



## UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

### ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

#### MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

##### MENCIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS

*RPC-SE-01-No.016-2020.*

#### TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

---

**Título del trabajo:**

“Modelo de Gestión Administrativa para optimizar la gestión pública en la Educación Media del cantón Santo Domingo”

**Línea de Investigación:**

Gestión Administrativa y Sociedad

**Campo amplio de conocimiento:**

Administración.

**Autor/a:**

Ing. Denisse Pamela Muñoz García

**Tutor/a:**

PhD. Grisel Pérez Falco

Quito – Ecuador

2020

## APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, GRISEL PÉREZ FALCO con C.I: 175687192-5 en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación titulado: “Modelo de Gestión Administrativa para optimizar la gestión pública en la Educación Media del cantón Santo Domingo”.

Elaborado por: Denisse Pamela Muñoz García, de C.I: 0923555759, estudiante de la Maestría: Administración Pública, mención: Gestión por Resultados, de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., \_\_\_\_\_ de 2020

\_\_\_\_\_  
**Firma**

## Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR .....	ii
INFORMACIÓN GENERAL .....	6
Contextualización del tema.....	6
Pregunta Problemática.....	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos.....	7
Beneficiarios directos:.....	7
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	8
1.1. Contextualización de fundamentos teóricos .....	8
1.1.1. Gestión Pública.....	8
1.1.2. Nueva Gestión Pública y educación .....	8
1.1.3. Gestión Administrativa en la Educación.....	9
1.1.4. Modelo de Gestión.....	9
1.2. Problema a resolver .....	10
1.3. Proceso de investigación.....	11
1.4. Vinculación con la sociedad .....	12
1.5. Indicadores de resultados .....	12
CAPÍTULO II: PROPUESTA.....	19
2.1. Fundamentos teóricos aplicados .....	19
2.2. Descripción de la propuesta.....	20
2.4. Matriz de articulación .....	43
CONCLUSIONES .....	44
RECOMENDACIONES.....	45
BIBLIOGRAFÍA.....	46
ANEXOS .....	47

## Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de atención del Circuito de Educación.....	14
Tabla 2 Respuesta de Trámites.....	15
Tabla 3 Procedimiento en la atención de los Trámites.....	15
Tabla 4 Supervisión en Desarrollo y Cumplimiento de Actividades.....	16
Tabla 5 Modelo de Gestión de Recursos Públicos.....	16
Tabla 6 Implementación del Modelo de Gestión.....	17
Tabla 7 Evaluación de Calidad en Procesos Administrativos.....	17
Tabla 8 Capacitación en Modelos de Gestión, Control o Evaluación de Calidad.....	18
Tabla 9 Control y Evaluación Continua.....	18
Tabla 10 Flujograma de los Mecanismos de la Propuesta.....	32
Tabla 11 Códigos del Flujograma.....	33
Tabla 12 Principales Procesos de la Administración Circuital - Calidad.....	34
Tabla 13 Principales Procesos de la Administración Circuital - Transparencia.....	35
Tabla 14 Detalle del Perfil de Evaluadores.....	36
Tabla 15 Criterios de Evaluación.....	37
Tabla 16 Escala de Evaluación de Criterios.....	37
Tabla 17 Preguntas Instrumento de Evaluación.....	38
Tabla 18. Matriz de articulación.....	43

## Índice de figuras

Figura 1. Propuesta del Modelo de Gestión Administrativa .....	20
Figura 2 Impacto en la Generación del Valor Público .....	39
Figura 3 Aplicabilidad de contenidos de la Propuesta .....	39
Figura 4 Conceptualización de la Propuesta .....	40
Figura 5 Actualidad del contenido de la Propuesta .....	40
Figura 6 Cumplimiento de Protocolos.....	41
Figura 7 Factibilidad de la Propuesta .....	41
Figura 8 Pertinencia de la Propuesta .....	42

## INFORMACIÓN GENERAL

### Contextualización del tema

(Tello & Pinto, 2015) afirman que la labor de la escuela en la gestión, gran parte del tiempo, pierde su rumbo respecto a intercambio, cimentación y relación social ocupándose de los escenarios del mercado y producción. En este argumento, la inquietud es cómo la educación tendrá un papel concluyente en la política pública para los nuevos procesos de gestión escolar, relacionadas con la edificación de procesos sociales diferentes dirigidos a la humanización, la ética y los desconocidos paradigmas de la coexistencia humana.

Concebir la crisis que agita a la educación en este siglo XXI permite entender sus orígenes históricos, como las vías o tendencias para el espacio educacional impulsándonos a actuar de una forma consiente y colectiva, saliéndonos del inmovilismo nebuloso que nos lleva hacia la incredulidad, el egoísmo y la falta de trabajo ético para con la educación. (Tello & Pinto, 2015)

(Tello & Pinto, 2015) indican que las demandas del mercado regulan intrínsecamente las políticas educativas en favor de los servidores y, como efecto, los nuevos diseños curriculares conciben nuevos perfiles profesionales de alta aptitud, capacidad para resolución de problemas y adaptación a nuevas realidades socio-laborales, es necesario destacar, la actuación e injerencia del Banco Mundial en la preparación y ejecución de las políticas públicas educativas para Latinoamérica y vigilar las ganancias del capital internacional.

Las perspectivas y los debates sobre gestión educativa son nuevas y surgen como invenciones o progreso de nociones restrictivas como el de administración, siendo para la gestión importante el factor humano como articulador, facilitando las circunstancias para mejorar la calidad de enseñanza y evolución de la identidad de la educación en América Latina y de sus establecimientos educativos que muestran dificultades en cuanto a líderes adecuados. (Tello & Pinto, 2015)

En Ecuador los distritos de educación tienen como ocupación direccionar a los circuitos en la medida oportuna sobre recursos técnicos, financieros y de talento humano. Además, del apoyo, seguimiento y monitoreo logrando aplicar la política educativa con sus estándares de calidad en varios ámbitos. (Armijos, 2016, p.6)

Un distrito está implementado si cuenta con personal competente (evaluación del personal), los procesos a desarrollar están claros y asumidos (gestión por procesos), existe un lugar como sede de las actividades, y es entonces donde los circuitos se implementan gradualmente. Los circuitos educativos tienen capacidades para que el proyecto formativo ocupe la centralidad de la acción educativa de autoridades institucionales y docentes; resuelve en territorio los temas de calidad y equidad, además

de que los temas administrativos y financieros están atendidos y afianzados por una instancia especializada, la dirección distrital. (Armijos, 2016)

En la localidad de Santo Domingo se encuentra el distrito de educación 23D01 perteneciente a la Zona 4, la misma forma parte del sistema educativo aplicado por el Ministerio de Educación en todas las instancias educativas del país.

Se ha notado que el sistema educativo actual ha tenido muchos cambios positivos, pero se han logrado encontrar ciertas falencias, alrededor del área de administradores circuitales; principalmente los procesos administrativos que se realizan con un poco de tardanza y ciertos fallos al momento de entregar y procesar la información a tiempo. Los circuitos, los cuales son encargados de gestionar los administradores circuitales están conformados por varias unidades educativas que se encuentran en sitios cercanos y alejados de difícil acceso, generándose una problemática al momento de tener un óptimo servicio por parte de los funcionarios ya mencionados (Macías, 2016).

#### **Pregunta Problémica**

¿Cómo contribuir en la optimización de la gestión pública en las Instituciones educativas pertenecientes al Circuito C03\_05 del cantón Santo Domingo?

#### **Objetivo general**

Proponer un Modelo de Gestión Administrativa para contribuir en la optimización de la gestión pública en las Instituciones educativas pertenecientes al Circuito C03\_05 de Santo Domingo.

#### **Objetivos específicos**

1. Establecer teórica y metodológicamente los fundamentos de la gestión pública en la educación media.
2. Diagnosticar los procesos de la gestión pública en el ámbito administrativo de la educación media.
3. Desarrollar los componentes del modelo de gestión administrativa en la Educación Media.
4. Valorar a través de criterio de especialistas la propuesta del Modelo Gestión Administrativa para la optimización de la gestión pública en la Educación Media.

#### **Beneficiarios directos:**

Los beneficiarios directos de la investigación son los servidores públicos que pertenecen al Circuito C03\_05 respectivamente, ya que el modelo de actualización y mejora permitirá optimizar los tiempos de respuesta en los procesos administrativos requeridos en las instituciones educativas. Además de la comunidad educativa general: representantes legales, estudiantes, docentes, autoridades institucionales; que acceden a los servicios que presta el

Ministerio de Educación de manera central y desconcentrada, ya que permitirá obtener recursos y respuestas a trámites administrativos de manera óptima.

## **CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

### **1.1. Contextualización de fundamentos teóricos**

En los procesos administrativos de la gestión pública se desarrollarán nociones aplicadas en la duración de este capítulo, para lo cual se extraerán los siguientes conceptos:

#### **1.1.1. Gestión Pública**

Los conceptos de gestión y gestión pública han sido muy utilizados a lo largo de las últimas décadas, principalmente a raíz del cambio del rol del Estado por el que fueron atravesando los países industrializados, y en donde se comienza a hablar de gestión como diferenciación de la administración pública tradicional. En particular el concepto de gestión se ha tomado en algunas ocasiones como sinónimo de administración, pero en otros se lo sobreentiende como un concepto superador (Galinelli & Migliore, 2015, p.15).

Según el significado otorgado por el Diccionario de la Real Academia Española (DRAE), gestión es la acción y efecto de administrar, con lo cual en este marco se entendería que la gestión estaría enmarcada dentro de la administración, siendo ésta más amplia y abarcativa que la primera. Según la definición del Diccionario de Administración y Ciencias Afines (DACA, 2006) otra definición caracteriza a la gestión como la acción que implica planificar, organizar, motivar, dirigir y controlar, desde un punto de vista general, y, en forma específica, prever, ordenar, atender a los objetivos, la integración de los esfuerzos y la efectividad de las aportaciones de los demás, con el fin de lograr el desarrollo de las organizaciones (DRAE; DACA, 2006, como se citó en Galinelli y Migliore, 2015, p.15).

La implementación de las políticas gubernamentales es precisamente la aplicación de la gestión pública, considerándose el eje fundamental para el cumplimiento eficiente de los procesos planteados en las planificaciones estratégicas, sin embargo en la actualidad aparece la nueva gestión pública, presentando innovaciones respecto a lo ya estudiado.

#### **1.1.2. Nueva Gestión Pública y educación**

La Nueva Gestión Pública no involucra que el Estado se aleje del ámbito de los servicios públicos, más bien es necesario el replanteamiento de las funciones gubernamentales en la gestión de dichos servicios (Hudson, 2007, como se citó en Verger y Normand, 2015).



A partir del punto de vista de la nueva gestión pública la perspectiva del Estado es que, más que proveer servicios públicos directamente, robustezca su función de ente regulador, evaluador y consignatario de estímulos a los proveedores independientes de dichos servicios, vinculándose estrechamente a la gestión administrativa de la educación.

Según la conocida alusión de Osborne y Gaebler (1993): “el Estado debería centrarse en guiar, en vez de remar los servicios públicos”. Además, los estándares esenciales en que se administra la nueva gestión pública son: Gestión profesional en el sector público; estándares y medidas de desempeño explícitas; mayor énfasis en el control de resultados; desagregar el sector público en unidades desconcentradas; mayor dosis de competitividad en la esfera pública; énfasis en estilos de gestión procedentes del ámbito privado; y mayor disciplina con prudencia en el empleo de recursos (Osborne y Gaebler, 1993; Hood, 1991, como se citó en Verger y Normand, 2015).

### **1.1.3. Gestión Administrativa en la Educación**

Tünnermann, (2005) exterioriza que la gestión administrativa es una función de apoyo a la docencia e investigación en las instituciones pero no tiene sentido por sí misma, la función administrativa existe para que funcione bien la docencia, la investigación y los demás servicios académicos de una institución educativa. Si la gestión es deficiente entorpece la labor académica y si la gestión es excelente se desarrollan de manera eficaz los programas y actividades académicas de la institución y, si la gestión es estratégica, se fortalece la capacidad de la institución y sus miembros para responder de manera innovadora a las necesidades de su entorno (Como se citó en Cárdenas, et al., 2017, p.21).

Y, según Ramírez (2010) indica que las políticas educativas intervienen en la eficiencia de la organización, en los procesos de gestión administrativa y académica y promoviendo o no, la innovación de la educación. Para fortalecer los procedimientos y procesos al interior de las instituciones educativas, las acciones deben estar enfocadas a diseñar políticas educativas en discernimiento y adecuados mecanismos de evaluación, con enfoques sistemáticos, suscitando elementos para la concepción y funcionamiento de políticas, y lograr medir el impacto de éstas, siendo imperativo elaborar un modelo de gestión idóneo para la ejecución del proceso administrativo. (Como se citó en Cárdenas, et al., 2017, p.21).

### **1.1.4. Modelo de Gestión**

El modelo de gestión está conformado por aquellos elementos organizacionales que operan de una manera determinada, en el que se incluyen aspectos como: tecnología, cultura y

capacidad de liderazgo, todos estos trabajando para alcanzar las metas y objetivos de la entidad. La implementación de adecuada de estos, generan la conformación de una cultura organizacional que tiene como finalidad promover el mejoramiento continuo por medio del correcto aprovechamiento de los recursos de los cuales dispone. (Felcma, 2015, p. 93)

Este esquema se emplea en los procesos administrativos de una entidad sea esta pública o privada, sin importar su tamaño. La aplicación correcta del mismo es fundamental, en razón de que permite obtener una representación exhaustiva del funcionamiento de la organización, detectando aciertos o errores que se pueden dar, planteando estrategias que favorezcan el mejoramiento continuo de la misma. Según Erraez (2014) los modelos de gestión cobran una especial trascendencia en tanto generan que las organizaciones vuelvan la mirada hacia los siguientes aspectos: definición de los objetivos que esperan a alcanzar; determinar las decisiones que deben tomar para cumplir con las metas planteadas; evaluación del funcionamiento de las acciones implementadas; armonía e interacción entre las distintas áreas por medio de la comunicación asertiva y trabajo en equipo.

Es decir, que un modelo de gestión lo posee los gobiernos en todos sus niveles, el cual constituye una herramienta fundamental para el cumplimiento de sus objetivos propuestos, a través del desarrollo de sus acciones y políticas.

## **1.2. Problema a resolver**

En la actualidad el Ministerio de Educación, a través de los Circuitos de Educación como intermediarios de los Distritos, se encargan de entregar con efectividad los recursos materiales, suministros, bienes y servicios requeridos para la ejecución de los planes, programas, proyectos y actividades de la institución.

Las instituciones educativas pertenecientes a los mismos, prestan sus servicios educativos a través de las autoridades institucionales y docentes, los mismos que son monitoreados por los niveles jerárquicos correspondientes: Distritos y Circuitos de Educación según su zona y ciudad respectivamente, sin embargo, existen gestiones que no están alineadas para solventar los requerimientos y necesidades de las instituciones educativas, originando dificultades al momento de tramitar los procesos requeridos, impidiendo optimizar recursos, que originan dificultades con la comunidad educativa, provocando que como institución pública se pierda credibilidad y se siga manteniendo el estigma que se tiene para con los funcionarios y servidores públicos, razón por la que la calidad y la transparencia se encuentran seriamente afectados en la gestión pública.

### 1.3. Proceso de investigación

La presente investigación planteará una estructura de trabajo basada en la aplicación de un enfoque metodológico mixto que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “representa el más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o al menos, en la mayoría de sus etapas. Requiere de un manejo completo de los dos enfoques y una mentalidad abierta (...)” (p 21). Con motivo de profundizar en el Modelo de Gestión Administrativa para la optimización de la gestión pública en las instituciones educativas pertenecientes al Circuito C03\_05 del Cantón Santo Domingo; se considera un proceso inductivo porque se investigarán las aristas que faltarían por mejorar y resolver en la gestión administrativa de las instituciones educativas del cantón en mención; luego se elaborará una propuesta que permitirá solucionar dicha problemática a nivel cantonal con posibilidad de ser aplicada a territorio provincial, para renovar la gestión pública en ésta cartera del estado.

En este proceso investigativo, se aplica la investigación de campo, porque: la observación e interrogación como instrumentos de la misma, recogen y registran ordenadamente los datos referentes al tema elegido como objeto de estudio, permitiendo controlar los fenómenos (Baena, 2014). Además, el estudio descriptivo, es el alcance de la presente indagación ya que de acuerdo a (Hernández, et al., 2014): “se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p 92). A través de estos medios se logra detallar las estrategias empleadas en el servicio público de la educación.

En correspondencia con este enfoque como población se escoge al Circuito de Educación C03\_05, compuesto por una administración circuital y por 13 instituciones educativas; para lo cual se selecciona una muestra intencional, no probabilística, considerándose para el estudio a la Administración Circuital C03\_05 y a la Unidad Educativa “Ernesto Albán Mosquera”. Los criterios de inclusión son:

1. Número de funcionarios circuitales.
2. Número de autoridades educativas y docentes.
3. Facilidad de acceso por su ubicación.
4. Posibilidad de acceso a la información.

Los instrumentos para la recolección de los datos cuantitativos serán encuestas, sin embargo las entrevistas, son los instrumentos utilizados dentro del estudio de caso. Esta estructura de

trabajo permitirá adaptarse a cualquier tipo de muestra, debiendo reducir el número de participantes, como es lógico, en el análisis cualitativo.

La recolección de datos se lleva a cabo de manera individual refiriéndose a entrevistas para la administradora circuital y la máxima autoridad institucional de la unidad educativa escogida como muestra, y de manera grupal las encuestas para el personal administrativo y docentes, considerándose 20 encuestados de acuerdo a la muestra intencional seleccionada. Se realiza la aplicación de entrevistas y encuestas respectivamente, con indicaciones dadas de manera verbal y aclarando previamente cualquier tipo de duda sobre la forma de responder. Se estima un tiempo aproximado de respuesta de 30 minutos. Además, se especificará que el sondeo será con fines de investigación y que los datos proporcionados son confidenciales, obteniéndose el consentimiento general y voluntario para participar en la investigación. (Anexo 1 y 2)

#### **1.4. Vinculación con la sociedad**

La vinculación de la sociedad con la presente investigación radica, en que se procura estipular posibles soluciones a través de la mejora en la gestión pública de la educación media en Santo Domingo, aplicando procesos adecuados en el cumplimiento de las disposiciones legales, obteniendo credibilidad por parte de la comunidad educativa.

Por tal razón se propone un modelo de gestión administrativa para la optimización de la gestión pública en la educación media, con la finalidad de establecer estrategias que permitan administrar apropiadamente los recursos educativos, logrando priorizar necesidades para el cumplimiento de los requerimientos establecidos, avalados por la normativa legal vigente en ésta cartera del estado, incidiendo en la actualización y avance de los resultados a nivel de capacidades de los funcionarios y servidores públicos de la educación.

#### **1.5. Indicadores de resultados**

La entrevista y las encuestas ejecutadas, y las limitaciones identificadas han permitido visualizar resultados en términos cuantitativos y cualitativos, con el propósito de obtener la mejora continua en la optimización de la gestión pública en la educación media de Santo Domingo. El modelo de gestión administrativo propuesto es desarrollado de acuerdo a la observación de las necesidades y problemas continuos referente a la administración educativa, es decir; en base al escenario actual se logra determinar cómo y en donde obtener la mejora continua en los procesos.

## **Entrevista realizada a la Administradora del Circuito C03\_05 de Santo Domingo y al Rector de la Unidad Educativa “Ernesto Albán Mosquera”**

Se efectuó una reunión de trabajo vía plataforma Teams con la finalidad de realizar una entrevista a la Administradora Circuital y Máxima Autoridad Institucional de la muestra planteada, para diagnosticar los posibles desaciertos existentes en el circuito de Educación C03\_05 de Santo Domingo, obteniendo los siguientes resultados:

### **1. ¿La gestión administrativa debe contar con un modelo de gestión definido, con la finalidad que los servicios que brindan sea de calidad?**

Definitivamente cada proceso debe poseer un modelo de gestión definido, para determinar los procedimientos que deben observarse. La efectividad de un modelo de gestión claro, beneficia el discernimiento de la actividad que se ejecuta y posibilita que los servicios administrativos y educativos que se otorgan sean acertados según las necesidades de la comunidad educativa.

### **2. ¿Considera que un modelo de gestión administrativa con perspectiva en la calidad, permite a los circuitos, distritos y Ministerio de Educación, atender con eficiencia, eficacia y efectividad?**

Los modelos de gestión administrativa se basan en las Normas ISO 9001 y 9004, las mismas que detallan el método de trabajo ideal para optimizar la eficacia de los servicios y satisfacción del usuario, que en nuestro caso es la comunidad educativa. Las mencionadas normas contienen requisitos, cuya consecución avala que la entidad cumpla con la optimización de su gestión, mejorando continuamente.

### **3. ¿Si el Circuito de Educación C03\_05 desarrolla un modelo de gestión enfocado en la calidad de su gestión pública, coadyuva al cumplimiento de la misión del Ministerio de Educación?**

Una gestión pública de calidad se puede lograr a través del conocido Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) el cual tiene varios beneficios, entre ellos lograr un conocimiento absoluto de quienes somos y a dónde vamos, permitiéndonos direccionar nuestras funciones y evaluar nuestros resultados; actitud de servicio y enfoque al usuario, optimizando los recursos educativos. Crear un acertado modelo de gestión que se fundamente en estrategias estructuradas asimiladas por los funcionarios y servidores; coadyuvaría en el cumplimiento de la misión institucional del Ministerio de Educación.

### **4. ¿Un modelo de gestión con enfoque en la calidad, permitiría al circuito de Educación C03\_05, cumplir con el ordenamiento jurídico vigente en materia de contratación pública?**

El desarrollo de ocupaciones similares en el sector público y luego de evidenciar las falencias en procesos como ejecución, implementación, supervisión y control, es evidente

que un modelo de gestión administrativo, admitiría la obligatoriedad en la aplicación de la ley y los reglamentos en materia de contratación, porque dicho ordenamiento jurídico tiene procedimientos establecidos para que los procesos de contratación sean adecuados de acuerdo a la función que vayan a ejercer.

**5. ¿Considera usted que están bien definidos los procesos en las unidades desconcentradas del Ministerio de Educación, como es el caso del circuito C03\_05?**

Las autoridades manifiestan que, aunque si conocen los procesos que se ejecutan en las unidades a su cargo, no existe una definición concisa de estos, y a su vez las actividades que en ellos se desenvuelven; en razón de que la comunicación no es asertiva, ni eficiente, además de que se desconocen los indicadores de los procesos.

**Análisis estadístico de las encuestas aplicadas a autoridades institucionales y docentes de la U.E. Ernesto Albán Mosquera**

**1. ¿Cómo considera usted la atención recibida de la administración circunscrita correspondiente a su unidad educativa?**

**Tabla 1.**  
**Nivel de Atención del Circuito de Educación**

<b>Factor</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Excelente	1	5%
Muy Buena	5	25%
Buena	6	30%
Regular	5	25%
Mala	3	15%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuestas**  
**Elaborado por: Denisse Muñoz**

**Interpretación de los Resultados**

De los resultados obtenidos se infiere que existe un 40% de inconformidad respecto a la atención brindada por el personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Ernesto Albán Mosquera, frente a un 60% que fluctúa en sus comentarios desde buena hasta excelente; por lo tanto aún es necesario mejorar la atención como parte de la gestión administrativa de la institución.

2. ¿Los trámites que se deben realizar en la UE Ernesto Albán Mosquera tienen respuesta inmediata?

**Tabla 2.**  
*Respuesta de Trámites*

Factor	Frecuencia	%
SI	8	40%
NO	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Denisse Muñoz

### Interpretación de los Resultados

De las encuestas realizadas, el 60% de los encuestados tiene una apreciación negativa respecto a la respuesta eficaz de los trámites de orden administrativo – educativo a realizarse en la UE Ernesto Albán Mosquera, lo que indica que la gestión administrativa aún tiene aristas por resolver.

3. ¿La UE Ernesto Albán Mosquera tiene un procedimiento específico, en cuanto se refiere a la gestión de trámites administrativos - educativos?

**Tabla 3.**  
*Procedimiento en la atención de trámites*

Factor	Frecuencia	%
SI	5	25%
NO	8	40%
DESCONOCIMIENTO	7	35%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Denisse Muñoz

### Interpretación de los Resultados

El 35% de la muestra encuestada desconoce el procedimiento necesario para la gestión de trámites, y ello se suma los encuestados que indican que no tienen procedimiento para el mismo efecto, lo que nos revela que las razones porque la optimización en la gestión pública de la educación está deteriorada y son la falta de aplicación de un modelo de gestión administrativo.

4. ¿Existe algún tipo de supervisión para el desarrollo y cumplimiento de actividades propuestas en la UE Ernesto Albán Mosquera?

Tabla 4.  
*Supervisión en desarrollo y cumplimiento de actividades*

Factor	Frecuencia	%
SI	8	40%
NO	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por: Denisse Muñoz

**Interpretación de los Resultados**

De los resultados obtenidos, el 60% los encuestados aduce que no existe supervisión en el desarrollo y ejecución de las actividades que se propongan durante un proceso, de esta manera no se puede asegurar que los recursos educativos sean usados sin inconsistencias u otro tipo de problemas, sería oportuno verificar la manera en que se realiza este proceso y determinar las responsabilidades del caso.

5. ¿Conoce usted, si el circuito de educación o la institución educativa cuentan con un modelo para la gestión de recursos públicos?

Tabla 5.  
*Modelo de Gestión de Recursos Públicos*

Factor	Frecuencia	%
SI	4	20%
NO	9	45%
DESCONOCIMIENTO	7	35%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por: Denisse Muñoz

**Interpretación de los Resultados**

De la tabulación obtenida, el desconocimiento y la negatividad respecto a la implementación de un modelo de gestión es elevada, colocándose con un total del 80%, mientras que el 20% indica que si conocen del modelo de gestión con el que se cuenta. Razón por la que no se logra cumplir las metas y objetivos propuestas, ya que no hay optimización en la gestión pública de la educación.



6. ¿Considera que es necesario que se implemente un modelo de gestión de recursos públicos?

Tabla 6.  
*Implementación del Modelo de Gestión*

Factor	Frecuencia	%
SI	0	0%
NO	20	100%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Denisse Muñoz

**Interpretación de los Resultados**

Como es evidente, el 100% de la muestra escogida, indica que es necesario el modelo de gestión; pese a que en la pregunta anterior varios de ellos afirman que existe uno, lo que indica que el desconocimiento o la insatisfacción en el manejo de los procesos en la gestión pública son extremadamente precarios.

7. ¿La institución cuenta con instrumentos propios para evaluar la calidad de los procesos administrativos - educativos?

Tabla 7.  
*Evaluación de Calidad en Procesos Administrativos*

Factor	Frecuencia	%
SI	20	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Denisse Muñoz

**Interpretación de los Resultados**

De la tabulación de esta interrogante de la encuesta, el 100% de la muestra escogida, indica que la institución no cuenta con los instrumentos para lograr evaluar la calidad en los procesos; a través de la cual es notorio otro desfase en la gestión pública educativa.

8. ¿Ha recibido capacitaciones por parte del distrito o circuito de educación de su ciudad respecto a modelos de gestión administrativos, control o evaluación de calidad?

**Tabla 8.**  
**Capacitación en Modelos de Gestión, Control o Evaluación de Calidad**

Factor	Frecuencia	%
SI	0	0%
NO	20	100%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Denisse Muñoz

### Interpretación de los Resultados

De los resultados obtenidos, el 100% de la muestra escogida, indica que el personal que labora en la institución no ha recibido capacitaciones de temas relevantes como con modelos de gestión, control, o evaluación de calidad en procesos administrativos o educativos que ejecutan.

9. ¿Considera necesario contar con control y evaluación continua en la calidad de los procesos?

**Tabla 9.**  
**Control y Evaluación Continua**

Factor	Frecuencia	%
SI	4	20%
NO	16	80%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Denisse Muñoz

### Interpretación de los Resultados

El 80% de la muestra seleccionada, indica que el personal requiere de mecanismos para mejorar la gestión pública en la educación, se observa la necesidad de implementarlos para optimizar los recursos educativos y mitigar el estigma en el que se encuentra el sector público, incluida la educación-

## CAPÍTULO II: PROPUESTA

### 2.1. Fundamentos teóricos aplicados

En este epígrafe se establece la conceptualización de conceptos relacionados con el modelo de gestión administrativa y pública para la optimización de recursos educativos.

#### 2.1.1. Modelo de Gestión Administrativa

La gestión administrativa comprende acciones y procedimientos dirigidos al cumplimiento de los objetivos planteados en una entidad pública o privada, convirtiéndose así en un sistema o modelo encaminado a la ejecución efectiva del proceso administrativo. En la esfera pública su importancia se encuentra en la optimización de los procesos, para elevar la efectividad en la gestión del servicio público. La propuesta demostrada en la presente investigación está basada en el modelo de gestión administrativa denominado objetivo racional, orientado en la teoría científica. Quinn (1998) señala respecto a este modelo que se basa en la eficacia, logra elevar la productividad y beneficio, acentúa en control y el enfoque externo, basándose en el análisis racional y la acción.

#### 2.1.2. Modelo de Gestión Pública

Un modelo de gestión pública no se basa estrictamente en definir políticas públicas o asignar recursos, sino que es la herramienta que permite alcanzar la efectividad en la ejecución de cada línea de acción y responder a desafíos como definición de su propuesta de valor o sus objetivos públicos. Waissbluth y Larraín (2009) afirman:

“El concepto de modelo de gestión pública, o modelo de agregación de valor público, es una mutación de una eficaz noción de la gestión privada: el modelo de negocio. En términos muy simples se trata, para entes públicos o privados, del conjunto de definiciones clave que es necesario visualizar desde un inicio, respecto de cómo la organización (o el Estado) creará valor (público o privado), y lo llevará a sus clientes, usuarios y stakeholders de carácter político y estratégico”. (p 541)

#### 2.1.3. El Control Interno y su influencia en la gestión administrativa

El control interno es un proceso que se encarga de supervisar antes, durante y después el uso adecuado de los recursos, en este caso del Estado, para obtener la calidad esperada y deseada en los servicios públicos de cualquier ámbito.

“El control interno busca promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, la calidad de los servicios públicos que presta, cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, en general, contra

todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos”. (Zamora, Ponce, Chávez y Cedeño, 2018, p 212)

## 2.2. Descripción de la propuesta

La estructura actual del Ministerio de Educación está formada por sus unidades administrativas desconcentradas: Zonas, Distritos y Circuitos de Educación, en esta propuesta direccionada al cantón Santo Domingo se anhela gestionar los recursos educativos adecuadamente para mejorar la gestión pública en esta cartera del estado. Sin embargo, esta optimización no se ha logrado en su totalidad, en razón de que la comunicación entre unidades desconcentradas no es eficiente ni horizontal; por varios factores como la falta de control o supervisión, comunicación retrasada, la constante rotación del talento humano que en muchas ocasiones no consta con perfiles adecuados, razón por la cual se ha realizado la siguiente propuesta:

### a. Estructura general

La presente propuesta del modelo de gestión administrativa, para la optimización de la gestión pública educativa en Santo Domingo presenta un enfoque basado en dos pilares fundamentales para su consecución como son Calidad y Transparencia, bases necesarias para que los procesos administrativos educativos sean efectivos; y, que a su vez debe poseer una cualidad implícita en el modelo propuesto y es que, debe ser sostenible para garantizar el equilibrio en la comunidad educativa a largo plazo, para dicho efecto se presenta la siguiente ilustración:



Figura 1. Propuesta del Modelo de Gestión Administrativa  
Fuente: Elaboración de la autora

## **b. Explicación del aporte**

La presente propuesta se ha estructurado de acuerdo a las falencias observadas a largo plazo, como son desconocimiento, falta de control, comunicación deficiente, perfiles no adecuados; condiciones que limitan la optimización de la gestión pública educativa, siendo sus componentes los siguientes:

### **1. Componentes**

#### **1.1. Ejecución de los Procesos**

El cumplimiento de cada una de las etapas sucesivas en la labor del Ministerio de Educación en simbiosis con sus unidades desconcentradas como zonas, distritos y circuitos de educación, permiten avanzar y concretar los objetivos planteados, sea a corto, mediano o largo plazo. La ejecución de los procesos administrativos en el circuito de educación C03\_05 de Santo Domingo debe llevar sus actividades a través de la planeación y con elementos fundamentales para alcanzar el éxito. Dentro del sin número de procesos que se ejecutan en la administración circuital, se logra enmarcar los más relevantes para el presente modelo, estratificados por pilares como son:

Para la Calidad, se presentan los procesos de: Relación y satisfacción de necesidades institucionales, Gestión de los Servicios Institucionales y Recursos Educativos, y Gestión de Administración.; y, para el pilar de Transparencia, tenemos: Gestión de Recursos, Medición de Resultados, Control Preventivo y Correctivo.

#### **1.2 Necesidades Institucionales**

Generalmente se define a la necesidad como el desfase entre lo que es y lo que debería ser. Con esta breve definición se puede abarcar las necesidades institucionales a nivel administrativo – educativo, y las identificadas son la carencia de conocimientos, habilidades y actitudes que imposibilitan la ejecución de una tarea específica, aunque se debe especificar que no siempre la causa de los inconvenientes es la falta de formación, sino la falta de una serie de recursos, problemas de infraestructura u otros; a lo que se adiciona la falta de control en el desempeño de tareas profesionales que puedan deberse a factores personales directamente relacionados con el puesto de trabajo. Cabe mencionar que la detección de necesidades institucionales en el circuito de educación objeto de estudio, es un proceso continuo, para lo cual se debe determinar una planificación sistemática y rigurosa donde se plasmen efectivamente metas, acciones y planes.

#### **1.3 Calidad: Prestación de los servicios con eficiencia, eficacia y efectividad**

La calidad en la propuesta de este modelo de gestión administrativa se refiere a que cada uno de los procesos administrativos sistemáticos que le permiten al Ministerio

de Educación y a sus unidades desconcentradas (circuitos) planear, ejecutar y controlar sus acciones, estarán a disposición permanente para cada servidor o funcionario de este sector. La calidad de la gestión administrativa en la educación necesita fundamentarse en: Enfoque a los usuarios, liderazgo, participación, estrategias y procedimientos, enfoque de sistema de gestión, mejora continua, toma de decisiones, y clima laboral mutuamente beneficioso; el cumplimiento y control de estos principios conducen a la calidad a través de la efectividad optimizando los recursos educativos.

#### **1.4 Transparencia: Procedimientos con registros trazables y que cumplen los requisitos de calidad**

Como es de conocimiento general en nuestro país la transparencia es una ley vigente que es la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a La Información Pública (LOTAIP) en donde los ciudadanos tienen acceso a la información pública para ejercer y exigir el control de la misma a través de la conocida “rendición de cuentas”, y el Ministerio de Educación no es la excepción, el mismo recaba su información a través de sus unidades desconcentradas, y a través de la presente propuesta los datos recabados serán coherentes y medibles a través de la publicación de su modelo de gestión efectivo, obteniendo claridad en la gestión administrativa.

#### **1.5 Satisfacción del Cliente: Control**

En el ámbito educativo la satisfacción está dirigida a los usuarios que son la comunidad educativa, y mide el beneficio por el servicio prestado. Es a bien saber que la esfera pública ha perdido su credibilidad hace muchos años, y que sus proyectos, programas y demás no poseen la confianza necesaria ante nuestros evaluadores que son la comunidad educativa; por tal razón en esta propuesta se presenta como inminente una etapa del proceso administrativo como es el “control” en donde las actividades que se ejecutan deben coincidir con la planificación planteada y luego evaluar sus resultados, con estadísticas pertinentes, y no datos positivos obligados para presentar a la ciudadanía en general, con la intención de provocar aceptación y que en la realidad no sucede así.

#### **1.6 Gestión de Servicios Institucionales**

En el proceso de gestión de los servicios institucionales las autoridades institucionales, jefes circuitales, directores distritales y zonales son los responsables directos de constatar que la ejecución de las actividades institucionales se cumplan efectivamente, para lo cual deben ser controladas continuamente. Estos procesos sirven

de apoyo y soporte para que los niveles jerárquicos indicados realicen su labor de control y evaluación efectivamente, promoviendo la optimización de los recursos educativos.

### **1.7 Gestión de Administración**

La gestión de administración es el soporte que garantiza en todos sus niveles el correcto funcionamiento de las operaciones de una entidad. En la presente propuesta, dicha gestión dentro del circuito de educación es parte neurálgica desde sus unidades más pequeñas ya que colabora en la materialización de los objetivos y fines planteados a través de la conducción racional de los recursos educativos permitiendo el desarrollo, crecimiento y credibilidad de esta cartera del Estado que ha mantenido un estigma durante muchos años.

## **2. Procesos y Mecanismos del Modelo Gestión Administrativo**

De acuerdo a la presente propuesta, la Administración Circuital debe documentar, implementar y mantener un Modelo de Gestión Administrativo, con la finalidad de mejorar continuamente la calidad y transparencia de los servicios, a través de:

- a) La identificación de los procesos necesarios para Modelo de Gestión Administrativo y su aplicación.
- b) La determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces.
- c) El aseguramiento de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos a través de la existencia de los recursos educativos.
- d) La ejecución del seguimiento, la medición y el análisis de los procesos, a través del procedimiento, el análisis de datos, auditorías externas e internas.
- e) La determinación de la secuencia e interacción de estos procesos, que se describe en el flujo de procesos.

### **2.1 Calidad**

En este modelo de gestión la calidad es el primer pilar con el que cuentan los procesos administrativos en la esfera educativa, porque ésta debe ofrecerse no solo en el final de los servicios educativos para la optimización de sus recursos, sino en cada uno de los procedimientos ejecutados, por lo que es necesario que la administración circuital proporcione la seguridad de que se cumplan los mecanismos apropiadamente, obteniendo como resultado la eficiencia del mismo. Por tal razón para los fines pertinentes se pone en

conocimiento la descripción desde la misión circuital hasta la responsabilidad de la dirección, como los procesos y mecanismos idóneos para que exista calidad en la presente propuesta.

### **2.1.1 Misión de la Administración Circuital.**

Administrar y gestionar eficientemente los recursos administrativos de las instituciones educativas pertenecientes al circuito, con base a la normativa y políticas institucionales, para atender con calidad y transparencia los procesos administrativos demandados por la gestión institucional, cumpliendo con los siguientes objetivos de calidad:

1. Desarrollar el Modelo de Gestión Administrativa a partir de la planificación estratégica, que propicie identidad colectiva, un modelo comunicativo, interactivo y horizontal, procesos automatizados, procedimientos estandarizados y medición de resultados.
2. Establecer una gestión de servicios institucionales, mediante el cotejo en la ejecución de sus actividades, permitiendo la optimización de los recursos educativos.
3. Gestionar con calidad los servicios educativos, estableciendo procedimientos efectivos para su óptima consecución.

### **2.1.2 Funciones de la Administración Circuita**

#### **De Planificación:**

- a. Diseñar, gestionar y supervisar políticas de gestión administrativa en los ámbitos de su competencia de conformidad con las políticas emanadas por la autoridad de acuerdo con la normativa pertinente y vigente.
- b. Dirigir la ejecución de acciones que permitan eficiencia y control de los servicios institucionales.

#### **Gestión de Servicios Institucionales**

- a. Establecer la política de verificación para que los servicios educativos, sean ejecutados en la brevedad posible y con la efectividad requerida, en un plazo no mayor a dos días según corresponda el caso y con las garantías necesarias.

#### **Gestión de Administración**

- a. Planificar y organizar las tareas de trabajo de los funcionarios y servidores del circuito e instituciones educativas pertenecientes al mismo.
- b. Dirigir y controlar las tareas de trabajo y resultados obtenidos a través de la evaluación, con profesionalidad y transparencia.

#### **De Organización:**

- a. Establecer los instrumentos de aplicación de las políticas de gestión administrativa;
- b. Establecer protocolos y rutas de chequeo para el cumplimiento de los planes; y,
- c. Diseñar los formatos que requiera: la gestión de servicios institucionales y control.



## **De Control**

- a. Controlar la calidad de la gestión de los servicios institucionales y la ejecución de los planes;
- b. Aprobar los reportes e informes de ejecución de los servicios educativos.

### **2.1.3 Responsabilidad de la Dirección**

#### **Compromiso de la dirección**

El distrito de educación debe suministrar evidencia de su obligación con el desarrollo e implementación del modelo de gestión administrativa, como de su mejora continua:

- a. Informando a la administración circuital y sus instituciones educativas, la importancia de satisfacer los requisitos del servicio y de establecer la política de la calidad,
- b. Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad. Llevando a cabo las revisiones por la administración educativa, y, asegurando la disponibilidad de recursos.

#### **Enfoque a la comunidad educativa**

- a. La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos de la comunidad educativa se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de la misma.

#### **Política de la calidad**

El distrito de educación debe certificar que la política de calidad:

- a. Se cumpla en la misión de la Administración Circuital,
- b. Incluya la responsabilidad de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del modelo de gestión administrativa,
- c. Proporcione un marco de referencia para determinar y examinar los objetivos de la calidad,
- d. Sea comunicada, entendida y cumplida dentro de la Administración circuital y sus respectivas instituciones educativas.

#### **Planificación del modelo de gestión administrativa**

La administración circuital debe cerciorarse de que:

- a. La planificación del modelo de gestión administrativa establezca los requisitos del servicio.
- b. Se mantenga la probidad del modelo de gestión administrativa si se efectuaran cambios.

#### **Responsabilidad y autoridad**

El distrito de educación debe certificar de que las responsabilidades estén debidamente definidas y comunicadas al personal de la Administración Circuital e instituciones educativas, además de responsabilizar al Administrador Circuital de:

- a. Asegurarse de que se establezca, implemente y mantengan los procesos y procedimientos del modelo de gestión administrativa,
- b. Informar a la alta dirección sobre el desempeño modelo de gestión administrativa y de cualquier necesidad de mejora, asegurándose de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos en la comunidad educativa y en la Administración Circuital.

### **Comunicación interna**

- a. La alta dirección debe asegurarse de que se establezcan los procesos de comunicación que propicie efectividad en el modelo de gestión administrativa.

### **Revisión por el Distrito de Educación**

La dirección distrital debe revisar el modelo de gestión administrativa de la administración circuital, por intervalos planificados, para afirmar su ajuste y eficacia continua, manteniéndose registros de las revisiones efectuadas.

### **2.2 Transparencia**

Como segundo cimiento de la propuesta está la Transparencia, indispensable para proteger la integridad de los mecanismos ejecutados en cada uno de los procesos del modelo de gestión propuesto, su injerencia permite destacar aquellos procesos que contribuyen con este pilar, y se detallan a continuación:

#### **2.2.1. Gestión de los Recursos**

La Administración circuital debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a. Implementar y mantener el modelo de gestión administrativa y mejorar continuamente su eficacia, y,
- b. Aumentar la satisfacción de la comunidad educativa a través del cumplimiento de sus requerimientos.

### **Recursos humanos**

- a. Los funcionarios que cumplan trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del servicio, debe ser competente respecto a formación, habilidades y experiencia apropiadas, siendo así que la aprobación de los procedimientos en la Administración Circuital, puede ser alterada indirecta o directamente por el personal que desempeñe cualquier labor en del modelo de gestión administrativa.

### **Competencia, formación y toma de conciencia**

La Administración circuital tiene que:

- a. Determinar la idoneidad para los funcionarios que efectúan trabajos y afectan la conformidad con los requerimientos del servicio,
- b. Proporcionar capacitación o realizar otras gestiones para lograr la aptitud necesaria,
- c. Evaluar la efectividad de las acciones realizadas,
- d. Asegurarse de que el personal es consecuente a la pertinencia e importancia de sus actividades y su contribución al resultado de los objetivos de la calidad, y
- e. Conservar documentación oportuna de la formación, habilidades y experiencia.

## **Ambiente de trabajo**

La Administración Circuital debe acordar y gestionar el ambiente de trabajo idóneo para conseguir el asentimiento con las necesidades del servicio, el "ambiente de trabajo" está involucrado con las condiciones donde se cumple el mismo, como factores físicos, ambientales y de otro tipo (ruido, temperatura, infraestructura, iluminación o clima).

### **2.2.2 Realización del Servicio.**

#### **Planificación de la ejecución del servicio**

La Administración Circuital debe planear y desarrollar procesos imperiosos y coherentes para el cumplimiento del servicio; y determinar:

- a. Sus requerimientos, y los objetivos de calidad,
- b. La necesidad de implantar procesos y documentos, proporcionando recursos concretos,
- c. Las actividades requeridas para verificar, validar, dar seguimiento, medir, inspeccionar el servicio, así como los juicios para su conformidad,
- d. Los registros necesarios para suministrar evidencia de que los procesos y el servicio resultante cumplen los requisitos.

#### **Procesos relacionados con la comunidad educativa**

La Administración Circuital debe determinar:

- a. Los requisitos señalados por la comunidad educativa, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega,
- b. Los requerimientos no señalados por la comunidad educativa, pero ineludibles para el uso explícito o previsto, cuando sea destacado,
- c. Los requisitos legales y reglamentados aplicables al servicio, y
- d. Cualquier requerimiento adicional que la Administración Circuital considere imperioso.

#### **Revisión de los requisitos respectivos al servicio**

La Administración Circuital debe examinar los requisitos relacionados con el servicio y debe desarrollarse antes de que la Administración Circuital se comprometa a proveer un servicio a la comunidad educativa asegurándose de que:

- a. Están determinados los requerimientos del servicio,
- b. Están resueltas las divergencias existentes entre los requisitos de la solicitud y los expresados anteriormente, y
- c. La Administración Circuital posee la capacidad para cumplir con los requisitos determinados.
- d. Deben conservarse registros de los resultados del escrutinio y de sus acciones suscitadas, cuando la comunidad educativa no suministre una declaración documentada de los requerimientos, la Administración Circuital debe ratificar los requisitos antes de la aceptación.

- e. Cuando se modifiquen los requisitos del servicio, la Administración Circuital debe cerciorarse que la documentación sea rectificadora y además el personal responsable sea consciente de dichos cambios.

#### **Comunicación con la comunidad educativa**

La Administración Circuital debe estipular e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con la comunidad educativa referente a:

- a. La información sobre el servicio,
- b. Las consultas, atención de solicitudes, y las modificaciones existentes,
- c. La retroalimentación de la comunidad educativa, incluyendo sus quejas.

#### **Control a la prestación del servicio**

La Administración Circuital debe planificar y manejar la prestación del servicio en condiciones controladas, incluyendo:

- a. La disposición de información que puntualice las particularidades del servicio,
- b. Disposiciones de trabajo, si es necesario,
- c. El uso de instrumentos oportunos,
- d. La disponibilidad y uso de instrumentos de seguimiento y medición,
- e. La ejecución del seguimiento y de la medición, y
- f. La ejecución de liberación, entrega o posteriores a la misma.

#### **Validación de los procesos en la prestación del servicio**

La Administración Circuital debe validar la prestación del servicio cuando estos no pueden contrastarse mediante seguimiento o medición posteriores, en razón de que las deficiencias aparecen únicamente después de que el servicio esté siendo utilizado, esto con el fin de demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Se deben establecer las disposiciones cuando:

- a. Los criterios concretos para escrutinio y aprobación de procesos,
- b. La aprobación de los equipos y la valoración de funcionarios y servidores,
- c. El empleo de métodos y procedimientos concretos,
- d. Los requerimientos de los registros, y
- e. La ratificación.

#### **Identificación y Trazabilidad**

- a. Cuando sea conveniente, la Administración Circuital debe identificar el servicio por medios apropiados, a través de la ejecución del servicio, identificando su estado respecto a las exigencias de seguimiento y medición mediante su realización.
- b. Si la trazabilidad es un requisito, la Administración Circuital debe controlar la identidad única del servicio y mantener registros.

### **Preservación del servicio**

- a. La Administración Circuital debe preservar el servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos y su preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un servicio.
- b. Debe confirmarse la capacidad de los diferentes softwares para su aplicación cuando se empleen en actividades de seguimiento y medición de los requerimientos expresos, lo cual debe realizarse antes de empezar su utilización y ratificar cuando amerite el caso.
- c. La revalidación de la capacidad del software para su aplicación, que incluye su comprobación y gestión de configuración para salvaguardar la disposición en su uso.

### **2.2.3 Medición, Análisis y Mejora**

La Administración Circuital debe planificar e implementar los presentes procesos que son necesarios para:

- a. Demostrar la aprobación con las exigencias del servicio,
- b. Cerciorarse de la conformidad del modelo de gestión administrativa, y
- c. Optimizar consecutivamente la efectividad del modelo de gestión administrativa, para vislumbrar la determinación de los métodos adaptables, y el alcance de su utilización.

### **Satisfacción de la comunidad educativa**

- a. Como medidas del desempeño del modelo de gestión administrativa, la Administración Circuital debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de la comunidad educativa en razón al cumplimiento de sus requisitos, determinándose los métodos para adquirir y utilizar dicha información.
- b. El seguimiento a la percepción de la comunidad educativa puede incluir la preparación de elementos de fuentes de entrada, como las encuestas de opinión y satisfacción de la comunidad educativa, los datos sobre la calidad del servicio entregado, y las felicitaciones.

### **Auditoría interna**

La Administración Circuital debe efectuar auditorías internas a intervalos proyectados para comprobar que el modelo de gestión administrativa:

- a. Si es conforme con las disposiciones planificadas para los requisitos del modelo de gestión administrativa, y si se ha implementado manteniéndose efectivo,
- b. Se debe planificar un programa de auditorías teniendo en circunspección la situación y la relevancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorías anteriores definiendo sus criterios, alcance, frecuencia y metodologías.
- c. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben certificar la objetividad e imparcialidad del proceso, y asegurarse de que se tomen las acciones correctivas sin

demora injustificada para depurar las inconformidades detectadas; manteniéndose registros de las auditorias y de sus resultados.

#### **Seguimiento y medición de los procesos**

- a. La Administración Circuital debe utilizar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea imperioso, la medición de los procesos del modelo de gestión administrativa, los cuales deben definir la capacidad para lograr los resultados proyectados.
- b. Cuando no se alcancen los resultados esperados, deben efectuarse acciones correctivas, según se estime conveniente.
- c. Al determinar métodos oportunos, la Administración Circuital considera el grado y tipo de seguimiento o medición para cada proceso, en relación con el impacto sobre la aprobación del servicio y la eficacia del modelo de gestión administrativa.

#### **Seguimiento y medición del servicio**

- a. La Administración Circuital debe hacer seguimiento y medir las características del servicio para verificar que se cumplen sus requerimientos, realizándose en las etapas apropiadas de la ejecución del servicio, de acuerdo con las disposiciones planificadas, conservando evidencia de la conformidad junto a los criterios de aceptación.
- b. La liberación y prestación del servicio a la comunidad educativa no deben efectuarse hasta que se hayan perfeccionado satisfactoriamente las disposiciones proyectadas, a excepción que sean aprobados por el mando pertinente.

#### **Control de servicio no conforme**

- a. La Administración Circuital debe cerciorarse de que el servicio que no es satisfactorio con los requerimientos, se identifique y controle, para advertir su uso o entrega indebida.
- b. Se debe establecer un procedimiento documentado para precisar el control y la responsabilidad de las autoridades pertinentes, y tratar las falencias.
- c. Cuando sea necesario, la Administración Circuital debe conocer los servicios no conformes a través de cualquiera de las siguientes formas:
  1. Ejecutando acciones para eliminar la inconformidad detectada;
  2. Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo venia de una autoridad
  3. Tomando acciones para disuadir su uso o aplicación prevista inicialmente;
  4. Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, cuando se detecta un servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.
- d. Cuando se corrige un servicio no conforme, debe someterse a una nueva verificación para señalar su conformidad con los requisitos; y, mantener registros de la naturaleza de las inconformidades o de alguna acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones obtenidas.

### **Análisis de datos**

La Administración Circuitual debe determinar, recopilar y analizar la información apropiada para demostrar la efectividad del modelo de gestión administrativa y evaluar dónde puede realizarse la mejora continua del modelo de gestión administrativa, además proporcionar información sobre:

- a. La satisfacción de la comunidad educativa;
- b. La aprobación con los requisitos del servicio;
- c. Las características y preferencias de los procesos y servicios, incluyendo las oportunidades para ejecutar acciones.

### **Mejora continua**

- a. La Administración Circuitual debe mejorar continuamente la efectividad del modelo de gestión administrativa mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

### **Acción correctiva**

La Administración Circuitual debe tomar acciones para excluir las causas de las no conformidades y prevenir su reincidencia, estas deben ser apropiadas a los efectos de las mismas, y establecer un procedimiento documentado para:

- a. Examinar las inconformidades (incluidas las quejas de la comunidad educativa),
- b. Determinar sus causas,
- c. Evaluar la necesidad de acoger acciones que aseguren la no repetición de las inconformidades,
- d. Establecer e implementar las acciones ineludibles, registrar los resultados de las acciones correctivas realizadas, y reconocer su efectividad.

### **Acción preventiva**

La Administración Circuitual debe establecer acciones para excluir las causas de las inconformidades potenciales y evitar su ocurrencia, las cuales serán apropiadas a los efectos de los inconvenientes y debe implantarse un procedimiento documentado con sus respectivos requerimientos para:

- a. Establecer las potenciales no conformidades y sus causas,
- b. Valuar la necesidad de actuar para prevenir las no conformidades,
- c. Determinar e implementar acciones necesarias, registrando los resultados
- d. Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

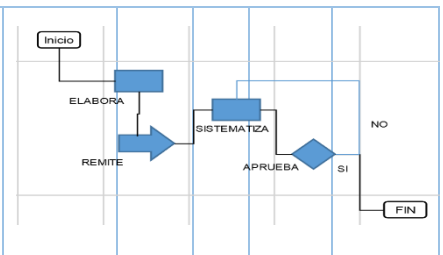
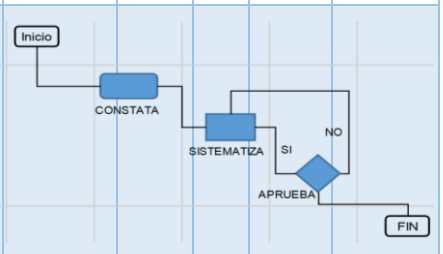
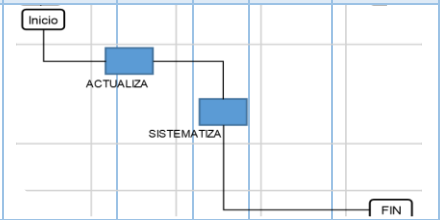
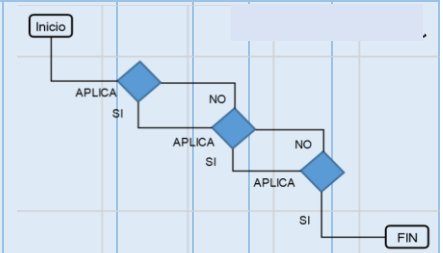
### 2.3. Flujograma del Modelo de Gestión Administrativa y Tabla de Procesos.

Una vez establecidos los mecanismos de cómo se va a ejecutar la propuesta del modelo de gestión administrativa para la optimización de la gestión pública en la educación media de Santo Domingo, se resume a través de un flujograma, la continuidad e interacción de los procesos, para la consecución del presente modelo administrativo

Tabla 10.  
Flujograma de los Mecanismos de la Propuesta





TAREA	I	AC	UE/CE
<p>✓ La Administración Circuital se encargará de identificar los procesos, determinar la secuencia e interacción, criterios y métodos, disponibilidad de recursos e información, además de la ejecución del seguimiento, la medición y el análisis de los procesos.</p>			
<p>✓ La política de verificación de que los servicios educativos, sean ejecutados en la brevedad posible y con la efectividad requerida, plazo no mayor a dos días según corresponda el caso y con las garantías necesarias.</p>			
<p>✓ La dirección distrital debe cerciorarse de que las responsabilidades estén debidamente definidas y sean comunicadas al personal de la Administración Circuital y sus instituciones educativas.</p>			
<p>✓ El modelo de gestión administrativa de la administración circuital debe ser revisado, por intervalos planificados, para asegurarse de su adecuación y eficacia continua.</p>			
<p>✓ La gestión de recursos implementa y mantiene el modelo de gestión administrativa, aumentando la satisfacción de la comunidad educativa mediante el cumplimiento de sus requisitos con los recursos humanos y tecnológicos disponibles.</p>			
<p>✓ Los requerimientos especificados por la comunidad educativa, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega, y los no establecidos por la comunidad educativa, pero ineludibles para el uso explícito o previsto, resolviendo las diferencias entre los requisitos del pedido y los expresados con anterioridad.</p>			
<p>✓ Validar todo en la prestación del servicio cuando estos no pueden contrastarse mediante seguimiento o medición posteriores en razón, de que las deficiencias aparecen únicamente después de que el servicio se haya prestado.</p>			



<p>✓ Una de las medidas del desempeño del modelo de gestión administrativa, es que la Administración Circuital debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de la comunidad educativa en razón al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Administración Circuital.</p>	
<p>✓ Asegurarse de que el servicio que no sea conforme con los requisitos del servicio, se identifique y controle, para prevenir su uso o entrega no intencionados, estableciendo un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el servicio no conforme.</p>	
<p>✓ Tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir, determinando sus causas.</p>	
<p>✓ Determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia, implementando acciones necesarias , registrando los resultados de las acciones tomadas y revisando la eficacia de las acciones preventivas</p>	

Fuente: Elaboración de la autora

Tabla 11  
Códigos del Flujograma

CÓDIGOS		CÓDIGOS	
I	Inicia		Transporte
AC	Administración Circuital		Operación
UE	Unidades Educativas		Decisión
CE	Comunidad Educativa		Control

Fuente: Elaboración de la autora

**Tabla 12**

**Principales procesos que ejecuta la Administración Circuital – Calidad**

CALIDAD				
PROCESO	MECANISMOS	OBJETIVOS	INDICADOR	FRECUENCIA
Relación y satisfacción de necesidades institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistas y encuestas a unidades educativas</li> </ul>	1. Desarrollar el Modelo de Gestión Administrativa a partir de la planificación estratégica, en función de hacer una satisfacer todas las necesidades institucionales	$\frac{\text{Numero de necesidades institucionales satisfechas}}{\text{Numero de necesidades institucionales}} * 100$	Semestral
Gestión de los Servicios Institucionales y Recursos Educativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas a la comunidad educativa</li> </ul>	2. Establecer una gestión de servicios institucionales, mediante el cotejo en la ejecución de sus actividades, permitiendo la optimización de los recursos educativos.	$\frac{\text{Número de servicios concluidos}}{\text{Número total de servicios}} * 100$	Trimestral
Gestión de Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisiones al ente de Administración circuital</li> </ul>	3. Gestionar con calidad, estableciendo procedimientos efectivos para su óptima consecución, que propicie identidad colectiva, un modelo comunicativo, interactivo y horizontal, procesos automatizados, procedimientos estandarizados y medición de resultados.	$\frac{\text{Número de actividades ejecutadas}}{\text{Número de actividades programadas}} * 100$	Trimestral

Fuente: Elaboración de la autora

**Tabla 13**

**Principales procesos que ejecuta la Administración Circuital - Transparencia**

TRANSPARENCIA				
PROCESO	MECANISMOS	OBJETIVOS	INDICADOR	FRECUENCIA
Gestión de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auditoría interna</li> </ul>	1. Ejecutar auditorías internas a intervalos planificados para determinar la conformidad de los procesos y requisitos en la gestión de los recursos	$\frac{\text{Número de auditorías ejecutadas}}{\text{Número de auditorías programadas}} * 100$	Anual y/o semestral
Medición de resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rendición de cuentas</li> </ul>	2. Elaborar informes de rendición de cuentas, para garantizar la transparencia en la ejecución de los procesos y sus resultados	$\frac{\text{Número de informes divulgados}}{\text{Número total de informes}} * 100$	Trimestral
Control Preventivo y correctivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación continua</li> </ul>	3. Evaluar las políticas, los objetivos, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, en función de realizar las acciones correctivas y preventivas	$\frac{\text{Número de actividades ejecutadas}}{\text{Número de actividades programadas}} * 100$	Trimestral

Fuente: Elaboración de la autora

### c. Estrategias y/o técnicas

En este epígrafe se procede a certificar la utilidad del modelo de gestión basado en la optimización de la gestión pública de la educación media en Santo Domingo, según especialistas relacionados con la investigación.

#### Validación de la propuesta

Para la selección de especialistas se ha considerado perfiles de acuerdo a los siguientes criterios: formación académica relacionada con la investigación, experiencia académica y/o laboral orientada a la gestión pública y motivación para participar. La siguiente tabla presenta información detallada de los actores seleccionados para la validación del modelo (Calán, 2020).

**Tabla 14.**  
**Detalle de Perfil de Evaluadores**

Nombres y Apellidos	Años de experiencia	Titulación Académica	Cargo
Dr. Luis Salvador Gómez	40 años	Profesor en Educación Media Especialidad Pedagogía Licenciado en Ciencias de la Educación especialidad Pedagogía Dr. En Ciencias de la Educación mención Gerencia Educativa	Profesor – Director Escuela fiscal Mixta “6 de Junio” Director Red educativa STD2 Rector UE Educativa del milenio “Mi Inun Ya”: Inspector General UE “Ernesto Albán Mosquera” :
Lic. Paulina Fernández Bernal	20 años	Licenciada en Educación Básica	Inspector General UE Ernesto Albán Mosquera  Vicerrectora UE Ernesto Albán Mosquera
Msc. Eduardo Gómez Rodríguez	8 años	Licenciado en Ciencias de la Educación mención Comercio y Administración	Vicerrector UE Ernesto Albán Mosquera Rector UE Ernesto Albán Mosquera

Fuente: Elaboración de la autora

Los objetivos perseguidos mediante la validación han sido los siguientes (Campo, 2019):

- Validar la metodología de trabajo aplicada en el desarrollo de la investigación.
- Aprobar los resultados, conclusiones y recomendaciones obtenidas.
- Redefinir (si es necesario) el enfoque de los elementos desarrollados en la propuesta, considerando la experiencia de los especialistas.
- Constatar las posibilidades potenciales de aplicación del modelo de gestión propuesto.

### Instrumento para validar

Posterior a seleccionar a los profesionales que conformaron el panel para la validación, se procede a desarrollar los criterios de evaluación; facilitando un link de acceso que detalla los parámetros considerados a cada validador. A continuación, se especifican los criterios en mención (Campo, 2019):

**Tabla 15.**  
**Criterios de Evaluación**

Criterios	Descripción
<b>Impacto</b>	Representa el alcance que tendrá el modelo de gestión y su representatividad en la generación de valor público.
<b>Aplicabilidad</b>	La capacidad de implementación del modelo considerando que los contenidos de la propuesta sean aplicables
<b>Conceptualización</b>	Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías propias de la gestión por resultados de manera sistémica y articulada.
<b>Actualidad</b>	Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos que se producen en la nueva gestión pública.
<b>Calidad Técnica</b>	Miden los atributos cualitativos del contenido de la propuesta.
<b>Factibilidad</b>	Nivel de utilización del modelo propuesto por parte de la entidad.
<b>Pertinencia</b>	Los contenidos de la propuesta son conducentes, concernientes y convenientes para solucionar el problema planteado.

Fuente: Elaboración de la autora

Descritos los criterios utilizados en la validación, se determina la escala de criterios cualitativos para su evaluación, según el nivel de importancia y representatividad.

**Tabla 16.**  
**Escala de Evaluación de Criterios**

CRITERIOS	EVALUACION SEGUN IMPORTANCIA Y REPRESENTATIVIDAD				
	En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente Acuerdo
Impacto					
Aplicabilidad					
Conceptualización					
Actualidad					
Calidad Técnica					
Factibilidad					
Pertinencia					

Fuente: Elaboración de la autor

**Tabla 17.****Preguntas Instrumento de Evaluación**

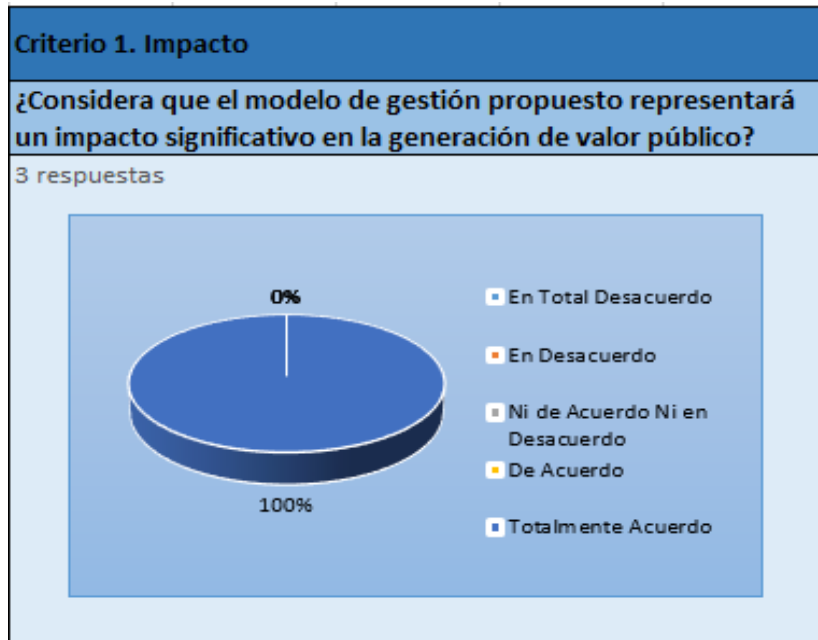
<b>Criterios</b>	<b>Preguntas</b>
Impacto	¿Considera que el modelo de gestión propuesto representará un impacto significativo en la generación de valor público?
Aplicabilidad	¿Los contenidos de la propuesta son aplicables?
Conceptualización	¿Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías de la gestión administrativa?
Actualidad	¿Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y nuevos cambios que puedan producirse?
Calidad Técnica	¿El modelo propicia el cumplimiento de los protocolos de atención analizados desde la óptica técnico-científica?
Factibilidad	¿Es factible incorporar un modelo de gestión administrativa en el sector?
Pertinencia	¿Los contenidos de la propuesta pueden dar solución al problema planteado?

**Fuente:** Elaboración de la autora

Se han establecido los niveles de importancia y representatividad y un valor máximo de cinco puntos, el cual, será otorgado según el desempeño adecuado del criterio; y un mínimo de un punto en el caso de observarse un cumplimiento insuficiente.

### Resultados de la validación

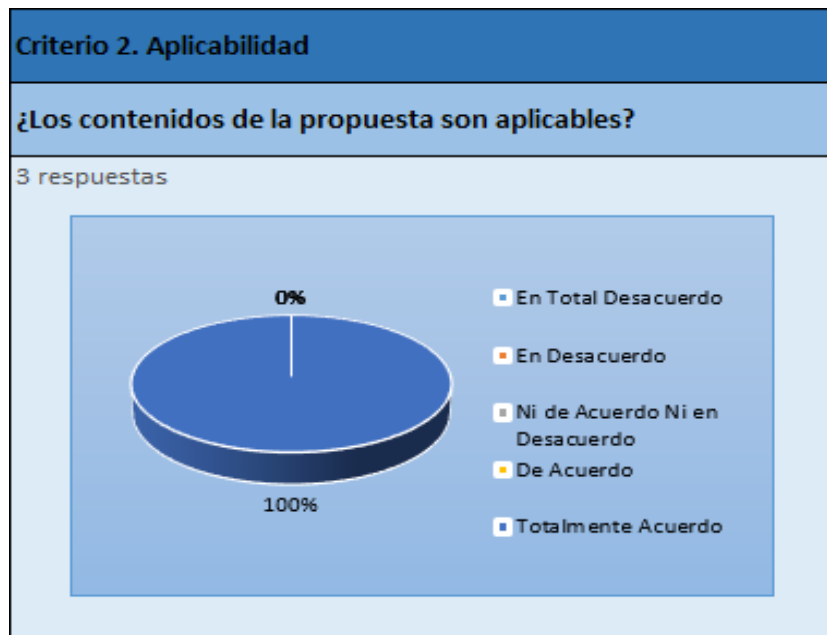
Se procede a proporcionar los documentos a los especialistas, para validar los instrumentos de medición que fueron analizados según se detalla (Anexo 3):



**Figura 2** Impacto en la Generación del Valor Público

Fuente: Elaboración de la autora

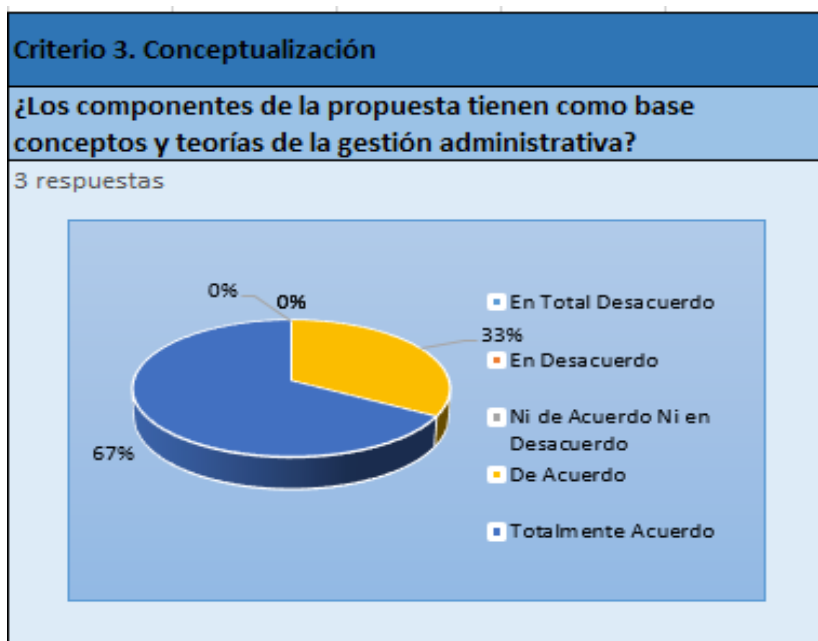
Análisis: El 100% de los especialistas encuestados consideran estar totalmente de acuerdo, en que el presente modelo de gestión propuesto, constituirá un impacto positivo y significativo en la generación del valor público, que en este será en el ámbito educativo.



**Figura 3** Aplicabilidad de contenidos de la Propuesta

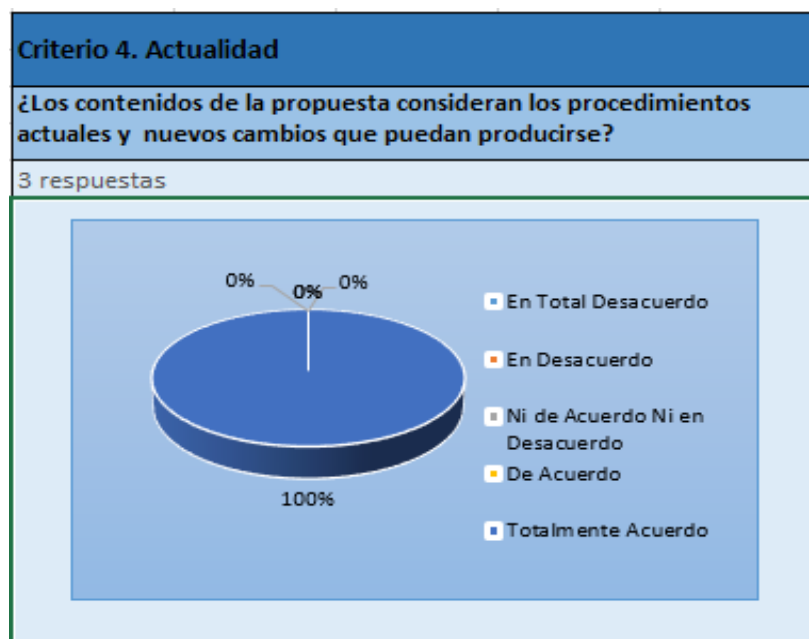
Fuente: Elaboración de la autora

Análisis: El 100% de los validadores encuestados indican estar totalmente de acuerdo con que los contenidos de la propuesta son aplicables, para la optimización de la gestión pública en la educación.



**Figura 4** Conceptualización de la Propuesta  
**Fuente:** Elaboración de la autora

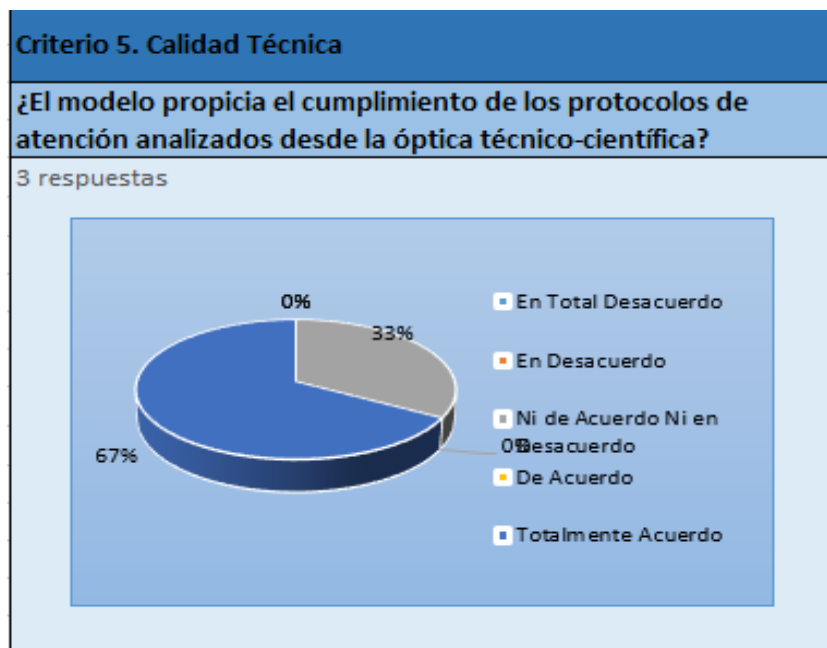
Análisis: El 67% de los participantes encuestados respecto a si los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías de la gestión indican estar totalmente acuerdo; sin embargo el 33% afirma estar de acuerdo.



**Figura 5** Actualidad del contenido de la Propuesta  
**Fuente:** Elaboración de la autora

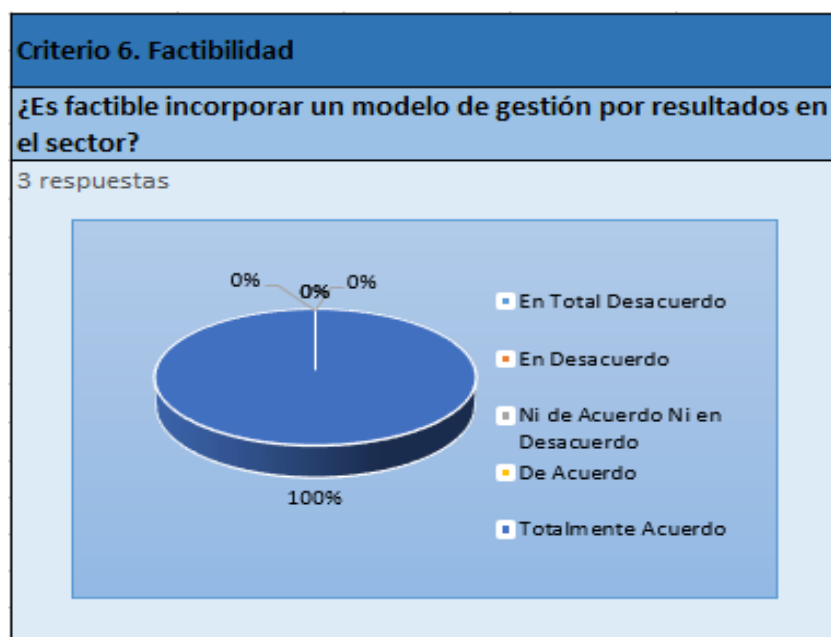


Análisis: La totalidad de los especialistas encuestados coinciden en estar totalmente de acuerdo en que los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y nuevos cambios que puedan producirse.



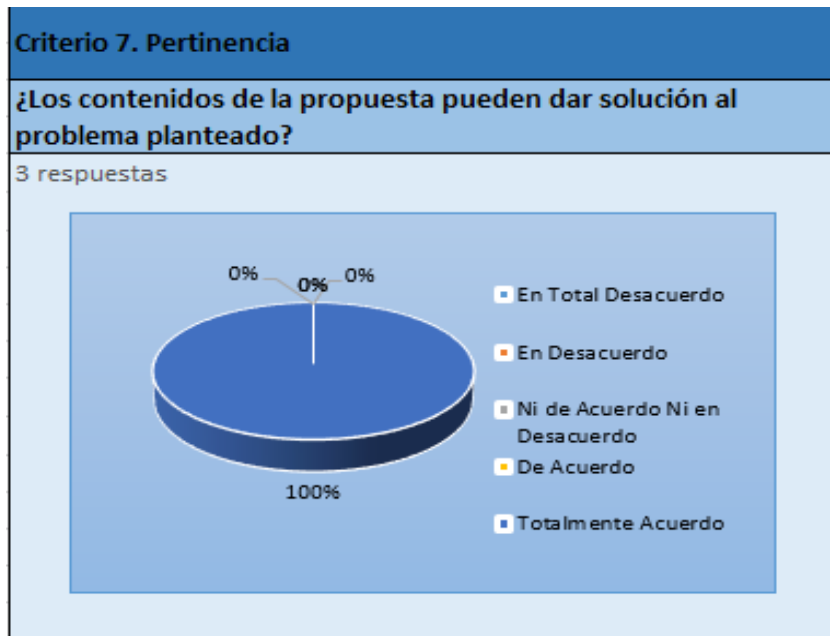
**Figura 6** Cumplimiento de Protocolos  
Fuente: Elaboración de la autora

Análisis: El 67% de los validadores encuestados consideran estar totalmente de acuerdo en que el modelo propicia el cumplimiento de los protocolos de atención analizados desde la óptica técnico-científica; y el 33% del grupo indica estar de acuerdo en este criterio.



**Figura 7** Factibilidad de la Propuesta  
Fuente: Elaboración de la autora

Análisis: Referente a la factibilidad de incorporar un modelo por resultados en el sector estudiado, el 100% de los profesionales encuestados consideró estar totalmente de acuerdo en que es factible aplicarlo.



**Figura 8 Pertinencia de la Propuesta**  
**Fuente: Elaboración de la autora**

Análisis: El 100% de los profesionales encuestados concluyen estar totalmente de acuerdo con que los contenidos de la propuesta permitirían dar solución al problema planteado, en la gestión pública educativa.

## 2.4. Matriz de articulación

En la presente matriz se sintetiza la articulación del producto realizado con los sustentos teóricos, metodológicos, estratégicos-técnicos empleados.

**Tabla 18. Matriz de articulación**

<b>EJES O PARTES PRINCIPALES</b>	<b>SUSTENTO TEÓRICO</b>	<b>SUSTENTO METODOLÓGICO</b>	<b>ESTRATEGIAS / TÉCNICAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS</b>
<b>Descripción del Proyecto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Pública</li> <li>• Nueva Gestión Pública y Educación</li> <li>• Gestión Administrativa en la Educación</li> <li>• Modelo de Gestión</li> </ul>	<p>Esta investigación plantea una estructura de trabajo basada en el enfoque metodológico mixto. Con motivo de profundizar en el Modelo de Gestión Administrativa para la optimización de la gestión pública en las instituciones pertenecientes al Circuito C03_05 del Cantón Santo Domingo; se considera un proceso inductivo porque se investigarán las aristas que faltarían por mejorar y resolver en la gestión administrativa de las instituciones educativas del cantón en mención.</p>	<p>Se realizó entrevista a la Administradora Circuital C03_05, y al Rector de la UE Ernesto Albán Mosquera. Se realizó encuestas a vicerrectores, inspectores y docentes de la UE Ernesto Albán Mosquera. Se identificaron las limitaciones que existen en la gestión pública educativa del circuito C03_05 del Santo Domingo.</p>	<p>Modelo de Gestión Administrativa para la optimización de la gestión pública en la educación media de Santo Domingo</p>

**Fuente:** Elaboración propia

## CONCLUSIONES

En la presente investigación se contextualizó los fundamentos teóricos y metodológicos de la Gestión Administrativa en la Educación, considerándose lo más importante de esta contextualización, la importancia de la nueva gestión administrativa a través de su vinculación directa con la educación para el efectivo diseño de un modelo de gestión, ajustado a las necesidades de la esfera educativa, primando la planificación, ejecución, control y evaluación dentro de los procesos educativos de la entidad.

Se examinaron los procedimientos administrativos en la gestión pública educativa del circuito C03\_05 y sus instituciones educativas, lográndose determinar que a pesar de existir normativas con la cual sus funcionarios y servidores se rigen para ser ejecutadas a cabalidad, no existe la interpretación adecuada, provocando que la gestión pública no alcance la optimización de los recursos, ni el buen funcionamiento de las actividades internas desde planta central hasta sus unidades desconcentradas, a causa del desconocimiento influyendo seriamente los perfiles profesionales, la deficiente comunicación, y la falta de sistematización de las actividades encargadas a cada funcionario y servidor.

En el modelo de gestión administrativa planteado, se analizó e identificó que es inminente marcar relevancia en la ejecución de los procesos que satisfagan las necesidades institucionales, las mismas que deben enfocarse en la calidad y transparencia; para que el modelo de gestión sea sostenible, estableciéndose un papel importante para la gestión de servicios institucionales y gestión de administración. Cada uno de estos componentes, se ejecutarán idóneamente a través de los mecanismos Relación y satisfacción de necesidades institucionales, Gestión de los Servicios Institucionales y Recursos Educativos, Gestión de Administración, gestión de recursos, Medición de resultados, Control Preventivo y correctivo.

Para validar el buen desempeño u optimización de la gestión pública en el ámbito educativo del circuito C03\_05 de la ciudad de Santo Domingo, fue necesario indagar constantemente su rendimiento, para tomar acciones correctivas en procesos y actividades vitales mediante el modelo de gestión propuesto, por lo que se definió con criterios de validación acciones estratégicas encaminados en la captación por perfiles, comunicación efectiva, capacitación, control y evaluación para buscar el incremento y optimización de esfuerzos y recursos.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Administración Circuital estudiada, ejecutar los procesos administrativos de acuerdo a la nueva gestión administrativa en la educación, sustentado en los antecedentes teóricos de la gestión pública y administrativa, para lograr el fortalecimiento de los mismos a nivel de unidades desconcentradas y con ello las instituciones educativas, generando valor público y beneficio social para la comunidad educativa santo dominguense.

Capacitar efectivamente a los funcionarios y servidores públicos de las unidades desconcentradas e instituciones educativas, respecto a la gestión administrativa de las funciones que ejecutan en sus entidades, lo cual permitirá en mediano plazo actualizar y mejorar los procesos de la gestión interna, en este caso, el Circuito de Educación C03\_05, su meta debe ser priorizar y optimizar los requerimientos y necesidades educativas, acorde a las limitaciones o inconvenientes detectados en la presente investigación.

Implementar el modelo de gestión administrativa planteado, para la optimización de la gestión pública en la educación media de Santo Domingo, considerando las condiciones actuales respecto a la confiabilidad, que no se genera hace muchos años el sector educativo y el sector público en general.

Emplear las acciones estratégicas indicadas en la presente investigación, en razón de que su aplicación permitirá seguir detectando inconvenientes presentados en los procesos, ya que el objetivo de la propuesta del modelo de gestión es evitar incurrir en ellos, a fin de tomar correctivos para seguir generando mejora continua en la gestión pública educativa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Armijos, G. (2016). *Gestión Educativa en el Ecuador*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/MAGEARLI/gestion-educativa-en-el-ecuador>
- Calán, P. (2020). Modelo de Gestión Logística para la Bodega de Medicamentos y Dispositivos Médicos del Ministerio de Salud Pública. (*tesis de posgrado*). Universidad Israel. Quito, Ecuador.
- Campo, Y. (2019). Modelo de Gestión por Resultados para la Dirección Distrital de Salud 23D03 La Concordia. (*tesis de posgrado*). Universidad Israel. Quito, Ecuador.
- Cárdenas Gutiérrez, C., Farías Martínez, G. M., & Méndez Castro, G. (2017). ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la innovación educativa?: Un estudio de caso en educación superior. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*.
- Erraez, M. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión para la empresa Bioagro ubicada en la ciudad de Cuenca*. Cuenca: UPS.
- Felcma, I. (2015). *Nuevos modelos de gestión pública. La relación entre cultura, liderazgo y tecnologías de gestión, después del "big bang" paradigmático*. *Aportes*, 87-98.
- Galinelli, B., & Migliore, A. (2015). *Administración y gestión pública ¿De qué hablamos cuando hablamos de gestión?* María Laura Pagani Mariel Alejandra Payo Bernardo Galinelli, 11.
- Macías, R. (2016). *Aplicación ERP orientada a la Web para mejorar el Control de Planificación y Gestión Educativa de los Procesos Administrativos Circuitales del Distrito de Educación 23D02 Zonal 4 en Santo Domingo*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3926>
- Sampieri Hernández, R., Collado Fernández, C., & y Lucio Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Tello, J. C., & Pinto, M. L. (2015). *Gestión de la Escuela y la Educación en Latinoamérica: Análisis de la Realidad Política*. Obtenido de <http://dx.doi.org/1018593/r.v40i1.5913>
- Verger, A., & Normand, R. (2015). *Nueva gestión pública y educación: elementos teóricos y conceptuales para el estudio de un modelo de reforma educativa global*. *Educação & Sociedade*, 36(132), 599-622.
- Waissbluth, M. &. (2009). *Modelos de gestión pública: implicancias para la planificación, evaluación y control de gestión del Estado. Un mejor Estado para Chile*. *Propuestas de Modernización y Reforma*, 541-559.
- Zamora, W. M., Ponce, T. Y., Chávez, M. I., & Cedeño, I. M. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. *Dominio de las Ciencias*. 4(4), 206-240.

## ANEXOS

### Anexo 1



## UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

Maestría en Administración Pública

### ENTREVISTA DIRIGIDA A: LA ADMINISTRADORA CIRCUITAL C03\_05 Y AL RECTOR DE LA UE ERNESTO ALBÁN MOSQUERA

**OBJETIVO:** Obtener información que permita determinar el nivel de conocimiento de los procesos de gestión administrativos orientados a la generación de valor público, mediante la aplicación de técnicas de investigación para el diseño del modelo de gestión administrativa en la optimización de la gestión pública en la educación media de Santo Domingo.

**INSTRUCCIONES:** Agradeceré se sirva responder con sinceridad las preguntas planteadas a continuación.

1. **¿La gestión administrativa debe contar con un modelo de gestión definido, con la finalidad que los servicios que brindan sea de calidad?**
2. **¿Considera que un modelo de gestión administrativa con perspectiva en la calidad, permite a los circuitos, distritos y Ministerio de Educación, atender con eficiencia, eficacia y efectividad?**
3. **¿Si el Circuito de Educación C03\_05 desarrolla un modelo de gestión enfocado en la calidad de su gestión pública, coadyuva al cumplimiento de la misión del Ministerio de Educación?**
4. **¿Un modelo de gestión con enfoque en la calidad, permitiría al circuito de Educación C03\_05, cumplir con el ordenamiento jurídico vigente en materia de contratación pública?**
5. **¿Considera usted que están bien definidos los procesos en las unidades desconcentradas del Ministerio de Educación, como es el caso del circuito C03\_05?**



## UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

Maestría en Administración Pública

### ENCUESTA DIRIGIDA A: PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTE DE LA UE ERNESTO ALBÁN MOSQUERA

**OBJETIVO:** Obtener información que permita determinar el nivel de conocimiento de los procesos de gestión administrativos orientados a la generación de valor público, mediante la aplicación de técnicas de investigación para el diseño del modelo de gestión administrativa en la optimización de la gestión pública en la educación media de Santo Domingo.

**INSTRUCCIONES:** Agradeceré se sirva responder con sinceridad marcando una X dentro del paréntesis de la alternativa de su elección.

1. **¿Cómo considera usted la atención que recibe del personal docente y administrativo de la UE Ernesto Albán Mosquera?**

Excelente   
Muy Buena   
Buena   
Regular   
Mala

2. **¿Los trámites que se deben realizar en la UE Ernesto Albán Mosquera tienen respuesta inmediata?**

Si  No

3. **¿La UE Ernesto Albán Mosquera tiene un procedimiento específico, en cuanto se refiere a la gestión de trámites administrativos - educativos?**

Si  No  Desconocimiento

4. **¿Existe algún tipo de supervisión para el desarrollo y cumplimiento de actividades propuestas en la UE Ernesto Albán Mosquera?**

Si  No

5. **¿Conoce usted, si el circuito de educación o la institución educativa cuentan con un modelo para la gestión de recursos públicos?**

Si  No  Desconocimiento



6. **¿Considera que es necesario que se implemente un modelo de gestión de recursos públicos?**  
Si  No
7. **¿La institución cuenta con instrumentos propios para evaluar la calidad de los procesos administrativos - educativos?**  
Si  No
8. **¿Ha recibido capacitaciones por parte del distrito o circuito de educación de su ciudad respecto a modelos de gestión administrativos, control o evaluación de calidad?**  
Si  No
9. **¿Considera necesario contar con control y evaluación continua en la calidad de los procesos?**  
Si  No

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS  
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE  
JUICIO DE EXPERTOS/ESPECIALISTAS**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

.....

Presente

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría en Administración Pública** con mención **Gestión Por Resultados** de la **Universidad Israel**, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual, optaré el grado de Magíster.

El título del proyecto de investigación es: *“Modelo de Gestión Administración para la optimización de la gestión pública en la educación media de Santo Domingo”* y siendo imprescindible contar con la aprobación de personas especializadas para poder aplicar el instrumento en mención; he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública y desarrollo organizacional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Criterios y Escalas de Evaluación
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Ing. Denisse Pamela Muñoz García  
C.I. 0923555759  
0989078104

### CRITERIOS Y ESCALAS DE EVALUACIÓN

Crterios	Preguntas
<b>Impacto</b>	¿Considera que el modelo de gestión propuesto representará un impacto significativo en la generación de valor público?
<b>Aplicabilidad</b>	¿Los contenidos de la propuesta son aplicables?
<b>Conceptualización</b>	¿Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías de la gestión administrativa?
<b>Actualidad</b>	¿Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y nuevos cambios que puedan producirse?
<b>Calidad Técnica</b>	¿El modelo propicia el cumplimiento de los protocolos de atención analizados desde la óptica técnico-científica?
<b>Factibilidad</b>	¿Es factible incorporar un modelo de gestión administrativa en el sector?
<b>Pertinencia</b>	¿Los contenidos de la propuesta pueden dar solución al problema planteado?

Fuente: Elaboración de la autora

CRITERIOS	EVALUCION SEGUN IMPORTANCIA Y REPRESENTATIVIDAD				
	En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente Acuerdo
Impacto					
Aplicabilidad					
Conceptualización					
Actualidad					
Calidad Técnica					
Factibilidad					
Pertinencia					

Fuente: Elaboración de la autora

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

.....

CRITERIOS	EVALUCION SEGUN IMPORTANCIA Y REPRESENTATIVIDAD					Sugerencias
	En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente Acuerdo	
Impacto						
Aplicabilidad						
Conceptualización						
Actualidad						
Calidad Técnica						
Factibilidad						
Pertinencia						

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable** [  ]      **Aplicable después de corregir** [  ]      **No aplicable** [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. / Mg/ Ing. /Lic.: .....

**Especialidad del validador:**.....

**Impacto** Representa el alcance que tendrá el modelo de gestión y su representatividad en la generación de valor público.

**Aplicabilidad** La capacidad de implementación del modelo considerando que los contenidos de la propuesta sean aplicables

**Conceptualización** Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías propias de la gestión por resultados de manera sistémica y articulada.

**Actualidad** Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos que se producen en la nueva gestión pública.

**Calidad Técnica** Miden los atributos cualitativos del contenido de la propuesta.

**Factibilidad** Nivel de utilización del modelo propuesto por parte de la entidad.

**Pertinencia** Los contenidos de la propuesta son conducentes, concernientes y convenientes para solucionar el problema planteado.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

\_\_\_\_\_ **Agosto/2020**

**Firma del Especialista Informante**

