

# AVANCES DE INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN UF 2021

Unidad Administrativa y Comercial

Volumen 2021 / Nro. 2 / Primera Edición



**INSTITUTO SUPERIOR  
UNIVERSITARIO DE FORMACIÓN**

ISBN: 978-9942-8755-1-8

COMPILADORES:

**Belinda Marta  
Lema Cachinell**

**Alejandro Nicolás  
Lema Cachinell**

**Emma Zulay  
Delgado Saeteros**

**Rafael Félix  
Bell Rodríguez**

# AVANCES DE INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN UF 2021

Unidad Administrativa y Comercial



INSTITUTO SUPERIOR  
UNIVERSITARIO DE FORMACIÓN



Guayaquil-Ecuador; 2021

# **AVANCES DE INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN UF 2021**

Unidad Administrativa y Comercial



INSTITUTO SUPERIOR  
UNIVERSITARIO DE FORMACIÓN

**COMPILADORES:**

**Belinda Marta  
Lema Cachinell**

**Alejandro Nicolás  
Lema Cachinell**

**Enma Zulay  
Delgado Saeteros**

**Rafael Félix  
Bell Rodríguez**



## **Avances de investigación y vinculación UF 2021**

**Unidad Administrativa y Comercial**

**ISBN: 978-9942-8755-1-8 (Electrónico)**

Volumen 2021 / Nro. 2. Primera Edición

Guayaquil, República del Ecuador; 2021

Sitio web de la publicación: [https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros\\_categoria\\_Academico/issue/view/5](https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/issue/view/5)

DOI: <https://doi.org/10.47606/lib005>

### **Compiladores:**

Belinda Marta Lema Cachinell

Alejandro Nicolas Lema Cachinell

Emma Zulay Delgado Saeteros

Rafael Félix Bell Rodríguez



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Ver: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

© Instituto Superior Universitario de Formación (UF)

Tungurahua 705 entre Velez y Luque; Guayaquil, República del Ecuador

Teléfonos: 04- 3 709910, Ext: 9130 – 9131 – 9132

e-mail: [admisiones.uf@formacion.edu.ec](mailto:admisiones.uf@formacion.edu.ec)

Sitio web: <https://formacion.edu.ec/uf/>

Comité de Arbitraje Externo



[www.acvenisproh.com](http://www.acvenisproh.com)

Coordinación Técnica editorial: Celia Cruz Betancourt Fajardo

Corrección de estilo: Ana Riera

Diseño de páginas interiores: Dustin Madison Herrera Calderón

Impresión digital y puesta en línea: Iván Jesús Ordaz Martínez

El texto original desarrollado para su aparición en esta publicación fue sometido a un proceso de revisión, mediante el sistema doble ciego, por pares externos de la Red de Grupos de Investigación Asociados -RedGIA-Ecuador- Nro. SENESCYT-2018-040/REG-RED-18-0075, de acuerdo con la normativa que rige el proceso de evaluación para producción de literatura científica en la mencionada entidad.

Esta es una publicación de acceso abierto, según criterios UNESCO, de acuerdo con lo expresado por Swan\* (2013) "Que la literatura revisada por pares sea accesible sin suscripción o barreras de precios" (p.36).

Todas las opiniones y/o reflexiones contenidas en este libro son de responsabilidad absoluta de los autores y no representan necesariamente el criterio editorial. Documento para consideración de la comunidad científica, abierto a revisiones futuras, argumentadas desde el discurso científico.

\*Swan, A. (2013) Directrices para políticas de desarrollo y promoción del acceso abierto. [Documento en línea] Serie UNESCO de Directrices Abiertas. UNESCO. p.36. Disponible: [http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/publications/policy\\_guidelines\\_oa\\_sp\\_reduced.pdf](http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/publications/policy_guidelines_oa_sp_reduced.pdf)

## **Lista de Autores:**

### **Capítulo 1. Competencias de un emprendedor exitoso: una perspectiva vivencial en Guayaquil, Ecuador**

Alejandro Nicolás Lema Cachinell


 <https://orcid.org/0000-0002-6402-9342>

Emma Zulay Delgado Saeteros


 <https://orcid.org/0000-0003-1432-4885>

### **Capítulo 2. Lineamientos para la calidad de gestión organizacional en la red textil guayas**

Evelyn de la Llana Pérez

 <https://orcid.org/0000-0002-6152-7696>

Célida Sabina Gómez Sánchez

 <https://orcid.org/0000-0002-1319-4532>

Belinda Marta Lema Cachinell

 <https://orcid.org/0000-0002-1403-336X>

### **Capítulo 3. Estrategias didácticas para el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje**

Yoenia Portilla Castell

 <https://orcid.org/0000-0003-1409-774X>

Rafael Félix Bell Rodríguez

 <https://orcid.org/0000-0002-0255-642X>

Daniel Austin Zaldivar Almarales

 <https://orcid.org/0000-0001-9892-5033>

### **Capítulo 4. Estrategias para optimizar la calidad de servicio de la fundación puro corazón, valorando el nivel de satisfacción de sus usuarios**

Lisette Juleysi Vacacela

 <https://orcid.org/0000-0002-0552-8483>

Dennise Gabriela Díaz Saavedra

 <https://orcid.org/0000-0003-4502-5837>

Marco Vinicio Bueno Salinas

 <https://orcid.org/0000-0001-9361-9264>

### **Capítulo 5. Plan de administración gerencial para el fortalecimiento de los programas de formación social del Convento Madre Dorotea**

Lesly Johanna Benítez Pincay

 <https://orcid.org/0000-0001-6206-1253>

Cesar Andrés Valenzuela Velasco

 <https://orcid.org/0000-0001-8568-4090>

Edith Vanessa Bonin Campos

 <https://orcid.org/0000-0003-2543-2064>

## ÍNDICE GENERAL

<b><u>PRESENTACIÓN</u></b> .....	pp. 1
<b><u>CAPÍTULO 1. COMPETENCIAS DE UN EMPRENDEDOR EXITOSO: UNA PERSPECTIVA VIVENCIAL EN GUAYAQUIL, ECUADOR</u></b> .....	3
1. Consideraciones iniciales.....	4
2. Criterios teóricos.....	5
2.1. Competencias del emprendedor.....	7
3. Contexto metodológico.....	10
4. Resultados.....	10
5. Conclusiones.....	15
<b><u>CAPÍTULO 2. LINEAMIENTOS PARA LA CALIDAD DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN RED TEXTIL....</u></b>	16
1. Introducción.....	17
2. Fundamentos teóricos .....	17
2.1. Gestión organizacional. Conceptualización.....	17
2.1.1. Caracterización.....	18
2.2. La Gestión de calidad.....	18
2.3. Administración de calidad.....	18
2.4. El sector textil en Ecuador.....	19
3. Metodología.....	20
3.1. Población y muestra.....	20
3.2. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	21
3.3. Técnica de análisis de la información.....	21
4. Resultados.....	22
5. Propuesta.....	24
<b><u>CAPÍTULO 3. ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE</u></b> .....	25
1. Introducción.....	26
2. Análisis situacional.....	27
2.1. Objetivo General.....	29
2.2. Objetivos Específicos.....	29
3. Una aproximación teórica de sustento.....	29
3.1. El Constructivismo Social y las Estrategias de Acompañamiento del Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.....	29
4. Bases Teóricas.....	29
4.1. Estrategias Didácticas.....	29
4.2. Acompañamiento Pedagógico. ....	30
4.3. Participación de los Padres y las Madres en la Comunidad Escolar.....	31
4.4. Programa Educativo.....	31
4.5. Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.....	31
5. Aspecto Metodológico.....	32
6. Análisis y Discusión de Resultados.....	32
6.1. Conclusiones.....	38
7. La Propuesta .....	38
7.1. Alcance de la Propuesta.....	38
7.2. Estructura del Programa.....	39
8. A manera de cierre.....	40

**CAPÍTULO 4. ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA FUNDACIÓN PURO CORAZÓN, VALORANDO EL NIVEL DE SATISFACCION DE SUS USUARIOS.....** 41

1. Introducción.....	42
2. Un acercamiento a la realidad.....	43
2.1. Propósito de la investigación.....	44
3. Acercamiento teórico.....	44
3.1. Calidad de servicios.....	44
3.2. Medición de la calidad de servicios.....	44
3.3. Elementos Tangibles.....	45
3.4. Percepción.....	45
3.5. Competencia del personal.....	46
3.6. Aptitud de servicio.....	46
3.7. Cumplimiento de promesa.....	47
4. Metodología .....	47
5. Resultados.....	48
5.1. Indicador: Elementos Tangibles.....	48
5.2. Indicador: Cumplimiento de promesa.....	49
5.3. Indicador: Aptitud de servicio.....	50
5.4. Indicador: Competencia del personal.....	51
5.5. Indicador: Percepción.....	51
6. Criterios didácticos sugeridos .....	53
6.1. Estrategias hacia los elementos tangibles.....	53
6.2. Estrategias hacia la percepción.....	54
6.3. Estrategias hacia la competencia del personal.....	54
6.4. Estrategias hacia la aptitud de servicio.....	54
7. Reflexiones finales.....	55

**CAPÍTULO 5. PLAN DE ADMINISTRACIÓN GERENCIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN SOCIAL DEL CONVENTO MADRE DOROTEA.....** 56

1. Introducción.....	57
2. Una mirada a la realidad del contexto.....	58
2.1. Propósito de la investigación .....	59
3. Hilos teóricos.....	59
3.1. Organización social.....	59
3.2. Responsabilidad social.....	59
3.3. Administración.....	60
3.4. Planificación.....	60
3.5. Organización.....	61
3.6. Gerencia.....	62
3.7. Control.....	63
4. Abordaje metodológico.....	63
5. Resultados.....	64
6. Plan de acción.....	66
6.1. Objetivo.....	66
6.2. Criterios del Plan Gerencial.....	66
6.3. Plan para la Planificación.....	67
6.4. Plan de Organización.....	67
6.5. Plan de Control.....	67
7. Conclusiones.....	68

**REFERENCIAS.....** 69

**INFORME DE ARBITRAJE.....** 85

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadros	Capítulo y denominación	pp.
	<b>Capítulo 3</b>	
1	¿Usted conoce el rol de la familia en el proceso educativo?.....	32
2	¿Conoces las formas de integración de los padres de familia en el quehacer educativo de la escuela?.....	33
3	¿Consideras relevante el acompañamiento de padres de familia en el proceso enseñanza y aprendizaje?.....	34
4	¿Influye la integración de los padres de familia en la formación y desarrollo educativo de sus hijos?.....	35
5	¿El acompañamiento de la familia en el proceso educativo repercute en el rendimiento académico de los estudiantes?.....	35
6	¿Conoces el rol o función del docente en el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje?.....	36
7	¿Existe la factibilidad de realizar en la escuela un Programa de formación de estrategias didácticas para el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje?.....	37
8	Plan 1: Lograr el conocimiento y aplicación de Estrategias Didácticas para el Acompañamiento Docente de los Padres de Familia en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.....	39
9	Plan 2: Permitir la participación de sectores intra e interinstitucionales en el establecimiento del Plan de Estrategias Didácticas para el Acompañamiento Docente de los Padres de Familia en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.....	39
10	Plan 3: Conocer los beneficios del Plan de Estrategias Didácticas para el Acompañamiento Docente de los Padres de Familia en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.....	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura</b>	<b>Capítulo y denominación</b>	<b>pp.</b>
	<b>Capítulo 1</b>	
1	Características del emprendedor.....	7
2	Competencias prácticas del emprendedor.....	8

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráficos	Capítulo y denominación	pp.
<b>Capítulo 1</b>		
1	Planificación de actividades.....	10
2	Capacitación.....	11
3	Supervisión.....	11
4	Gastos.....	12
5	Otras actividades simultáneas.....	12
6	Análisis diario de emprendimiento.....	13
7	Personal contratado.....	13
8	Reuniones evaluación.....	14
9	Sugerencias de los participantes.....	14
10	Cumplimiento de ordenamiento jurídico.....	15
<b>Capítulo 2</b>		
1	Percepción de mejoras.....	22
2	La imagen de la organización como interés del trabajador.....	22
3	Satisfacción en relación a la organización.....	23
<b>Capítulo 3</b>		
1	¿Usted conoce el rol de la familia en el proceso educativo?.....	33
2	¿Conoces las formas de integración de los padres de familia en el quehacer educativo de la escuela?.....	33
3	¿Consideras relevante el acompañamiento de padres de familia en el proceso enseñanza y aprendizaje?.....	34
4	¿Influye la integración de los padres de familia en la formación y desarrollo educativo de sus hijos?.....	35
5	¿El acompañamiento de la familia en el proceso educativo repercute en el rendimiento académico de los estudiantes?.....	36
6	¿Conoces el rol o función del docente en el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje?.....	36
7	¿Existe la factibilidad de realizar en la escuela un Programa de formación de estrategias didácticas para el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje?.....	37
<b>Capítulo 4</b>		
1	La infraestructura.....	48
2	Equipos y suministros.....	49
3	La oferta de servicios.....	49
4	La amabilidad.....	50
5	El personal.....	51
6	Evaluación del servicio.....	51
7	La recomendación.....	52
<b>Capítulo 5</b>		
1	El fichaje.....	64
2	La temática.....	64
3	Los espacios.....	65
4	La gerencia.....	65

*En el marco de una adversidad humanitaria, fruto del suceso inédito e histórico que para efectos de las actuales y nuevas generaciones implica la declaración de pandemia mundial, el **Instituto Superior Universitario de Formación -UF-**, asume el reto de generar escenarios científicos editoriales en la convergencia de propuestas, desde la rigurosidad académica, que permitan el intercambio de ideas y el abordaje de circunstancias propias de la dinámica organizacional; en virtud de su contribución al fortalecimiento de la capacidad de respuesta de la sociedad ecuatoriana frente a las nuevas condiciones que, sin duda, se desprenderán de este momento de la humanidad.*

*Avances de Investigación y vinculación UF: Unidad administrativa y comercial; es el resultado de experiencias organizacionales reportadas y abordadas, desde una perspectiva científica; utilizando fundamentos y herramientas que se contextualizan en las Instituciones relacionadas y que se concientizan al uso de las técnicas actuales del pensamiento administrativo contemporáneo.*

*Es así, como la academia se solidariza con la sociedad y contribuye, no solo con la importancia de su rol educativo sino, además, con su sentido de responsabilidad social. A ello, se suma la necesaria sensibilización en la importancia del hecho científico investigativo y a su capacidad de promover soluciones a los problemas cotidianos de una organización consciente, igualmente, de la esencia vital en su formación permanente y de dar cabida a nuevas formas hacer las cosas, desde lo académico; en la búsqueda de la excelencia y la eficiencia.*

*Así, nos encontramos en el Capítulo 1, una propuesta vinculada al estudio de las competencias de un emprendedor exitoso, desde una perspectiva vivencial en Guayaquil, Ecuador. En este sentido, los autores abordan la caracterización de las destrezas y habilidades de un emprendedor, desde la experiencia y vivencias de los participantes del estudio en la comunidad el Fortín. El mismo, se constituye en un aporte muy significativo para los emprendedores comunitarios, ya que les permite explorar sus fortalezas y aquellas circunstancias en la que deberán hacer énfasis en su mejora; con el propósito de fortalecer su capacidad de adaptación y respuesta al entorno.*

*En el Capítulo 2, se ofrece un acercamiento a la aplicabilidad de los fundamentos de calidad, desde experiencias en el sector textil. Al respecto, se aborda la generación de lineamientos que ofrezcan a emprendedores de este sector, herramientas faciliten la definición de procesos, control, seguimiento y previsión en la asignación adecuada de recursos. La investigación es muy pertinente ya que caracteriza y precisa muchos de los procesos desarrollados en la empresa caso estudio, configurando una serie de lineamientos que fortalezcan su capacidad; en correspondencia con la buena disposición de la organización para profundizar y mejorar todos sus procesos.*

*El Capítulo 3, desarrolla una interesante experiencia en facilitar Estrategias didácticas para el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje, en el contexto de una organización social vinculada al ámbito educativo. Aquí se fortalecen los conceptos de inclusión, formación, equidad y participación de la familia; como uno de los motores que moviliza el transitar educativo en las comunidades vulnerables. Incluir a la familia en el proceso formativo de niños, niñas y adolescentes; es el principio, el génesis de cualquier proyecto de vida constructivo y positivo para la sociedad. De esta manera, el fortalecimiento de la capacidad de la organización en su área de competencia reviste un significativo aporte a la misma y a la sociedad en general.*

*El Capítulo 4, aborda Estrategias para optimizar la calidad de servicio de la Fundación Puro Corazón, desde la perspectiva de los usuarios. Esta propuesta resulta muy significativa, ya que implica la sensibilización organizacional en torno a las tendencias de marketing que orientan el servicio a sus clientes, utilizando técnicas y herramientas que caractericen el perfil de sus servicios en búsqueda de estándares permanentes de calidad e innovación. Con líneas sencillas de intervención, se persigue fortalecer áreas desempeño a corto plazo, fundamentando acciones que conlleven actividades estratégicas a futuro.*

*El Capítulo 5, precisa líneas maestras convergentes en un Plan de administración gerencial para el fortalecimiento de los programas de formación social del convento Madre Dorotea. Así, desde la loable labor de esta organización social, sus integrantes, asumen el reto de integrar conceptos y acciones que promuevan indicadores que mejoren su perfil en programas de gran impacto social. Una experiencia investigativa gratificante.*

*Todas estas experiencias, hablan de la contribución de la academia al fortalecimiento social, desde acciones efectivas de sensibilización, actualización y profundización, desde la aplicabilidad, sobre conceptos de la gerencia moderna adaptados a las particularidades organizacionales de las iniciativas organizacionales participantes, en un ejemplo importante que evidencia la relación de las Instituciones Universitarias con la comunidad, desde la responsabilidad social empresarial.*

---

**Msc. Daniel Arturo Zea Vallejo**

Economista/ University of Manchester: Manchester, Greater Manchester, GB  
Maestría en Estudios de Desarrollo – Especialización en Gobernabilidad y Políticas de Desarrollo/  
Erasmus University Rotterdam: Rotterdam, Zuid-Holland, NL  
Docente-Investigador / Articulista  
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6360-7991>

## **CAPÍTULO 1**

# **COMPETENCIAS DE UN EMPRENDEDOR EXITOSO: UNA PERSPECTIVA VIVENCIAL EN GUAYAQUIL, ECUADOR**

**Alejandro Nicolas Lema Cachinell**

**Emma Zulay Delgado Saeteros**

## **1. Consideraciones iniciales**

*El emprendimiento es un tema con mucho auge en la actualidad y muchas ramas han estudiado acerca de ello. Es por ello que Sopó et al. (2016) sugiere que : “El emprendimiento se presenta como área importante de estudio debido a su impacto en la generación de empleo y la consecuente dinamización de las economías” (p. 17). Así lo confirman, Paz et al., (2019) al afirmar que:*

*El emprendimiento ha sido un tema que se ha venido estudiando por diversos autores, tomado un interés central en las investigaciones, hasta convertirse en la actualidad en un indicador de la agenda estratégica de las naciones, siendo aliado del desarrollo económico sostenible en las comunidades, con acciones o bien la oferta de productos o servicios destinados a garantizar el bienestar de la sociedad; con la gestión de programas sociales, asimismo actividades que involucran a las personas que residen en las comunidades, asentadas en las zonas adyacentes a su función misional. (p.164).*

*Emprender es una actividad que todos los países del mundo se han incentivado para dinamizar las económicas y disminuir la tasa de desempleo. Ya que el desarrollo del emprendimiento constituye el camino hacia el progreso y es importante su fomento, pues favorece todo tipo de organizaciones tanto públicas como privadas, ya sean, empresas grandes, medianas o pequeñas, y también impulsa el desarrollo en los mercados nacional e internacional. (Soriano & Huarng, 2013 citado por Rodríguez y Gómez, 2014)*

*Es importante mencionar también que, indiscutiblemente la educación juega un papel fundamental en este proceso. Y Baptista Rodríguez (2019) explica que, “el sistema educativo, y la Universidad en particular, es un motor incuestionable del desarrollo y la prosperidad de un territorio. No sólo por su función educativa, sino por su papel transformador de un modelo productivo y social” (s/p). Al sistema educativo le corresponde dar un giro significativo hacia el mirar en sí mismo una posibilidad de formar al ciudadano en cualquiera de sus niveles educativos, para desarrollar las competencias que le permitan construir sus propias iniciativas empresariales, como estrategia para impulsar el aparato productivo del país.*

*De manera pues que, el reto de la educación actual es formar para emprender, y por ello que muchas universidades del mundo ya ofrecen programas para fomentar el emprendimiento en sus estudiantes. Y esta es una de las razones que Suaquita Mansilla (2017), señala que esta área del conocimiento ha avanzado a pasos agigantados debido “principalmente a la necesidad de comprender el fenómeno del emprendimiento en sus diferentes dimensiones para luego formular estrategias asociadas al desarrollo de las cualidades necesarias para formar mejores emprendedores” (p. 33); por lo que este avance progresivo pasa por apropiarse de sus elementos dinamizadores, que a su vez permitan propiciar un proceso de enseñanza y aprendizaje que garantice la formación de ciudadanos emprendedores exitosos.*

*Decir emprendedor, es decir pionero, lo que denota la habilidad de donar más de sí mismo para consolidar una meta, es decir, “la capacidad de una persona de realizar un esfuerzo adicional para alcanzar una meta” (Cabrejos Novoa y Revoredo Díaz, 2018, s/p), por ende, consiste en pasar de lo ordinario a las acciones extraordinarias para cristalizar los proyectos y alcanzar las metas propuestas. Por lo que ser emprendedor exitoso se ha vuelto una necesidad en el mundo actual en el que vivimos. En ocasiones muchas personas inician un emprendimiento, pero no todos logran mantenerse, y solo unos pocos logran alcanzar el éxito. Razón por la cual, surgen las interrogantes que mencionan Rábago et al., (2004), “El éxito es el objetivo central que se traza un emprendedor al iniciar una empresa, o en todo caso, debería serlo. ¿De qué depende tener éxito? ¿Qué significa tener éxito? ¿Se puede saber si se poseen las características para lograrlo?” (p. 2).*

*Un emprendedor exitoso es el que no se rinde ante la adversidad, es aquel que desarrolla las competencias para adaptarse a los cambios, se apropia de ellos y tiene la habilidad para colocarlos*

*al servicio de su equipo para conducir adecuadamente el mismo (Shutter, 2019). Al respecto Zabala (2014) complementa esta premisa al manifestar que el innovador termina siendo aquel emprendedor que es audaz pues no solo determinar si una situación es oportuna, sino que se apropia de ella y la implementa aplicando procedimientos novedosos, garantizando la optimización de los recursos.*

*El no estar conforme con lo que es, resulta ser una idea que motiva intrínsecamente al emprendedor, por lo que desarrollan competencias para auto educarse, autores como Cabrejos Novoa y Revoredo Díaz (2018) consideran que por el tener un grado universitario influiría positivamente en el negocio.*

*Sin embargo, es factible que sentimientos de adversos agolpen al emprendedor, actitudes como temor, miedo al tomar las decisiones adecuadas en un momento específico e ideas de la posibilidad de llevar el emprendimiento a la quiebra, inclusive antes de iniciarla, son actitudes que puede afectar al emprendedor y hacer tambalear su motivación (Pinzón, 2017). Asimismo, Gómez Núñez et al.,(2017), menciona que “la formación de actitudes y de habilidades resultan fundamentales en el proceso de transformar ideas en acción, en la medida en que se constituyen como precursores y predictores de futuras conductas emprendedoras del individuo” (p.117); por consiguiente, asociar actitud-habilidad son estrategias adecuadas para materializar las ideas, siendo el semillero de acciones que consolidaran al emprendedor, con énfasis no solo en materializar un sueño, sino la posibilidad real de mantenerlo en el tiempo, desarrollándolo con éxito.*

*El emprendedor, en definitiva, debe tener ciertas cualidades o competencias como persona y como profesional, que se convierten en herramienta para iniciar, desarrollar y lograr el éxito de su emprendimiento. Para Baptista Rodríguez (ob cit.), "No se puede hablar en competencias claves de una persona emprendedora como una cuestión de suceso o no del emprendedor.*

*Mejor que competencias claves serán las competencias adecuadas a un determinado contexto económico, histórico, cultural y social" (s/p); dichas competencias según lo expresado por el autor pasan de ser competencias claves del sujeto emprendedor, pues las mismas deberían ser competencias adecuadas, es decir, competencias que realmente respondan al escenario donde se desarrolla el emprendedor y que les del conocimiento para desempeñarse de manera adecuada en el contexto donde decidió accionar y realizarlo de manera exitosa.*

*Esta inquietud, presente en los investigadores, constituyó el fundamento para el desarrollo de esta investigación, a fin de reflexionar sobre los criterios que fundamentan el perfil de un emprendedor y la praxis en un ámbito real.*

*En correspondencia, el propósito de esta iniciativa investigativa buscó determinar las competencias que debe desarrollar un emprendedor para alcanzar el éxito; desde una perspectiva vivencial en Guayaquil, Ecuador. Ello, de acuerdo a una experiencia registrada en la comunidad de El Fortín donde están catalogados aproximadamente treinta y ocho (38) emprendimientos, caracterizados como exitosos.*

## **2.Criterios teóricos**

*Emprender, es una actividad que significa un alto riesgo a nivel económico y emocional. Es por ello que el emprendedor es considerado una persona valiente, responsable y capaz. Así lo define Correa Correa et al. (2011), considera que el espíritu del emprendedor lo lleva a asumir aptitudes y actitudes que ve oportunas para haciéndole frente a situaciones adversas para impulsar su emprendimiento, considerando que tiene las competencias para echarlo a andar, pero sobre todo para mantenerlo vivo en el tiempo, engranando para ello métodos y supuestos teóricos en los procesos de enseñanza y aprendizaje que ayuden a consolidar las competencias necesarias por el emprendedor (Vílchez Cárcamo, 2019).*

Por otro lado, Baptista Rodríguez ob cit., indica que:

*El proceso emprendedor, en su conjunto, requiere el desarrollo de actitudes y valores como: la iniciativa para poner en marcha proyectos y actividades sin necesidad de presiones externas; la predisposición a actuar de una forma creadora e imaginativa; la resiliencia para ser perseverante y a la vez flexible para ajustarse con agilidad a condiciones y situaciones cambiantes; la motivación, la determinación y la fuerza de voluntad a la hora de cumplir los objetivos, ya sean personales o establecidos en común con otros (s/p).*

*Por ende, el sujeto emprendedor debe tener en su haber las competencias necesarias para impulsar procesos de manera pertinente, siendo la resiliencia, la iniciativa, la creatividad, la predisposición, motivación y firmeza algunos de los valores que deben acompañar al emprendedor para hacerle frente adecuadamente al mar de incertidumbre donde estará inmerso, pudiendo tomar las decisiones adecuadas para avanzar en su idea de emprender. Sin embargo, emprender no es una tarea fácil, así lo afirman Rodríguez Moreno y Gómez Murillo (2014), al expresar que por lo general un emprendedor enfrenta el fracaso repetidas veces, pero activa sus fuerzas intrínsecas para continuar dinamizando emprendimientos como si fuera una producción en serie.*

*Siendo la integración del conocimiento y el aprendizaje elementos protagónicos al emprender, resaltando por ende el papel de la educación en la formación y empoderamiento del emprendedor. De la misma manera, Sánchez García et al., (2017), afirma que:*

*La educación emprendedora, indiscutiblemente, ha progresado desde que comenzó a conceptualizarse en escuelas de negocio como cursos a mediados del siglo pasado. Desde eso, a su integración en la Universidad de South Carolina como una concentración, a su expansión en el mapa global durante los 1980's ha dado un rumbo completo en su estado de desarrollo, donde de un curso optativo, se convirtió en programas, a actualmente existir en universidades como un elemento completamente integrado por medio de currículos transversales (p.20).*

*Por su parte, Correa Correa ob cit., (2011) afirman que “un sistema de educación moderno debiera impulsar estrategias de enseñanza – aprendizaje basadas en entrenar en los jóvenes su capacidad emprendedora” (p.8); por consiguiente, el aparato productivo de la nación debe incorporar en su proceso de enseñanza y aprendizaje las habilidades necesarias para poder iniciar sus empresas propias.*

*Es decir, que es desde la escuela donde se debe impulsar la formación en cultura emprendedora, que se brinda a los estudiantes implicando el desarrollo del espíritu emprendedor que es la fuerza interior que permite a las personas, dado un entorno, fijarse metas y ser capaces de construirlas, tener iniciativa, afrontar con fortaleza los problemas y resolverlos de manera creativa sorteando las dificultades y aprovechando las oportunidades del entorno con un alto sentido ético y de responsabilidad social (Cantón, García y González, 2014)*

*También se plantea, que es muy fácil pensar que, para lograr un emprendimiento exitoso, debe nacer y no se hace, es decir que tiene competencias innatas para ser un emprendedor exitoso.*

*Sin embargo, al respecto, hay posiciones encontradas dado que para la psicología social plantea que existen rasgos diferenciadores en los emprendedores exitosos (Herrera Guerra y Montoya Restrepo, 2013), mientras que otros consideran eclécticamente que éste resulta de la integración de manera armónica factores psicológico, biográficos asociados al entorno para que florezca un emprendimiento exitoso (Gartner, 1985; Valdalis y López, 2000), una forma de comportamiento susceptible de ser cambiado y aprendido (Hernández Soto, 2019). Para Flores (2019) un emprendedor es quien asume no solo el riesgo de crear un negocio, sino que conjuga optimismo, liderazgo e innovación para mantenerlo en el tiempo.*

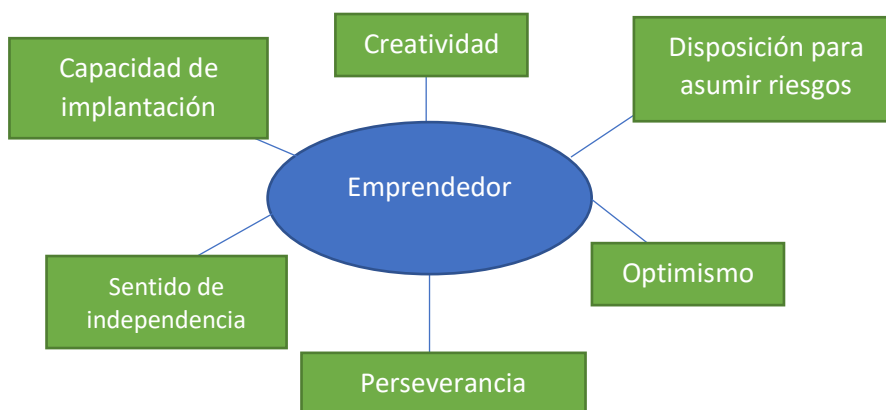


Figura1. Características del emprendedor. Fuente: Flores (2019)

En la figura 1. Se observa que el emprendedor debe ser una persona con características sólidas, para liderar el emprendimiento y servir de apoyo a las personas que colaboran durante el proceso. No se trata de aislar los sentimientos y emociones sino de saber gestionarlas sin perder el norte.

## 2.1.Competencias del emprendedor

Al hablar de competencias, nos referimos a las habilidades y capacidades que tiene una persona emprendedora. Según Uribe y Sánchez (2012) “hay una relación entre competencias, aptitudes y rasgos de personalidad, pero con un importante matiz, las competencias son algo más que características individuales dado que también hacen alusión a los conocimientos adquiridos por los sujetos a través de la experiencia” (p.12). Para Rodríguez y Gómez (2014) señalan que: “el enfoque de competencias se centra en comportamientos observables, en este sentido, se orienta más a los resultados que se esperan de la persona” (p.221). Asimismo, Calderón Llano (2019):

*Las competencias se entienden como conocimiento teórico de un campo académico y la aplicación práctica y operativa del conocimiento a ciertas situaciones, además de los valores que parte integrante de las formas de percibir a los otros y vivir en un contexto social. Las competencias se pueden valorar y desarrollar, es decir, no se poseen en términos absolutos, sino que son dominadas en diferentes grados, por lo que pueden ser continuadas y desarrolladas mediante el ejercicio y la educación (p.10).*

Las universidades, al igual que todos los centros de formación, para dar respuesta efectiva y eficaz al contexto global donde estamos inmersos, deben educar, no solo para ocupar un puesto laboral, sino hacerlos competentes para avanzar en un momento específico trascendiendo sus propias competencias básicas (Martínez y Carmona, 2009). De igual manera, Correa Correa et al., ob cit. mencionan que la universidad debe trasladar el centro de su accionar educativo de mero contenido a lo conductual y funcional. Idea reafirmada por Rodríguez Moreno y Gómez Murillo ob cit, quienes expresan que el emprendimiento requiere de personas con ciertas competencias.

Existe un sinfín de competencias que un emprendedor debe cultivar, es por ello que nombraremos las importantes. Hay competencias que debe desarrollar un emprendedor (Univera 2020; Martínez y Patiño Castro et al. 2016; Cámara de Comercio 2013; Carmona 2009; Macías García et al., (2019) entre ellas se resaltan:

a) *Potencial el conocimiento del mercado, en atención a los potenciales clientes que aspira tener y eso permitirá que tome las decisiones idóneas.*

- b) Fijar objetivos y metas medibles.
- c) Un emprendimiento debe producir satisfacción y es necesario estar enamorado de lo que se hace, esa sensación motiva al líder pero a la vez a su equipo, a sus contactos y a sus clientes.
- d) Estudia con detenimiento el escenario a abordar y de allí fluirán las ideas más novedosas de abordarlo.
- e) Ilumina constantemente tu práctica empresarial. con las experiencias exitosas o fracasos de otros emprendimientos, de allí construirás tu propia ruta de abordaje.
- f) Empodérate de las redes sociales para dar a conocer tus ideas.
- g) Acompaña en la capacitación permanente al equipo que te acompaña,
- h) Pasa de la noción de grupo a equipo de trabajo y fortalece cada día un ambiente laboral armónico que facilite la producción de ideas novedosas entre tu familia laboral. Se empático.

Por otro lado, Baptista Rodríguez ob cit., expresa en términos de competencias prácticas de los emprendedores la necesidad para el emprendedor de:



Figura 2. Competencias prácticas del emprendedor. Fuente: Presentación gráfica propia, con datos de Baptista Rodríguez (2019)

Las ideas de Baptista Rodríguez (2019), se complementan con las expresadas por David McClelland, un psicólogo especialista en motivación humana y emprendimiento, quien en Finanzas digital (2013) esbozó como comportamientos adherentes a un sujeto emprendedor:

- a. Las oportunidades son escenarios aprovechables a favor de los proyectos emprendidos.
- b. Ánimo y coraje para enfrentar la adversidad.
- c. Da respuesta oportuna a los compromisos adquiridos.
- d. Activa mecanismos que te ayuden a obtener tus metas en el menor tiempo posible.
- e. Aborda una alternativa teniendo diferentes propuestas alternativas, susceptibles de ser aplicadas.
- f. Antes de abordar un cliente o un proyecto, indaga el contexto y busca antecedentes que iluminen la propuesta que estas desarrollando.
- g. Ve en las redes sociales un potencial aliado para promocionar tu negocio.
- h. Conocer la realidad a profundidad aumenta tu confianza.

En base investigación desarrollada por Silva-Peralta & Rompato (2020) titulado perfil psicosocial de la mujer emprendedora. Una análisis cualitativo y local, se puede concluir que en el espíritu emprendedor de la mujer subyacen sentimientos encontrados de como incorporarse eficazmente en el mercado laboral, como escenario para su visibilización y reconocimiento en la dinámica social

*donde está inmersa. Sabiendo que, si la mujer decide incursionar en estos contextos, el estudio arriba mencionado revela que no se da el mismo abanico de oportunidades para las mujeres como para los hombres, entre ellas resalta la necesidad de la mujer de equilibrar su dimensión familiar con la dimensión como emprendedora.*

*Sin embargo, tal y como lo expresan Restrepo Salgado et al., (2016), ambos sexos pueden desarrollar habilidades para el emprendimiento exitoso, en el mundo competitivo actual.*

*Por otra parte, Parra (2015), emprender es un proceso integrador y dinamizador que se genera desde la universidad con miras a garantizar la formación de un profesional con las potencialidades necesarias para impulsar sus propias iniciativas de negocio.*

*Aunado a lo que expresan Restrepo, Tapasco y Vidarte (2016), quienes entre las múltiples competencias que debe desarrollar un emprendedor en su haber para hacer avanzar su proyecto, encontraremos liderazgo para animar a su equipo y que a su vez ese equipo sienta que lo lleva a puerto seguro, disciplina propiciando en sí mismo y en su organización el control debido de los procesos asociados a su emprendimiento, pudiendo relacionarse adecuadamente con los otros, mostrando a la vez responsabilidad ante las tareas asumidas y/o asignadas.*

*Todos los autores que han descrito las competencias que un emprendedor debe cultivar, coinciden en que se debe tener autoconfianza y seguridad en sí mismo, confianza en tus decisiones, planificación y supervisión estratégica, búsqueda constante de oportunidades y sobre todo perseverancia, para no desistir ante complicaciones, sino para esforzarse a superarlas y crecer ante las dificultades.*

*Los investigadores destacan que a los factores potenciadores no se les concede la importancia que hasta ahora se da en muchos trabajos, ya que son aspectos del espíritu emprendedor que no conforman su núcleo cognoscitivo, sino que son características impulsoras, pero no determinantes (Hernández, 2019).*

*Las características del emprendedor para Cantón, García y González (2014) pueden relacionarse a las competencias vinculadas a los logros (Búsqueda de oportunidades, ser perseverante, procurar la calidad en todo lo que se hace, asumir riesgos pero una vez estudiado los elementos que lo constituyen y viendo en él la posibilidad de potenciar el emprendimiento, generando habilidades y destrezas para manejar la incertidumbre), competencias vinculadas al compromiso (adecuar acciones como objetivos, búsqueda de información que arroje los insumos adecuados para planificar, ejecutar acciones y activar un correcto mecanismo para el control y seguimiento) y finalmente, las competencias asociadas al liderazgo (integra la capacidad de persuasión, trabajo en equipo, negociación, iniciativa y autoconfianza para afrontar la resolución de problemas desde la construcciones de redes efectivas, afectiva y eficaces), y a la que se le añadiría la motivación, que para Rodríguez y Gómez (2014) las refiere de la siguiente manera:*

*Las motivaciones emprendedoras son el deseo de independencia, motivación económica, autoeficacia; las competencias gerenciales son visión, capacidad de movilización de recursos, capacidad de liderazgo; las capacidades psicológicas comprenden capacidad de innovación, inteligencia emocional, resiliencia (capacidad del individuo de superar una situación traumática), y finalmente las competencias sociales, como capacidad de comunicación, de persuasión y capacidad de desarrollar redes. (p. 225)*

*Así, la motivación, resulta una piedra angular en el desarrollo de las competencias del emprendedor, pues es gracias a la motivación de cada emprendedor que inicia el proceso y se mantiene en el hasta lograr el éxito. Según el nivel de motivación que tiene y su capacidad de renovarlo constantemente es que se puede desarrollar cada una de las competencias y/o característica pertinente para lograr los objetivos.*

De manera pues que todo emprendedor debe integrar, características individuales (asociadas a la personalidad, valores-actitudes, capacidades-aptitudes) y motivaciones intrínsecas y extrínsecas para echar a andar su emprendimiento (Marulanda Valencia et.al.,2014).

### 3.Contexto metodológico

La metodología de la investigación para Cortés Cortés e Iglesias León (2004), es aquella que “está conformada por toda una serie de pasos lógicamente estructurados y relacionados entre sí” (p.8). Por lo que esta investigación se llevó a cabo bajo el paradigma cuantitativo, definido por Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010), como “la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4), dicho paradigma plantea que las hipótesis deben ser comprobadas aunando para ello medición y análisis para determinar patrones cuyos resultados pueden ser considerados como generalidades teóricas.

La modalidad seleccionada es de campo, la cual es definida por Torres (2014), como aquella que “se caracteriza por el hecho de que los problemas abordados surgen directamente de la realidad; por lo tanto, la información es extraída de ella, es decir, que hace uso de fuentes primarias” (p.59). Y tipo descriptivo explicada por Torres (2014), que consiste en caracterizar un fenómeno o una realidad concreta evidenciando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. Es un nivel medianamente profundo en el que se expresan todas y cada una de las cualidades y relaciones que se dan en la realidad específica puntualizando los hechos más trascendentales.

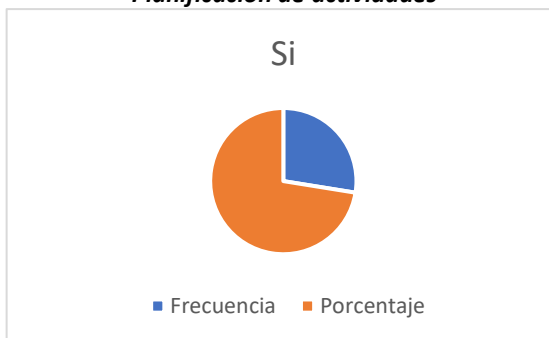
La población estuvo constituida por treinta y cuatro (34) emprendedores del sector “El fortín” de la ciudad de Guayaquil, por ser una población pequeña, la muestra es de tipo finita. Las técnicas y los instrumentos de recolección de datos empleadas fueron la observación, la lista de cotejo, la encuesta y entrevista de tipo dicotómico construida con 10 ítems y validado por juicio de expertos y el cálculo de confiabilidad. La interpretación de los datos, desde el análisis de contenido y la estadística descriptiva.

### 4.Resultados

Los resultados fueron obtenidos gracias a la aplicación de un cuestionario de tipo dicotómico con 10 preguntas relacionadas a las acciones que realizan los emprendedores exitosos de la comunidad el Fortín de Guayaquil. Ecuador.

Ítem 1. ¿Lleva una planificación sobre las actividades de su emprendimiento?

**Gráfico 1**  
**Planificación de actividades**



Fuente: Propia (2020)

El 100% de los encuestados respondieron que Si llevan una planificación sobre las actividades de su emprendimiento. Lo que se evidencia que la planificación es una competencia sin ecua non de los emprendedores exitosos.

Ítem 2. ¿Asiste a capacitaciones relacionadas al área administrativa?

**Gráfico 2**  
**Capacitación**

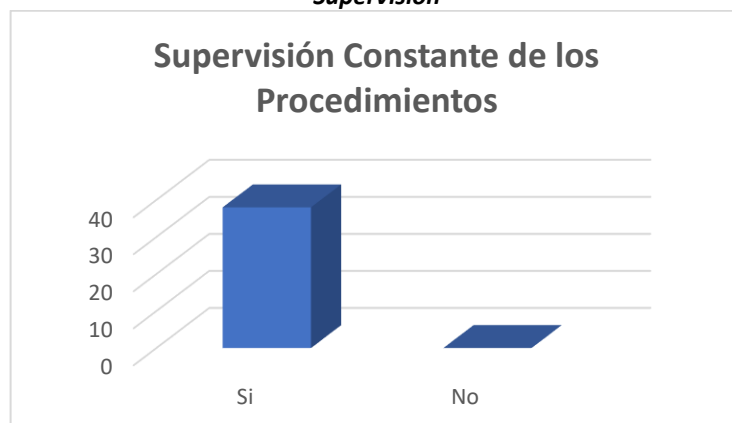


Fuente: Propia (2020)

El 95% de los encuestados afirman que Si asisten a capacitaciones relacionados a las áreas administrativas mientras que el 2% señala que no. Esta también es una necesidad de todo emprendedor, ya que se hace completamente necesario conocer los procedimientos básicos sobre administración, contabilidad, ingresos y egresos de un emprendimiento.

Ítem 3. ¿Realizas supervisión constante sobre los procedimientos de su emprendimiento?

**Gráfico 3**  
**Supervisión**



Fuente: Propia (2020)

El 100% de los encuestados señalan que realizan supervisión constantemente a los procedimientos operativos y administrativos de su emprendimiento. La supervisión constante garantiza la corrección y la toma decisiones oportunas evitando dificultades y contratiempos en relación a la dinámica organizativa.

Ítem 4. ¿Lleva un balance sobre los gastos e ingresos de su emprendimiento?

**Gráfico 4**  
**Gastos**

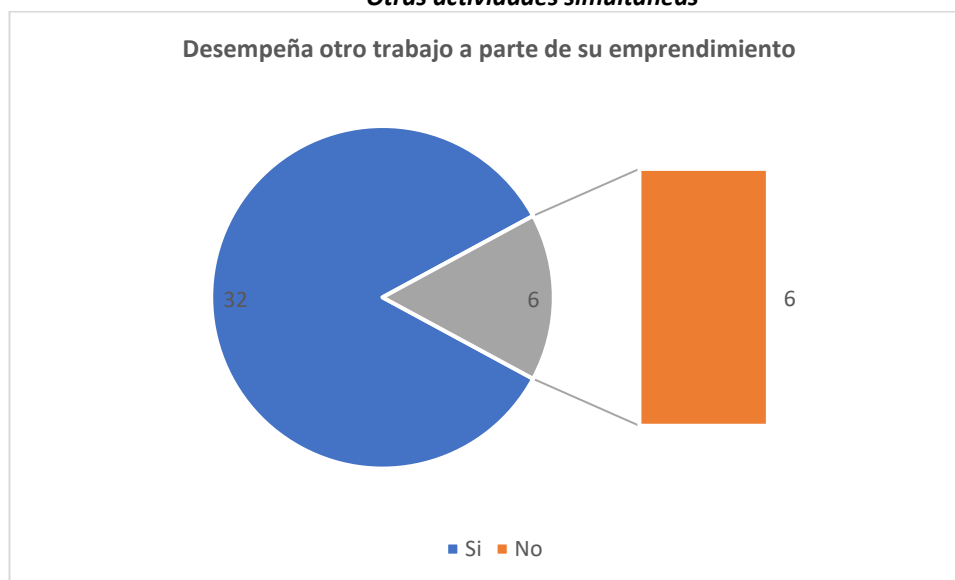


Fuente: Propia (2020)

Una vez más, el 100% de los encuestados indican que llevan un balance administrativo y contable de los gastos e ingresos de su emprendimiento. Esta actividad es completamente necesaria, ya que indica una proyección sobre el crecimiento o no del emprendimiento y por supuesto es un tipo de medida del éxito del mismo.

Ítem 5. ¿Tiene otro trabajo a parte de su emprendimiento?

**Gráfico 5**  
**Otras actividades simultáneas**

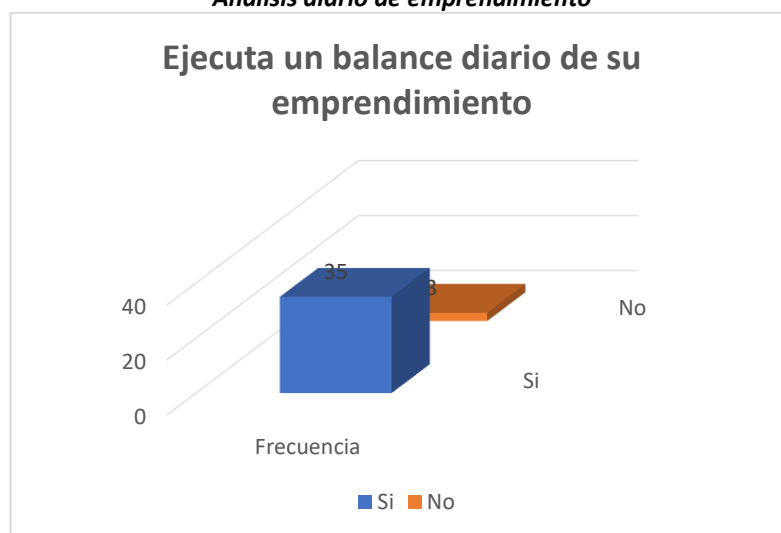


Fuente: Propia (2020)

En la pregunta sobre si tienen otra actividad laboral a parte del emprendimiento solo 16% respondió que No, mientras que el 84% respondió que Sí. Al iniciar un emprendimiento se requiere el 100% de la atención del emprendedor, pues, generalmente es quien tiene la visión, la idea, la estructura y el funcionamiento del emprendimiento.

Ítem 6. ¿Realiza un balance diario sobre la dinámica de su emprendimiento?

**Gráfico 6**  
**Análisis diario de emprendimiento**

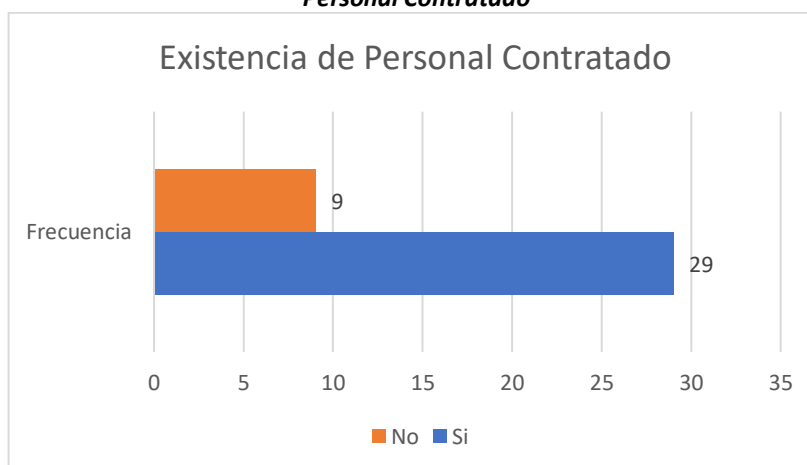


Fuente: Propia (2020)

El 92% de los encuestados afirman que realizan un balance diario sobre la dinámica de su emprendimiento, mientras que el 8% señala que No. Al realizar una revisión diaria sobre la dinámica del funcionamiento del emprendimiento, permite evaluar todos y cada uno de los procedimientos con la finalidad de mantener los servicios activos de forma eficiente.

Ítem 7. ¿Tiene personal contratado en su emprendimiento?

**Gráfico 7**  
**Personal Contratado**



Fuente: Propia (2020)

El 76% de los encuestados señalan que, Si tienen personal contratado como apoyo dentro de su organización, y el 24% indican que No. Contratar personal como apoyo en un emprendimiento dependerá del tipo y de la naturaleza del mismo. Sin embargo, casi siempre se hace necesario contratar a diferentes especialistas que ayuden a innovar, fortalecer y aplicar las ideas y estrategias para el crecimiento del emprendimiento

Ítem 8. ¿Realiza reuniones generales con el personal para evaluar la dinámica de los procesos inherentes a su emprendimiento?

**Gráfico 8**  
**Reuniones evaluación**

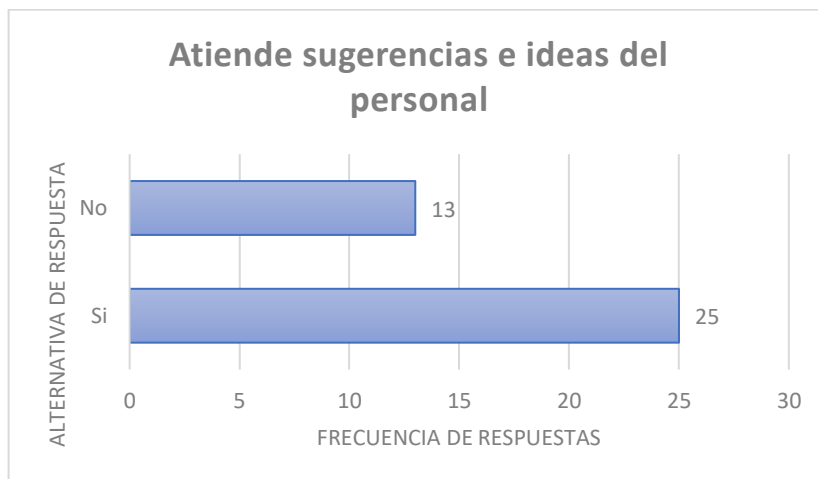


Fuente: Propia (2020)

El 71% de los encuestados señalaron que, Si realizan reuniones generales con el personal para evaluar la dinámica de los procesos inherentes al emprendimiento, mientras que el 29% marcaron que No. Estas reuniones permiten una toma de decisiones tomando en cuenta las distintas visiones y opiniones de quienes forman parte del emprendimiento.

Ítem 9. ¿Presta atención a las sugerencias o ideas del personal?

**Gráfico 9**  
**Sugerencias de los participantes**



Fuente: Propia (2020)

El 66% de los encuestados señalaron que, Si prestan atención a las sugerencias o ideas del personal, mientras que el 34% indican que No. En ocasiones el personal especializado o no que realice alguna actividad específica dentro del emprendimiento, puede tener alguna propuesta viable para la optimización del proceso del que es responsable.

Ítem 10. ¿Cumple con las normativas legales y económicas que exige el país para el funcionamiento de su emprendimiento?

**Gráfico 10**  
**Cumplimiento de ordenamiento jurídico**



Fuente: Propia (2020)

En la última pregunta del cuestionario el 100% de los encuestados señalaron que *Si* cumplen los procedimientos legales y económicos que exige el país para el funcionamiento del emprendimiento. Estos procedimientos se refieren al registro, pago de impuestos y cumplimientos de las leyes inherentes a los servicios y/o productos que ofrezca el emprendimiento

Los resultados de esta investigación coinciden con la investigación realizada por Macia, Sánchez y Serón (2019), donde los hallazgos encontrados muestran que los elementos psico-conductuales son los de mayor peso en la determinación del emprendedor exitoso, implicando que la apertura, la extroversión y la conciencia son los rasgos específicos que favorecen el éxito del emprendedor (p. 38). Lo que confirma que las competencias de los emprendedores exitosos pueden ser aprendidas y cultivadas, mientras que lo que marca la diferencia es la motivación y la inspiración del emprendedor.

## 5. Conclusiones

A lo largo de esta investigación se pudo evidenciar que las competencias de los emprendedores exitosos de la comunidad del Fortín en Guayaquil, Ecuador son: Supervisión, control y seguimientos; Capacitación constante; Liderazgo; Comunicación; Estrategias innovadoras; Responsabilidad social; Abierto a ideas o sugerencias; Cumplimiento de normativas y leyes.

Estas competencias son solo algunas de las que poseen los emprendedores exitosos de la comunidad antes mencionada. La realidad es que hay muchas más que cada uno de ellos ejecutan a diario para alcanzar sus propósitos. Sin embargo, en esta investigación encontramos también que existe una variable inicial y en la que los 38 encuestados coinciden, y es la motivación.

La motivación es un impulso intrínseco, es decir, que depende de cada persona. Lo que estos emprendedores tienen en común es un alto nivel de motivación, lo que les hace querer mejorar cada día, investigar e innovar para llevar sus emprendimientos a otro nivel, que sin duda han logrado ser éxitos dentro de sus áreas.

## **CAPÍTULO 2**

# **LINEAMIENTOS PARA LA CALIDAD DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN LA RED TEXTIL GUAYAS**

**Evelyn De la Llana Pérez**

**Célida Sabina Gomez Sanchez**

**Belinda Marta Lema Cachinell**

## 1.Introducción

La industria textil es aquella que fundamenta su actividad económica en la manufacturación de todos aquellos materiales como hilos, fibras y telas con el fin de obtener productos derivados para la confección de prendas de vestir. En los últimos años, la industria textil ha tenido un alto impacto en la economía a nivel mundial. Como ejemplo se presenta lo que ha sucedido en los países asiáticos con la industria textil, así lo como dicen, López J. y Rodríguez S. (2016),

En la última década dichos países (los asiáticos) se han convertido en los líderes mundiales del comercio internacional de esta industria... En este contexto, China es el primer exportador de la industria del vestido a nivel mundial. Otros actores que lideran esta industria son Italia, Bangladesh, Alemania, Vietnam, India, Turquía, España y Francia, de acuerdo con las estadísticas de comercio internacional de la Organización Mundial de Comercio (OMC). Cabe mencionar que todos estos países utilizan las cadenas de valor globales y la clusterización (p. 154).

En Ecuador, la industria textil tiene una posición relevante y de mucha importancia, ya que es una de las actividades económicas que más plazas de trabajo generan; además, tiene una activa participación en el sector manufacturero. Tal como se afirma en el estudio realizado por Espinoza y Sorhegui (2016)

La industria textil en Ecuador constituye una fuente sustancial generadora de empleo, lo cual contribuye con el crecimiento del sector manufacturero según estimaciones de la Asociación de Industriales Textiles del Ecuador (AITE), la industria genera 50.000 plazas de empleo directas y más de 200.000 indirectas, constituyéndose en el segundo sector manufacturero (Maldonado & Proaño, 2015). Aunque su presencia en el comercio internacional es limitada, el gobierno ecuatoriano ha respaldado la industria textil protegiendo e incentivando la producción nacional por medio de aranceles que permitieron la importación de materias primas para ser competitivos en una economía globalizada (AITE, 2010) (p.3).

Como puede observarse en lo antes planteado, la industria textil tiene un impacto positivo para el desarrollo de la economía ecuatoriana. Sin embargo, hay que tomar en cuenta que este sector industrial es muy competitivo e incluso a nivel mundial, por lo cual esta investigación se planteó como propósito fundamental: *Proponer lineamientos para la calidad de gestión organizacional en la red textil Guayas*; con el fin de brindar a este sector herramientas que le permitan definir procesos, gestionar el control, seguimiento y la asignación adecuada de recursos de manera eficaz y eficiente.

Para alcanzar el propósito de la investigación se desarrolló una metodología fundamentada en el paradigma positivista bajo el enfoque cuantitativo y la modalidad proyecto factible. Con el propósito de conocer el estado del arte de la temática de la investigación analizaron los aportes teóricos de diferentes autores en cuanto a Gestión Organizacional y Modelos de Gestión Organizacional y Calidad También se caracterizó la gestión de la industria textilera en el Ecuador.

## 2.Fundamentos teóricos

### 2.1. Gestión organizacional. Conceptualización

Davalos (2015) define la gestión organizacional dirigida a “definir la acción, el impacto y el efecto de la integración de los procesos de una organización; La gestión se encamina a definir la acción, el impacto y el efecto de la integración de los procesos de una organización” (p. 6). Por su parte, Ordoñez (2015) considera que el sector textil es un importante imán del empleo y el microemprendimiento. Las actuales sobretasas arancelarias cambian su panorama de crecimiento, en que “los principales determinantes son la búsqueda constante de calidad, a través de

innovación y capacitación, y la lucha por la erradicación del contrabando y las prácticas desleales” (p.52).

En ese sentido, Alonso (2015) expresa que el material textil es una materia prima para la creación de un bien de primera necesidad debido al uso diario y la necesidad de vestimenta según el clima, las estaciones del año, la ropa de trabajo y las ocasiones especiales. Castillo, Gamboa y Castillo (2019) piensa que “El sector textil mundial se destaca por la alta competitividad, la implementación de tecnología, investigación, desarrollo, calidad y costos bajos dentro de este contexto” (p.32).

Por su parte, Espinoza y Sorhegui (2016) expresan que “la industria textil en Ecuador constituye una fuente sustancial generadora de empleo, lo cual contribuye con el crecimiento del sector manufacturero según estimaciones de la Asociación de Industriales Textiles del Ecuador (AITE)” (p.3), resaltándose que la industria textil ecuatoriana prevé de innumerables puestos de trabajo, lo que ayuda a dinamizar el sector productivo del país, moviendo su economía.

### **2.1.1.Caracterización**

Es muy difícil que una empresa o industria pueda alcanzar el éxito si su organización y funcionamiento no se fundamentan en normas y principios que regulen la manera en que la organización funcionará. Para la Fundación SES, los Estándares de Calidad Organizacional son indicadores que permiten medir el estado de una Organización en un momento determinado, tanto en los aspectos relacionados con la estructura y el funcionamiento organizacional como los niveles de relación. (Pérez, s/f).

Por su parte, Davalos (2015) define la gestión organizacional como aquella gestión que, “se encamina a definir la acción, el impacto y el efecto de la integración de los procesos de una organización.” (p. 6).

### **2.2.La Gestión de calidad**

Dentro del marco de la gestión organizacional, destaca una actividad significativa: la Gestión de calidad que, **Juran en 1993** supuso que es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Además, según Juran, la calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad para Reyes (2019) es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente” (p.1). Este Ingeniero fue un experto en calidad y en gestión de la calidad del siglo XX, y la define (Nueva ISO 9001,2015) como “la satisfacción del cliente externo e interno. Las características del producto y la falta de deficiencias son las principales determinantes de la satisfacción” (s/n). A lo que Reyes (ob cit,) enfatizaba que “sin una norma no hay una base lógica para tomar una decisión o emprender una acción” (p.1).

### **2.3.Administración de calidad**

La Administración de calidad es la filosofía que se considera pertinente para el éxito de una organización. Esta filosofía consiste en valorar todo el recurso humano que forma parte de ella para lograr se consolide el sentido de pertenencia y así coadyuvar en el compromiso para mejorar la calidad en cada uno de los procesos, lo que obviamente repercutirá en la satisfacción del cliente. En otras palabras, obtener un producto de calidad implica que cada miembro de la organización realice de manera adecuada la actividad para lo cual fue contratado con el fin último de satisfacer al cliente (Reyes, ob cit). Es en ese sentido, que Juren crea la trilogía de la calidad con la que busca lograr dicho propósito.

Básicamente, las organizaciones orientadas hacia la calidad están fundamentadas en aprendizaje y la dirección, en la cual deben cultivar una cultura para el liderazgo desde la alta gerencia hasta todos los niveles de la organización donde se fomentan medidas para el liderazgo basado en equipos (Sejzer 2015).

En síntesis, la Trilogía de la Calidad propuesta por Juran explica que toda organización para tener una gestión de la calidad debe cumplir con los procesos de: planeación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad.

#### **2.4.El sector textil en Ecuador**

Ordoñez (2015) considera que el sector textil es un importante imán del empleo y el microemprendimiento. “Las recientes sobretasas arancelarias modifican su panorama de crecimiento, en que los principales determinantes son la búsqueda constante de calidad, a través de innovación y capacitación, y la lucha por la erradicación del contrabando y las prácticas desleales” (p.52). En este sentido, Alonso (2015) considera que el material textil es una materia prima que coadyuva a la creación de servicio de primera necesidad debido al uso diario de vestimenta según el clima, las estaciones del año, la ropa de trabajo y las ocasiones especiales.

De la misma manera, Castillo, Gamboa y Castillo (2019) agregan que “el sector textil mundial se destaca por la alta competitividad, la implementación de tecnología, investigación y desarrollo, calidad y costos bajos; dentro de este contexto” (p.32). Espinoza y Sorhegui (2016), por su parte, manifiesta que “la industria textil en Ecuador constituye una fuente sustancial generadora de empleo, lo cual contribuye con el crecimiento del sector manufacturero según estimaciones de la Asociación de Industriales Textiles del Ecuador (AITE)” (p.3).

Este desarrollo implica una nueva era en las empresas del sector textil. Al respecto, Castillo, Gamboa y Castillo (2019) expresan que:

Las innovaciones en la producción de nuevos materiales textiles utilizados en los campos deportivos, militares, el diseño y la moda han generado una nueva era de desarrollo en el sector textil que se ha vinculado y fortalecido con las innovaciones industriales, tecnológicas y la globalización (p. 18).

Esto representa, un importante aporte para el diseño del modelo de sustentabilidad organizacional, por medio de mecanismos enfocados en la mejora laboral. Con ello se aspira lograr que el sector productivo cuencano pueda continuar aportando al desarrollo económico, por medio del mejoramiento de la productividad, competitividad y sustentabilidad (Luna-Altamirano *et al.*, 2021)

Por último, Cevallos (2014), expresa que “Las empresas textiles son el tercer sector manufacturero más grande del país” (p. 36), es decir que la industria textil corresponde al tercer empleador más importante de la economía ecuatoriana. Expresan que “las principales industrias textiles del Ecuador se encuentran en Pichincha, Guayas, Azuay, Tungurahua e Imbabura” (p.35) reflejando estas provincias los sectores más pujantes de la industria textil.

Al respecto, Loaiza (2015), indica que:

la innovación y la creatividad se han convertido en objetivos cruciales para el sector textil-confección; una actividad que ofrece en el mercado bienes de gran consumo y presenta un proceso productivo intensivo en mano de obra, con un ciclo de vida de sus productos cada vez más cortos y que afronta una sensible competencia exterior” (p.71).

Finalmente, este autor expresa que “el ciclo de vida de los productos textiles se ha reducido de forma drástica en los últimos años; esto como consecuencia “del surgimiento de productos novedosos” (p.72). así pues, la innovación, también, es un hecho significativo que hay que considerar dentro del ámbito de la gestión organizacional. Puede constituirse en un verdadero escudo protector, ante los cambios del mercado.

### 3. Metodología

La investigación se enmarcó en la modalidad proyecto factible, como su nombre lo indica, tiene un propósito de presentar una solución como propuesta viable para resolver una problemática. El Manual UPEL (2011) con base en la UNESCO asume que:

El Proyecto Factible: consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos (p.21).

Por consiguiente, esta investigación bajo la modalidad de proyecto factible pretende presentar una propuesta o prototipo que puede servir de modelo viable para dar respuesta a la problemática planteada. Se apoyó, por la forma de utilizada para recoger los datos en forma directa de la realidad, en una investigación de Campo. Al respecto, Balestrini (2008), considera, que “los diseños de campo permiten establecer una interacción entre los objetivos y la realidad, en su situación natural”. (p.119) En consecuencia, se lleva a cabo un análisis sistemático de problemas directo de la realidad, con el propósito de describirlos y entender su naturaleza, para poder dar solución a la problemática planteada.

Así mismo, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2011), afirma que la investigación de campo es:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo (p.18).

De acuerdo con ello, la naturaleza de esta investigación es de carácter descriptivo porque detalla los hechos tal y como se presentan; seguidamente, fueron analizados con el propósito de establecer la relación entre las variables. Al respecto Arias, (2006) la define como:

la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p.24).

De manera pues que el presentar los hechos tal y como los mismo se dan en la realidad es lo que le imprime el carácter descriptivo de esta investigación.

#### 3.1. Población y muestra

La población en el proceso de investigación, según Hernández, Fernández y Baptista, (2010), se define como: “conjunto finito o infinito de persona u objeto que presentan características comunes” (p.88). así, cuando se lleva a cabo una investigación se hace necesario que el investigador precise las medidas y establezca la población o universo por medio del cual obtendrá la investigación.

En esta dirección, la población objeto de estudio correspondió a cincuenta (50) trabajadores de REDITEXS. Por otra parte, la muestra representa un sector seleccionado de la población.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), la muestra se conforma como “un subgrupo de la población del cual donde se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población” (p.302). Para efectos de esta investigación la muestra fue la misma población por ser finita, a lo que se le denomina muestra censal

### **3.2. Técnica e instrumento de recolección de datos**

Para obtener la información requerida para este estudio se utilizaron tanto la técnica y su correspondiente instrumento, Según Arias (2006) "Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información" (p.99), es decir que la misma se corresponde a los cómo obtener la información que se necesita para llevar adelante la misma. Balestrini (2008), las define como:

... el conjunto de técnicas e instrumentos de recolección de información que se introducirán seguidamente en esta subsección del marco metodológico del proyecto de investigación, se deberá efectuar una descripción muy específica de cada uno de ellos, en función del proceso de investigación propuesto, atendiendo al conjunto de orientaciones que se expresan. (p. 121)

Con base a ello, la técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta que se consideró la más pertinente para la obtención de información de un grupo de personas (Palella y Martins. 2010), es decir, el investigador se vale del mismo para acercarse a la realidad y extraer de ella los datos para llevar adelante su investigación o pesquisa.

Atendiendo a este criterio, el instrumento utilizado para la recolección de datos de la presente investigación fue el cuestionario que se sometió a un proceso de validación. En otras palabras, la validez del instrumento tiene relación con la pertinencia de un instrumento en cuantificar los ítemes de las variables y respondan a los resultados que se esperan.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) expresan que “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.201), verificándose a través del Juicio de Expertos que efectivamente el instrumento permite recoger la información necesaria para medir lo que se necesita medir para avanzar de manera adecuada en la investigación.

Por lo tanto, para la validación del instrumento de recolección de datos se recurrió al Juicio de Expertos definido como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (Hernández, Fernández y Baptista 2010, p.58)

### **3.3.Técnica de análisis de la información**

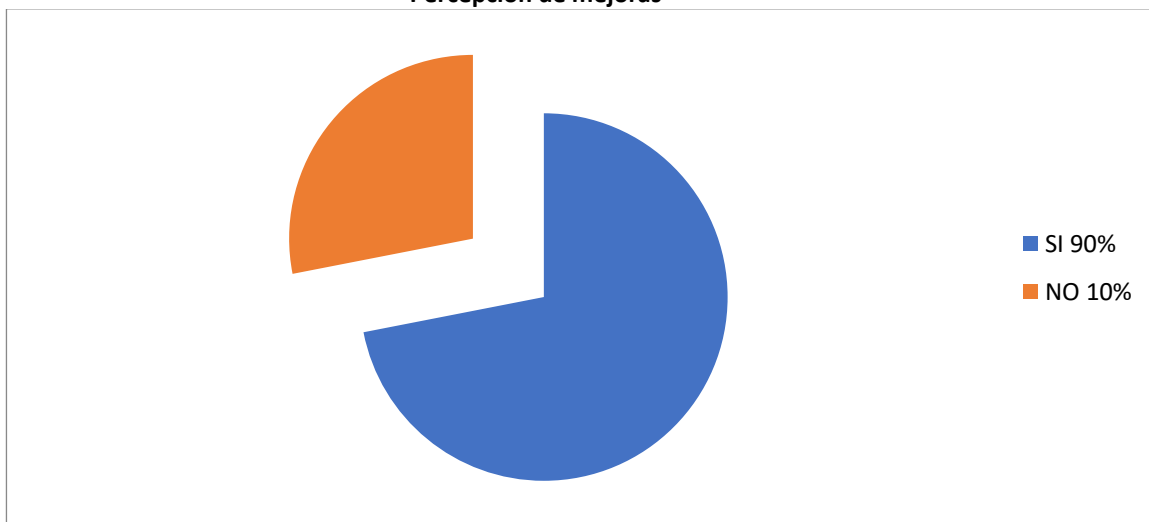
Una vez obtenidos los datos se sometió a análisis la información. El análisis consiste básicamente en dar respuestas a las inquietudes planteadas a partir de las mediciones efectuadas y los datos resultantes. Al respecto Arias, (2006) expresa que: “En lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis-síntesis), o estadísticas (descriptivas o inferenciales), que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos recolectados” (p.111); por consiguiente, el análisis de los resultados se realiza a través de la integración de procedimientos estadísticos con miras de a partir de los datos recolectados, interpretarlos y acercarnos adecuadamente a la realidad. En el caso de esta investigación se utilizó de forma cuantitativa estadísticas descriptivas debido a que fueron tabulados en cuadros estadísticos de frecuencia de porcentajes, en los que se explican los resultados de cada ítem para llegar a las conclusiones del diagnóstico que sustenta la propuesta

#### 4.Resultados

Para la obtención de los resultados luego de aplicar la técnica de la encuesta a través del cuestionario en el que se obtuvo los resultados. Algunos de ellos fueron:

Ítem 1 ¿Consideras que hay situaciones por mejorar en los procesos de gestión en la organización?

**Gráfico 1**  
**Percepción de mejoras**



Fuente: propia (2020)

En gráfico se evidencia que el 90% de las personas encuestadas considera que hay deficiencias en los procesos de gestión

Ítem 2 ¿Consideras que es de interés del trabajador la imagen de la organización?

**Gráfico 2**  
**La imagen de la organización como interés del trabajador**



Fuente: propia (2020)

En gráfico se evidencia que el 90% de las personas encuestadas no tiene interés en la imagen de la organización

Ítem 3

¿Consideras que el trabajador y el cliente sienten satisfacción en la organización?

**Gráfico 3**  
**Satisfacción con relación a la organización**



Fuente: propia (2020)

En gráfico se evidencia que el 60% de las personas encuestadas no se sienten satisfechos en la organización

## 5. Conclusiones del diagnóstico

Una vez aplicado el cuestionario a los trabajadores y tabuladas las respuestas. Se llegaron a las siguientes conclusiones:

De las interrogantes del cuestionario aquí ejemplificadas se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Existen situaciones por mejorar en el control de procesos de gestión.
- Existe poco interés en la imagen de la empresa.
- Existe inconformidad en el personal y los clientes.

De las otras preguntas realizadas en el cuestionario surgieron estas otras conclusiones:

- Hay falta de seguridad en los procesos y calidad de productos y/o servicios.
- Existe inconformidad en el personal y los clientes.
- Hay poca productividad.
- Se tienen elevados costos en la producción.
- Se reportan situaciones por mejorar en cuanto a la gestión integral de la organización.

Por los resultados obtenidos se evidenció la necesidad de crear lineamientos para la calidad de gestión organizacional en la red textil guayas en función de optimizar la gestión. Un aspecto importante, lo constituye la buena disposición de la organización en llevar adelante los necesarios ajustes para el cumplimiento de las finalidades empresariales.

## 6. Propuesta

### 6.1. Lineamiento para el mejoramiento de la gestión organizacional

Para que se cumpla con los criterios de calidad de Gestión Organizacional en la Red Textil Guayas se requiere cumplir con lineamientos que coadyuven al buen funcionamiento de la organización siguiendo los criterios de calidad establecidos por Juren ya mencionados. De allí la necesidad de establecer estas normas como lineamientos de calidad. Se entiende como lineamientos, la conjugación de ideas conformada por múltiples aspectos orientados hacia el logro de los propósitos de calidad planteados y compartidos por todos. Estos lineamientos, entonces, pasan a ser postulados de alto nivel, cuyos propósitos son organizar las acciones y decisiones gerenciales de todos los miembros de la Organización hacia proyectos y metas compartidas que respondan a la Trilogía de calidad ya mencionada anteriormente.

Estos lineamientos, fundamentados en la Trilogía de Juren (Reyes, 2019) son los siguientes:

*-Cumplir las fases de la gestión de calidad de manera colaborativa:* organización, planificación, ejecución y control de la toma de decisiones a ser ejecutadas garantizando el compromiso de los miembros de dicha organización con la prestación de servicios cumpliendo estándares de calidad, que deben ser medidos permanentemente con indicadores de satisfacción

*-Formar permanentemente al personal en los procesos y calidad de productos y/o servicios para lograr la identificación con sus funciones:* en la medida que la organización forme de manera continua a su personal, se sentirá más motivado y se creará un sentido de pertenencia

*-Incentivar al personal para que se sienta parte fundamental en la organización:* este lineamiento tiene mucha relación con el anterior. En la medida que la empresa cree un sistema de incentivos al trabajador este responderá con compromiso a sus funciones

*-Incentivar a los clientes a ser parte de la organización a través de un trato amable, justo y oportuno:* el buen trato es el secreto para mantener toda relación humana en excelentes condiciones. Un cliente satisfecho es la mejor promoción de una empresa

*-Impulsar la productividad creando mecanismos y estrategias para que repercuta en el trabajador. A mayor productividad mayor satisfacción y beneficios:* este lineamiento se orienta hacia la búsqueda del éxito de la organización de manera colaborativa, ya que en la medida que la organización tenga mayor productividad con el esfuerzo de todos y esa productividad a su vez repercuta en los beneficios establecidos para los trabajadores se estará creando una atmósfera de proporcional entre la satisfacción y productividad y viceversa

*-Promover la calidad de la organización:* indudablemente que el seguimiento de los lineamientos anteriores repercuta en forma contundente en la calidad de la organización

## **CAPÍTULO 3**

# **ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS PARA EL ACOMPañAMIENTO DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE**

**Yoenia Portilla Castell**

**Rafael Félix Bell Rodríguez**

**Daniel Austin Zaldivar Almarales**

## 1.Introducción

Desde los inicios de la humanidad y la organización social en pequeños grupos, la familia ha constituido el factor cultural más elemental y voluntario, dentro del cual se matizan todas las áreas del comportamiento humano. Cabe destacar que la familia juega un papel especial en la educación; que se refiere a estimular afectiva y cognitivamente al niño/a para que descubra sus propias capacidades contribuyendo a su pleno desarrollo en diversos ámbitos.

En ese sentido, la integración de la familia en la educación del individuo ha sido desde siempre primordial, constituyendo el más importante agente de socialización de las personas y el principal responsable de transmitir la memoria social de la comunidad, sirviendo de nexo entre la sociedad y el individuo. No obstante, el surgimiento de las entidades educativas formales limita en cierta forma su participación a un mero colaborador de la labor docente desde el hogar, delegando el derecho y deber de educar.

Siendo primordial la colaboración y contribución de la familia y la comunidad, para la constitución del factor vinculante para crear la gestión escolar cónsona con el proceso educativo para la generación de la calidad en la enseñanza. Esta situación se plantea para hacer frente a lo expuesto por Palacio (2018) quien menciona que: “la educación está expuesta a cambios educativos donde el principal fin es, generar una educación social comunitaria en el cual la comunidad sea el principal promotor de cambios que beneficien a una educación de avance” (p. 86). En otras palabras, el cambio se constituye, en tiempos actuales, en una constante a considerar en el ámbito didáctico educativo.

La participación de la familia, padres y/o representantes como corresponsables del hecho educativo en la actualidad es de suma importancia, ya que ambas instituciones sociales: familia y escuela deben involucrarse, trabajar por metas claras y precisas en relación con la formación integral de los niños, niñas y adolescentes que acuden a las escuelas bolivarianas. Esta participación ha sido, en muchos casos, pasiva. Se limita a que los padres y/o representantes asisten al colegio de sus hijos cuando se les llama para entregarles los boletines o cuando el estudiante comete alguna falta. (García, 2020).

De la misma manera plantea la autora antes mencionada, que en los actuales momentos históricos y sociales que vive el país, gana mayor fuerza el sentido de la organización, pertinencia al entorno social y la interrelación entre los diferentes actores del proceso educativo. Bien sea por mecanismos de protección, supervivencia o por respuesta a las necesidades, intereses individuales, sociales y colectivos. Como es conocido por las personas involucradas en el proceso educativo formal, en ese sentido la actividad de aprendizaje consiste en una secuencia de acciones encaminadas a la construcción del conocimiento, al desarrollo de habilidades y a la formación de actitudes.

Partiendo del papel de los padres de familia, la intención es, motivarlos a través de los hijos a que asistan a la institución educativa y ayudarlos en las tareas con amor y cariño, en el hogar se fundamentan los valores, las conductas, la familia es el pilar fundamental en el proceso educativo y así los docentes obtienen apoyo, ayuda en el aprendizaje del educando.

A través de la integración entre padres y niños se obtienen mejores rendimientos, estudiantes participativos, respetuosos y primordialmente cuando los padres y representantes están pendientes de cómo se comportan sus hijos en la escuela y que ellos sientan que se preocupan por mejorar la enseñanza y el aprendizaje como un deber y un compromiso.

En referencia a lo antes expuesto se tiene a Jiménez (2016), quien indica que la escuela está llamada a ser un centro de formación, en el cual se interrelacionan los estudiantes, la familia, la comunidad y los docentes. Es allí cuando se incorporan los valores en la dinámica pedagógica para mejorar la convivencia social. De ahí, que deben crearse las condiciones de coexistencia para

favorecer la generación de la ciudadanía que la población aspira. Esa situación propicia que los estudiantes perciban los procesos de enseñanza dentro de un contexto que le permita realzar los valores que han adquirido en la educación familiar. Se destaca así, el respeto a las diferencias, las concepciones, los pensamientos, las aspiraciones y los derechos de los demás estudiantes, en un contexto pedagógico que desde el centro educativo irradie hacia su comunidad y a la sociedad en general.

Es por ello que además de la familia, la comunidad donde se encuentra una institución educativa debe contribuir con el proceso de formación de los estudiantes que hacen vida en la misma. Esto permite que se pueda lograr una convergencia de ideas y acciones para la educación integral de los educandos, su familia y la comunidad. Es la escuela el espacio destinado al logro de esta coincidencia de fines e integrar a los actores educativos en la formación del estudiante, su familia y comunidad. (Mecía-Montenegro, 2021).

Por lo tanto, el fin último de investigación, es presentar la factibilidad de un programa de estrategia didácticas para el acompañamiento del docente en el proceso de enseñanza y aprendizaje con la intervención de los padres de familia.

## **2. Análisis situacional**

En el proceso de enseñanza y aprendizaje los docentes tienen que tener claro que enseñar es el acto de apertura. Es abrir y abrirse, y será entonces la permeabilidad del docente la que garantizará el cambio en el alumno, y le facilitará su aprendizaje. Enseñar es también un acto de comunicación, y por esta razón el proceso de enseñanza y aprendizaje requiere de docentes comunicativos que expresen entre otras cosas, emociones, sentimientos, conocimientos actitudes, valores. Comunicar en el aula es también un acto de mediación integrado por varios elementos: un sujeto que enseña, uno que aprende y otro que acompaña; un contenido que se transmite y que debe ser aprehendido y una estrategia didáctica que permita el aprendizaje significativo.

Por otra parte, y tal como lo plantea Ochoa Ninapaitán (2018), la participación de los padres de familia se refiere entonces, al involucramiento en las actividades que tengan relación con el aprendizaje de los estudiantes, como es el caso de asistir a las reuniones convocadas por los profesores, para informarse sobre la situación académica, manteniendo así una comunicación fluida con los profesores de su hijo (a), apoyando en las tareas que los hijos llevan a la casa, ya sea brindándoles las facilidades del caso como es el de brindarles un lugar y un horario donde el estudiante pueda realizar sus tareas y supervisando el cumplimiento de las mismas. (p. 29)

El docente no debe perder de vista la armonía que debe existir entre los elementos mencionados anteriormente y, el acompañamiento en el proceso de enseñanza y aprendizaje tomando especial interés en la elección de las estrategias didácticas seleccionadas y la constante actualización de sus conocimientos a los fines de mejorar la práctica educativa.

El docente es un mediador entre el alumno y el conocimiento, el niño, la niña y adolescente son los protagonistas activos que construyen su propio aprendizaje. Anteriormente, durante años, la finalidad de las escuelas consistía en alfabetizar la población, en la actualidad se trata de aprender significativamente, para “aprender a aprender”, haciéndose necesaria la revisión epistemológica continua de sus estrategias didácticas, y así vincular lo que se enseña con lo que acontece cada día.

La estrategia didáctica se puede entender como un proceso planificado de la enseñanza en el cual el docente selecciona métodos, estrategias y actividades de las cuales puede hacer uso para lograr los objetivos de aprendizaje. Esta definición puede afianzarse con lo aportado por Linares Contreras (2018), quien afirma que: “es el proceso reflexivo, discursivo y meditado que pretende determinar el conjunto de normas y prescripciones necesarias para optimizar el proceso de enseñanza y aprendizaje” (p. 45), por tanto, la estrategia emerge de la reflexión con el propósito de mejorar los procesos educativos.

Pasemos nuestra mirada en el salón de clases, lugar central en el que se producen los procesos de enseñanza y aprendizaje, por lo general las clases se dictan durante cinco días por semana y a lo largo de varios meses. De este modo, se va produciendo una acumulación de experiencias, rutinas y normas que proporcionan una base histórica para las actividades que se van desarrollando durante el año escolar. En muchas escuelas y liceos existe una preocupación entre todos los participantes del acto educativo. Se observa la desmotivación y el desinterés de los alumnos hacia el contenido de cada una de las asignaturas que ellos cursan.

Dentro de la realidad planteada no escapa la población estudiantil de la comunidad de Santa Elena, Libertad, Barrio Rocafuerte que asisten a la iglesia Alianza Cristiana y Misionera "Dios es Amor", donde se evidencia a través de observaciones realizadas de forma general que hace falta la integración de las familias, los padres o cuidadores deberían cumplir con este rol de acompañante de los procesos enseñanzas y aprendizaje de sus hijos desde casa, por lo que el acompañamiento en las respectivas actividades escolares, como proyectos productivos, asistencia a reuniones, consejo educativo, entre otros, ya que la integración fortalece la formación tanto física, psíquica y social del individuo.

Por otra parte, se observan estudiantes que se encuentran fuera de sus aulas durante su horario de clases, otros, dentro del aula pero muy distraídos y aunado a todas estas, se tienen situaciones como la baja calidad educativa, haciendo énfasis en la posibles causas de ésta situación, la poca preparación de contenidos académicos por los docentes, estrategias didácticas poco asertivas, así como poca empatía para motivar a los niños, la niñas y adolescentes y así poder obtener aprendizajes significativos que le permitan tener un conocimiento integral desde el proceso de enseñanza y aprendizaje.

En coherencia con la educación del ser humano está condicionada por un sistema de influencias, tanto a nivel escolar como general en la sociedad. Este sistema de influencias que se manifiestan en el contexto educativo repercute, lamentablemente de forma negativa y aunado a esas situaciones se le suma la muy o poca preparación de los padres y representantes para poder apoyar el hecho educativo. Por lo que propiciar el intercambio de estrategias didácticas entre los miembros de la comunidad escolar, entendido como familia, escuela y comunidad, incrementaran los beneficios y potenciando significativamente el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Cabe destacar, gran disposición de la gerencia educativa para realizar una reconversión de esta situación y transformarla en un momento didáctico de características productivas y en correspondencia a las políticas educativas vigentes.

La situación que se ha planteado permite considerar todos esos aspectos, como un problema, siendo el mismo, punto central de ésta investigación, originándose las interrogantes a las cuales se dará respuesta:

¿Cuál es la noción que tiene los actores educativos sobre las estrategias didácticas para el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje?

¿Cuáles son los fundamentos teóricos acerca de las estrategias didácticas para el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje?

¿Cuáles son las estrategias didácticas para el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje dirigida a padres, representantes o cuidadores?

¿De qué manera es posible presentar un plan didáctico estratégico basado en la elaboración de estrategias didácticas para el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje?

¿Cuál es la factibilidad de proponer un programa de capacitación de estrategias didácticas para el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje dirigida a padres, madres o cuidadores de la iglesia Alianza Cristiana y Misionera "Dios es Amor", Santa Elena, Libertad, Barrio Rocafuerte?

## **2.1.Objetivo General**

Proponer un programa de capacitación de estrategias didácticas para el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje dirigida a padres, madres o cuidadores de la iglesia Alianza Cristiana y Misionera "Dios es Amor", Santa Elena, Libertad, Barrio Rocafuerte

## **2.2.Objetivos Específicos**

Diagnosticar la noción que tiene los actores educativos sobre las estrategias didácticas para el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Describir los fundamentos teóricos acerca de las estrategias didácticas para el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Caracterizar las estrategias didácticas para el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje dirigida a padres, representantes o cuidadores.

Diseñar un programa de capacitación de estrategias didácticas para el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje dirigida a padres, madres o cuidadores de la iglesia Alianza Cristiana y Misionera "Dios es Amor", Santa Elena, Libertad, Barrio Rocafuerte.

## **3.Una aproximación teórica de sustento**

### **3.1.El Constructivismo Social y las Estrategias de Acompañamiento del Proceso de Enseñanza y Aprendizaje**

Una teoría de interés y relacionada con la presente investigación es la Teoría de Constructivismo Social de Vigotsky hacia 1934, entendiendo esa corriente del pensamiento como ese entramado que entiende que el nuevo conocimiento se ancla en el conocimiento previo, por lo que se considera que el conocimiento es un proceso activo, subjetivo, progresivo y en constante cambio, donde la experiencia se constituye en factor determinante.

En síntesis y, de acuerdo con Cúrvulo D. (2016), esta teoría integra las experiencias previas y en ellas ancla las nuevas experiencias, entendiendo que es el ser humano el centro del conocimiento; por lo tanto, cuando el sujeto interactúa con el objeto del conocimiento (Piaget); Cuando esto lo realiza en interacción con otros (Vigotsky); y Cuando es significativo para el sujeto (Ausubel). Partiendo de la premisa anterior, Woolfolk (2006), señala con relación a la Teoría Sociocultural, que Lev Vigotsky (1934) creía que las actividades humanas se llevan a cabo en ambientes culturales y no pueden entenderse separadas de esos ambientes. Una de sus ideas fundamentales fue que las estructuras y procesos mentales específicos pueden trazarse a partir de interacciones con los demás. Las interacciones sociales son más que simples influencias sobre el desarrollo cognoscitivo, pues en realidad crean la estructura cognoscitiva y el proceso del pensamiento. Vygotsky (1934) destaca el papel de diálogos cooperativos en el desarrollo, entre niños y miembros más conocedores de la sociedad. Los niños aprenden la cultura (formas de pensar y de comportarse) en su comunidad a través de dichas interacciones.

## **4. Bases Teóricas**

### **4.1. Estrategias Didácticas**

Son procedimientos organizados que tienen una clara formalización/definición de sus etapas y se orientan al logro de los aprendizajes esperados. A partir de la estrategia didáctica, el docente orienta el recorrido pedagógico que deben seguir los estudiantes para construir su aprendizaje.

Son de gran alcance, se utilizan en periodos largos (plan de estudio o asignatura) y tienen dos características principales: a) Los profesores son facilitadores y los estudiantes protagonistas de su propio aprendizaje y, b) En las primeras aplicaciones existe la posibilidad de no obtener el 100% de los resultados esperados, lo cual es común que suceda, dado que es necesario un tiempo de apropiación de la estrategia, tanto del docente como de los estudiantes.

Esto se logrará mientras más veces se implemente la estrategia. La idea es que estas experiencias permitan a docentes y estudiantes solucionar dificultades futuras, a través de ir ajustando la implementación para el logro de los aprendizajes esperados.

Por otra parte, como lo indica Palacio Useche (2018), en la actualidad, lo que se busca es crear un seguimiento de las estrategias dando inicio a la integración educativa, fortaleciendo los lazos en la escuela y la comunidad, las cuales deben ser apoyadas y respaldadas por el personal del recinto educativo. Asimismo, fomentar la disposición educativa en cualquier ambiente social conformando así cada una de las familias que conforman la localidad como miembros de rescates educativos y valores que ayuden al aprendiz a crear, una conducta sana del buen vivir.

En consecuencia; cabe resaltar la importancia que tiene el diseñar un proceso de enseñanza-aprendizaje, en el que las estrategias empleadas promuevan en el estudiantado el uso de otras que lo lleven a construir conceptos e interconectarlos para así lograr un aprendizaje autentico, a largo plazo y autónomo. (Hernández y Ramírez, 2011).

De acuerdo con Linares Contreras (2018) y tomando como referencia lo planteado por Hernández y Ramírez (ob.cit), indica que en esta definición, podemos encontrar diferentes elementos que llevan a reflexionar sobre el papel de cada actor en este proceso, en el caso del docente, se convierte en el proveedor de las actividades de enseñanza, situación que le permite una constante reflexión sobre su práctica, pues no solo se ve obligado a actualizarse constantemente, sino que, requiere asegurar que dichas actividades sean acordes con los contextos de formación.

Ahora bien, desde el punto de vista del estudiante, como sujeto de transformación, se hace indispensable que adopte una posición crítica frente a los contenidos y las dinámicas propias del aprendizaje, para que evolucione en su proceso reflexivo. En este sentido, se necesita de su disposición, atención y participación, para lograr generar las transformaciones requeridas en su conocimiento.

#### **4.2.Acompañamiento Pedagógico**

Para, García (2012) el acompañamiento es una construcción compartida entre los sujetos. Es un proceso flexible y direccionado por la realidad personal, por el contexto más inmediato y global en que las personas intervienen, en donde, cada uno de los que intervienen (acompañantes como acompañados), experimentan mejoras importantes en el ejercicio de su profesión y en la comprensión de sus responsabilidades ciudadanas. Como profesionales, los docentes poseen una serie de conocimientos sobre el tema (saber), desarrollan una serie de habilidades (el saber hacer) y poseen una serie de actitudes (el saber ser), el dominio de cada una de estos elementos son los que conllevan a la eficiencia de su desempeño en el aula.

En definitiva, El docente durante su desempeño académico requiere ser acompañado con miras a mirar como lo hace, de manera pues que de este proceso de desprendan cuales son los nudos críticos a ser considerados para que cada día mejore su práctica y a la vez eso se traduzca en crecimiento personal y profesional (Callomamani Arocutipá, 2013).

Finalmente, y en base a lo expuesto anteriormente por los diversos autores, el objetivo primordial del acompañamiento es desarrollar las competencias, actitudes, valores, abrir los esquemas de pensar, hacer en el día a día y reorientar las acciones del docente hacia el máximo de su potencial

como generador de espacios de aprendizaje y conocimiento para sus estudiantes (Cantillo Hoyos y Calabria, 2018).

Por último, atendiendo a Maureira Tapia (2015), el acompañamiento pedagógico debe evidenciar los que, los para que y los como para enrumbar la praxis pedagógica hacia los resultados deseados, siendo necesario visualizar, entender e internalizar el acompañamiento docente como aquella acción que evoluciona de la supervisión y gestión educativa.

#### **4.3. Participación de los Padres y las Madres en la Comunidad Escolar**

En cuanto a la participación de los padres y las madres en la comunidad escolar, según Martínez Tavera (2015) participar es ejercer democracia y en el hecho educativo se hace necesario garantizar la participación de la familia como herramienta fundamente para lograr el desarrollo integral del individuo en formación, dado que es necesario el reconocer la incidencia directa e indirecta que ejerce la familia en la adquisición de hábitos, desarrollo de habilidades, actitudes, destrezas y consolidación de competencias en el sujeto en formación.

Por otra parte, Durán (2018), todos los actores del hecho educativo, en especial los adultos significantes relacionados con los educandos son los primeros interesados en saber que sucede con su representado en las instituciones educativa, esto con mira a que conociendo potencialidades, debilidades, actitudes y aptitudes del educando se constituyen en herramienta fundamental para su formación integral, por lo que se requiere la participación y acompañamiento constante de los padres en estos procesos con miras a garantizar el correcto funcionamiento del hecho educativo y el logro de las metas propuestas.

#### **4.4. Programa Educativo**

De acuerdo a Roldan (2000) en cualquier modalidad educativa, el programa educativo constituye un recurso fundamental, a través del cual se prevé, planea y organiza el proceso de enseñanza y aprendizaje. Por lo tanto, es evidente que los programas educativos deben de tener una estructura coherente y organizada.

#### **4.5. Proceso de Enseñanza y Aprendizaje**

Existen diversas definiciones sobre lo que es el proceso de enseñanza y aprendizaje, por lo cual se toma como referencia lo conceptualizado por Salinas (2004) citado por Blancas T. (2016); atendiendo para ello tres dimensiones entre lo organizativo, pedagógico y tecnológico para posibilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje:

Se considera al proceso enseñanza-aprendizaje, como un espacio organizado que requiere 3 dimensiones: ...el aspecto organizativo, está referido a aquellos que el docente debe tomar en consideración durante el proceso de enseñanza, que puedan posibilitar la enseñanza-aprendizaje, organizados de forma que sean capaces de adaptarse a las necesidades y requerimientos que plantean los estudiantes; aspecto pedagógico, en las que muestra las relaciones que se establecen entre los elementos principales que configuran la dimensión pedagógica de una institución, en este caso están referidos a la metodología utilizada, sistema de comunicación y materiales didácticos; y, el aspecto tecnológico, se basa, principalmente, en la observación de su interacción con las otras dos dimensiones, tales como las aulas implementadas, con equipos adecuados para el desarrollo de los contenidos programados en la asignatura, el uso de las TIC en la distribución de los materiales didácticos (separatas, guías, libros, etc.), en forma oportuno, además que las aulas sean cómodas donde reciben las sesiones de aprendizaje teóricas y prácticas. (p.57)

En este sentido, de acuerdo con Pamplona, Cuesta y Cano (2019), es necesario que los docentes hagan divulgación científica de sus prácticas educativas para que otros docentes repliquen estos

recursos y se actualicen continuamente para fortalecer sus procesos de enseñanza aprendizaje y logren el desarrollo de competencias en sus estudiantes a través de estrategias metodológicas pertinentes. Ello, en sintonía con lo planteado por Escobar (2015) "resulta imprescindible comprender el modelo y nivel de interacción alumnos-docente y los contenidos educativos en proceso de enseñanza-aprendizaje puesto que de ello depende la obtención de competencias educativas de los alumnos" (p. 3).

## 5. Aspecto Metodológico

La presente investigación se elaboró, bajo el enfoque del Paradigma Positivista, de la cual Nube y Sánchez (2005), "El paradigma es un esquema teórico, o una vía de percepción y comprensión del mundo, que un grupo de científicos ha adoptado" (p. 18), refiriéndose hacia la realidad como absoluta y medible donde el investigador no debe influir e interactuar con la realidad estudiada

El presente estudio se realizó bajo la modalidad de Proyecto Factible, la cual según Orozco, Labrador y Palencia (2006), señalan que "corresponde a la producción de tecnología blanda y constituye una alternativa de solución viable para la situación planteada" (p. 22). La investigación se recurrió a una investigación de campo, según Sabino (2007), señala que la investigación de campo es aquella que "se basan en informaciones o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad" (p. 67) por consiguiente, el investigador se acerca a la realidad para observarla y es de ella que toma los datos para su investigación.

Esta investigación se rige bajos los elementos fundantes de una investigación de tipo descriptiva, según Hernández, Fernández y Baptista (2008)

Por la diversidad de las edades de la población, para efectos de esta investigación, La población estuvo constituida por 58 niños, adolescentes y adultos de la comunidad de Santa Elena, Libertad, Barrio Rocafuerte que asisten a la iglesia Alianza Cristiana y Misionera "Dios es Amor". La muestra seleccionada estuvo representada por 35 padres de familia entre 20 y 50 años de edad, empleándose como técnica de recolección de datos la observación y la entrevista, siendo la lista de cotejo y el cuestionario los instrumentos para llevarlo a cabo.

El cuestionario estuvo constituido por diez (10) Ítemes, con una escala de respuesta dicotómico, el mismo tiene un índice de confiabilidad de 0,97 lo que indica que el nivel obtenido es de muy alta confiabilidad. Estos resultados obtenidos se sometieron a un tratamiento estadístico aplicando la fórmula de Kuder-Richardson.

## 6. Análisis y Discusión de Resultados

Una vez aplicado el instrumento se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, permitiendo tener un conocimiento preciso para el desarrollo de Actividades relacionadas con las estrategias didácticas para el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje. A continuación, la presentación de los resultados y el análisis y decisión de los mismos, aplicando una estadística descriptiva. (Ver Cuadro 1 y Gráfico 1)

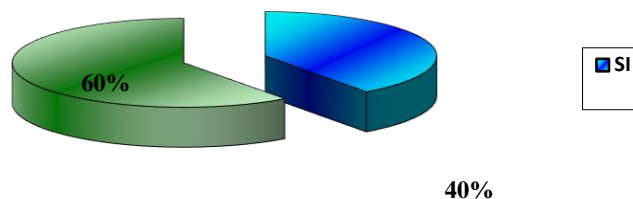
**Cuadro 1.**

**¿Usted conoce el rol de la familia en el proceso educativo?**

Ítems	Padres de Familia	Frecuencia			Porcentaje (%)		
		Si	No	Total	Si	No	Total
1	¿Usted conoce el rol de la familia en el proceso educativo?	14	21	35	40,00	60,00	100
	<b>Total</b>	14	21	35	40,00	60,00	100

Fuente: Propia (2020)

**Gráfico 1.**  
**¿Usted conoce el rol de la familia en el proceso educativo?**



**Fuente: Propia (2020)**

**Interpretación:** Este grafico indica que solo el 40% conoce el rol de la familia en el proceso educativo, mientras que el 60% no. Durante la entrevista se les pregunto la razón de porque no participan en el proceso educativo, y manifestaron que no tienen paciencia para enseñarlos. Teniendo coherencia éste resultado con lo que plantean Rivas Borrell y Ugarte Artal (2.014) citado por Rodríguez Mora y Martínez Flórez, (2016), actualmente la escuela debe tener presente que la concepción tradicional de familia está cambiando, está mutando, dado que ya los modos de vida familiares, se van ajustando a la dinámica actual arropada por la globalización galopante y que va a afectar no solo el núcleo familiar sino la actividad escolar, lo que debería generar la activación de estrategias didácticas adecuadas a las exigencias actuales, por lo tanto, es importante tomar en cuenta las expectativas de los padres al analizar su participación en el acompañamiento y desempeño escolar de los niño, niñas y adolescentes.

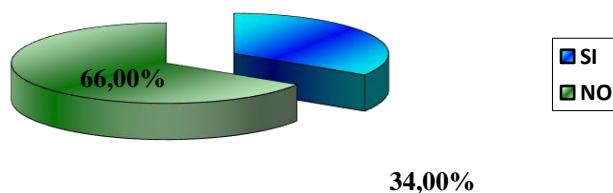
**Cuadro 2.**

**¿Conoces las formas de integración de los padres de familia en el quehacer educativo de la escuela?**

Ítems	Padres de Familia	Frecuencia			Porcentaje (%)		
		Si	No	Total	Si	No	Total
2	¿Conoces las formas de integración de los padres de familia en el quehacer educativo de la escuela?	12	23	35	34,00	66,00	100
<b>Total</b>		12	23	35	33.33	66,00	100

Fuente: Propia (2020)

**Gráfico 2**  
**¿Conoces las formas de integración de los padres de familia en el quehacer educativo de la escuela?**



**Fuente: Propia (2020)**

**Interpretación:** En este grafico los resultados obtenidos reflejan que el 66,00% no conocen las formas con las que padres de familia se pueden integrar en el quehacer educativo de la escuela y solo el 34,00% conoce algunas formas de integración de los padres de familia. Esta actividad es fundamental para la supervisión y acompañamiento pegadísimo desde casa. Lo arriba mencionado, está en concordancia con lo expuesto por Epstein (2011) citado por Razeto Pavez (2018);...quien ha desarrollado un modelo de prácticas de participación de las familias en la educación en las siguientes modalidades; destacando entre ellas,...la Colaboración con la comunidad (collaborating with the community): consiste en identificar e integrar recursos y servicios desde la comunidad para fortalecer los programas de la escuela, las prácticas de las familias, y el aprendizaje de los estudiantes y su desarrollo. Las actividades posibles de realizar son: informar a estudiantes y familias de los programas y servicios de salud, culturales, recreacionales y de apoyo social que hay disponibles en la comunidad; informar de actividades comunitarias que incrementen el aprendizaje de habilidades y talentos, incluyendo los programas de verano para estudiantes, otorgar servicios a la comunidad por los estudian.

### Cuadro 3

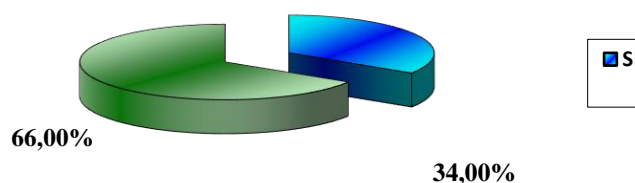
**¿Consideras relevante el acompañamiento de padres de familia en el proceso enseñanza y aprendizaje?**

Ítems	Padres de Familia	Frecuencia			Porcentaje (%)		
		Sí	No	Total	Sí	No	Total
3	¿Consideras relevante el acompañamiento de padres de familia en el proceso enseñanza y aprendizaje?	12	23	35	34,00	66,00	100
<b>Total</b>		12	23	35	34,00	66,00	100

Fuente: Propia (2020)

### Gráfico 3

**¿Consideras relevante el acompañamiento de padres de familia en el proceso enseñanza y aprendizaje?**



Fuente: Propia (2020)

**Interpretación:** Los resultados de este grafico demuestran que solo el 34,00% de los padres encuestados menciona que sí, es relevante una integración de padres de familia en el proceso enseñanza y aprendizaje, mientras el 66,00% señalan que no lo hacen y de acuerdo a Bolaños y Stuart Rivero, (2019), la familia constituye en primer escenario de formación del niño y de la niña, es un espacio donde desde el compartir con los seres queridos, desarrolla las habilidades y destrezas durante sus primeros años de vida, garantizando así su formación integral. Como se puede observar, y de acuerdo con lo que plantean estos autores, es necesario la integración y acompañamiento de los padres con sus hijos.

Todo esto en concordancia con lo planteado por la investigadora Suárez Gómez (2017), la cual indica que familia y escuela se integran para el desarrollo humano, por lo que resulta relevante la

interrelación de los actores pedagógicos (padres, madres o representantes y maestros) impulsando la colaboración mutua para garantizar de manera adecuada un proceso de enseñanza y aprendizaje de calidad.

#### Cuadro 4

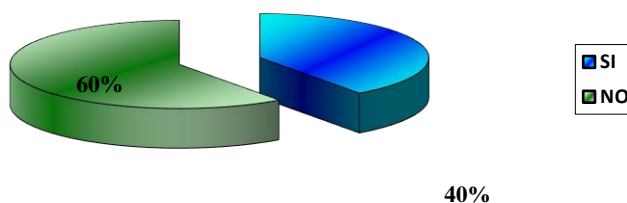
¿Influye la integración de los padres de familia en la formación y desarrollo educativo de sus hijos?

Ítems	Padres de Familia	Frecuencia			Porcentaje (%)		
		Si	No	Total	Si	No	Total
4	¿Influye la integración de los padres de familia en la formación y desarrollo educativo de sus hijos?	14	21	35	40,00	60,00	100
	<b>Total</b>	14	21	35	40,00	60,00	100

Fuente: Propia (2020)

#### Gráfico 4

¿Influye la integración de los padres de familia en la formación y desarrollo educativo de sus hijos?



Fuente: Propia (2020)

**Interpretación:** Los resultados de este gráfico señalan que el 40,00% destaca que si influye la integración de los padres de familia en la formación y desarrollo educativo de sus hijos, mientras que el 60,00% indican que no influye y, adicionalmente mencionaron que no saben cómo hacerlo. En referencia a esto resultados, Flórez; Villalobos, y Londoño-Vásquez, (2017), como aportes de su investigación; revela la importancia de garantizar el acompañamiento de los hijos e hijas; puesto que, tiene una connotación significativa en el desarrollo exitoso de los procesos escolares del estudiante.

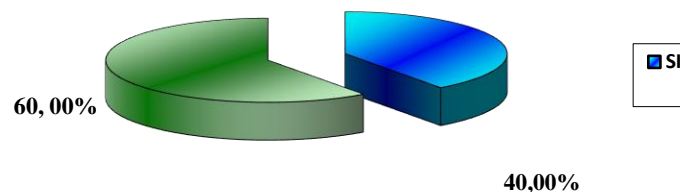
#### Cuadro 5

¿El acompañamiento de la familia en el proceso educativo repercute en el rendimiento académico de los estudiantes?

Ítems	Padres de Familia	Frecuencia			Porcentaje (%)		
		Si	No	Total	Si	No	Total
5	¿El acompañamiento de la familia en el proceso educativo repercute en el rendimiento académico de los estudiantes?	14	21	35	40,00	60,00	100
	<b>Total</b>	14	21	35	40,00	60,00	100

Fuente: Propia (2020)

**Gráfico 5**  
**¿El acompañamiento de la familia en el proceso educativo repercute en el rendimiento académico de los estudiantes?**



**Fuente: Propia (2020)**

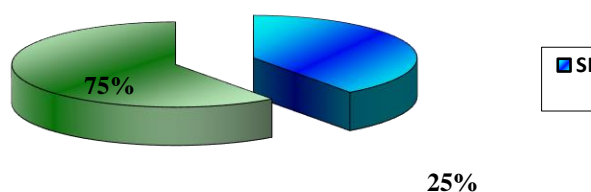
**Interpretación:** Los resultados de este gráfico, con relación a la repuesta de los padres de familia, señalan que sólo un 40, 00% conoce que el acompañamiento de la familia en el proceso educativo repercute en el rendimiento académico de los estudiantes, mientras que el 60% indican que el acompañamiento de la familia no repercute en el rendimiento académico de los estudiantes. A lo largo de nuestra investigaciones podemos concluir que a partir de los estudios planteados hasta el momento podemos definir que la familia es un componente que debe ser asociación a los procesos académicos, si bien los hallazgos desvelan que el acompañamiento, la dedicación y permanencia de las familias es un ingrediente decisivo no solo para el logro de buenos resultados académicos, también lo es para la formación del individuo emocionalmente, que puede ser capaz de superar todo tipo de barreras tanto sociales, como culturales y económicas, es decir, aquel individuo que es capaz de estar seguro de sus actuaciones y responder por ellas, así como mostrar autocontrol, tener hábitos, disciplina forjada y ser capaz de comportarse y vivir en comunidad. (Mosquera de Waidelich. 2018).

**Cuadro 6**  
**¿Conoces el rol o función del docente en el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje?**

Ítems	Padres de Familia	Frecuencia			Porcentaje (%)		
		Si	No	Total	Si	No	Total
6	¿Conoces el rol o función del docente en el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje?	9	26	35	26,00	74,00	100
	<b>Total</b>	9	26	35	26,00	74,00	100

Fuente: Propia (2020)

**Gráfico 6**  
**¿Conoces el rol o función del docente en el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje?**



**Fuente: Propia (2020)**

**Interpretación:** En base a los resultados obtenidos, se tiene que sólo el 26,00% de los encuestados conoce el rol o función del docente en el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje y un 74,00% no conoce el papel del docente en el acompañamiento escolar. Sin embargo, y según lo planteado por Según Boberiene (2013) citado por Razeto Pavez (2016) el compromiso de los padres mejora las dinámicas dentro del aula, ya que incrementa las expectativas de los profesores, mejora la relación profesor-alumno y contribuye a una mayor competencia cultural de los estudiantes.

Por lo tanto, el docente debe facilitar al estudiante toda la información pertinente a las actividades, y darles el asesoramiento pedagógico a los padres de familia sobre el acompañamiento de los padres de familia en el proceso enseñanza y aprendizaje.

Finalmente, se presenta en cuadro 6, lo relacionado con la factibilidad de la realización del Programa de capacitación de estrategias didácticas para el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje dirigida a padres, madres o cuidadores

**Cuadro 7**

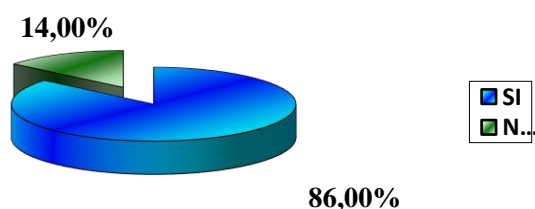
**¿Existe la factibilidad de realizar en la escuela un Programa de formación de estrategias didácticas para el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje?**

Ítems	Padres de Familia	Frecuencia			Porcentaje (%)		
		Si	No	Total	Si	No	Total
7	¿Existe la factibilidad de realizar en la escuela un Programa de formación de estrategias didácticas para el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje?	30	5	35	86,00	14,00	100
<b>Total</b>		30	5	35	86,00	14,00	100

Fuente: Propia (2020)

**Gráfico 7**

**¿Existe la factibilidad de realizar en la escuela un Programa de formación de estrategias didácticas para el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje?**



Fuente: Propia (2020)

**Interpretación:** En cuanto al resultado obtenido, sólo el 14,00% considera que no es factible realizar en la comunidad un Programa de capacitación de estrategias didácticas para el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje dirigido a padres, madres o cuidadores, mientras que el 86,00% considera que se debe realizar ese programa. Según UABJO (2017), los Estudios de Pertinencia y Factibilidad son investigaciones previas que se efectúan para la creación de un nuevo Plan de estudios. Estas investigaciones se realizan con el fin de establecer la congruencia entre la oferta educativa y las necesidades sociales

## 6.1. Conclusiones

Mediante el acompañamiento e integración de padres de familia en el proceso de enseñanza y aprendizaje, se obtienen un buen rendimiento, dado a que afianzan la enseñanza de los hijos.

No obstante, cabe considerar que pudiesen existir situaciones por mejorar en relación con una participación aún más activa, ya que esta se adquiere a medida del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Además, cumplir su rol de representantes ayudando a los hijos en las tareas, reforzando los valores morales y espirituales para un buen aprendizaje, donde, los padres, madres y representantes estén bien informados de las actividades de la escuela y de la educación que el docente da, sabiendo que el niño en clase se siente apoyado y en confianza para hacer las evaluaciones y así mejorar la calidad del aprendizaje integrado y significativo porque se respira un ambiente de paz y armonía.

## 7. La Propuesta

Atendiendo a las necesidades de los padres de familia, se plantea un programa, el cual se concreta en diferentes actividades.

La propuesta queda definida como: **PLAN DE ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DOCENTE DE LOS PADRES DE FAMILIA EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE.**

La propuesta del programa contribuye al acompañamiento e integración de los padres de familia en el proceso educativo. En este trabajo se pretende explicar en forma muy resumida la necesidad del uso de estrategias didácticas en el acompañamiento del proceso de enseñanza y aprendizaje desde la praxis del docente.

En este orden de ideas, como *Objetivo General*: Presenta la Propuesta de Factibilidad de un Plan de Estrategias Didácticas para el Acompañamiento Docente de los Padres de Familia en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.

En cuanto a los *Objetivo Específicos*:

- Lograr el conocimiento y aplicación de Estrategias Didácticas para el Acompañamiento Docente de los Padres de Familia en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.
- Permitir la participación de sectores intra e interinstitucionales en el establecimiento del Plan de Estrategias Didácticas para el Acompañamiento Docente de los Padres de Familia en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.
- Conocer los beneficios del Plan de Estrategias Didácticas para el Acompañamiento Docente de los Padres de Familia en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.

### 7.1. Alcance de la Propuesta

La propuesta permitirá disponer de equipo profesional transdisciplinario con gran disposición de trabajo, en beneficio de las comunidades y sus instituciones, llevando un amplio programa educativo a la comunidad de Santa Elena, Libertad, Barrio Rocafuerte que asisten a la iglesia Alianza Cristiana y Misionera "Dios es Amor". Resaltando el espíritu de trabajo, cordialidad y unión entre los estudiantes y actores educativos.

## 7.2. Estructura del Programa

El programa está estructurado de la siguiente manera:

**Programa 1:** Lograr el conocimiento y aplicación de Estrategias Didácticas para el Acompañamiento Docente de los Padres de Familia en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje. (Ver Cuadro 7)

### Cuadro 8.

**Plan 1:** Lograr el conocimiento y aplicación de Estrategias Didácticas para el Acompañamiento Docente de los Padres de Familia en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje

<b>Objetivo:</b> Lograr el conocimiento y aplicación de Estrategias Didácticas para el Acompañamiento Docente de los Padres de Familia en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.				
<b>Actividades</b>	<b>Contenido</b>	<b>Estrategias Didácticas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
<p>Presentar videos interactivos sobre las Estrategias Didácticas.</p> <p>Activar la curiosidad presentando información nueva, planteando problemas o interrogantes</p> <p>Mostrar la relevancia y aplicabilidad de las Estrategias Didácticas</p>	<p>Definición de Estrategias Didácticas</p> <p>Tipos de estrategias.</p> <p>Ventajas y desventajas</p> <p>Aplicación de las Estrategias Didácticas</p>	<p>-Mostrar a los padres de familia y comunidad educativa la forma de hacer los trabajos de tal manera que sea en sentido de cooperación mutua, realizando un ensayo con los participantes para que la teoría se haga práctica.</p>	<p>-Facilitador</p> <p>-Participantes</p> <p>-Papel bond</p> <p>-Papel tamaño carta</p> <p>-Video Beam</p> <p>-Computador</p> <p>-Diapositivas</p> <p>-Lápices</p> <p>-Marcadores</p>	<b>16 horas</b>

Fuente: Propia (2020)

**Programa 2:** Permitir la participación de sectores intra e interinstitucionales en el establecimiento del Plan de Estrategias Didácticas para el Acompañamiento Docente de los Padres de Familia en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje. (Ver Cuadro 8)

### Cuadro 9.

**Plan 2:** Permitir la participación de sectores intra e interinstitucionales en el establecimiento del Plan de Estrategias Didácticas para el Acompañamiento Docente de los Padres de Familia en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.

<b>Objetivo:</b> Permitir la participación de sectores intra e interinstitucionales en el establecimiento del Plan de Estrategias Didácticas para el Acompañamiento Docente de los Padres de Familia en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.				
<b>Actividades</b>	<b>Contenido</b>	<b>Estrategias Didácticas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
<p>Considerando la experiencia de los estudiantes proceder a su discusión y análisis tomando en cuenta los saberes repartidos entre los estudiantes y los padres de familia.</p> <p>Diseño y elaboración por parte del docente de Estrategias Didácticas de acompañamiento para el proceso de Enseñanza y Aprendizaje</p>	<p>1. Estrategias Didácticas: Enseñanza y Aprendizaje</p> <p>1.1.- Estrategias Didácticas de Enseñanza</p> <p>1.2.- Estrategias Didácticas de Aprendizaje</p>	<p>-Formar grupos de trabajos y rotarlos para que todos realicen las diferentes actividades programadas y pongan en práctica lo visto en la teoría, y tomen conciencia de la importancia de la</p>	<p>-Facilitador</p> <p>-Participantes</p> <p>-Papel bond</p> <p>-Papel tamaño carta</p> <p>-Video Beam</p> <p>-Computador</p> <p>-Diapositivas</p> <p>-Lápices</p> <p>-Marcadores</p>	<b>8 horas</b>

Fuente: Propia (2020)

**Programa 3:** Conocer los beneficios del Plan de Estrategias Didácticas para el Acompañamiento Docente de los Padres de Familia en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.

#### Cuadro 10

**Plan 3:** Conocer los beneficios del Plan de Estrategias Didácticas para el Acompañamiento Docente de los Padres de Familia en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.

Objetivo: Conocer los beneficios del Plan de Estrategias Didácticas para el Acompañamiento Docente de los Padres de Familia en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.				
Actividades	Contenido	Estrategias Didácticas	Recursos	Tiempo
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Comprender con claridad la importancia de Estrategias Didácticas para el Acompañamiento Docente de los Padres de Familia en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.</li> <li>-Conocer las limitaciones Plan de Estrategias Didácticas para el Acompañamiento Docente</li> <li>-Destacar las destrezas de los estudiantes en el conocimiento de los Padres de Familia en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Importancia de las Estrategias Didácticas para el Acompañamiento Docente de los Padres de Familia en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.</li> <li>-Limitantes en el establecimiento del Programa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Formar grupos de trabajos y rotarlos para que todos realicen las diferentes actividades programadas y pongan en práctica lo visto en la teoría, y tomen conciencia de la importancia de las Estrategias Didácticas para el Acompañamiento Docente de los Padres de Familia en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Facilitador</li> <li>-Participantes</li> <li>-Papel bond</li> <li>-Papel tamaño carta</li> <li>-Video Beam</li> <li>-Computador</li> <li>-Diapositivas</li> <li>-Lápices</li> <li>-Marcadores</li> </ul>	8 horas

Fuente: Propia (2020)

#### A manera de cierre

El siguiente programa, que conlleva a la intervención de todos los padres de familia con la participación del personal especializado y con la finalidad de lograr la integración de los mismos. De tal modo que, el presente programa tiene la intención de integrar a todos los diferentes actores educativos y al mismo tiempo crear en ellos responsabilidades de participación constante y socialización del conocimiento.

## **CAPÍTULO 4**

# **ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA FUNDACIÓN PURO CORAZÓN, VALORANDO EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE SUS USUARIOS**

**Lisette Vacacela Conforme**

**Dennise Gabriela Díaz Saavedra**

**Marco Vinicio Bueno Salinas**

## 1.Introducción

Las organizaciones y empresas, poseen una estructura definida para el logro de sus objetivos, siendo la administración uno de los puntos importantes en la misma, es por ello que, Lema-Cachinell *et al.* (2020) indican que “la organización administrativa no es solo para grandes empresas de ventas o de producción, es para toda organización, institución, fundación, entre otros, pues es lo que garantiza un funcionamiento adecuado y eficiente” (p. 90); siendo dicha organización la que le permitirá el medir el cumplimiento de las metas y objetivos planteados, así como el saber el nivel de satisfacción que presentan los clientes que asisten a la misma, quienes evalúan los servicios recibidos y el cumplimiento de las ofertas y promesas que en ella se brinda para la comodidad y bienestar de ellos, ya que esos son la razón de una empresa o corporación.

El brindar el nivel de exigencia que debe tener una corporación, hace necesario la adquisición de nuevos paradigmas de atención al cliente para el logro de la satisfacción en los servicios que ellos reciben de la empresa.

Al respecto, estas empresas deben procurar un proceso de capacitación continua a su personal para que los mismos creen el nuevo conocimiento que exigen los cambios sociales que se desarrollan, en su ámbito de acción por lo cual Lugo-Loreto (2020) opina sobre el proceso de capacitación en las empresas y organizaciones lo siguiente: “la exigencia de nuevos conocimientos y habilidades administrativas traen como consecuencia que la administración sea un instrumento elemental en las organizaciones para así estar a la vanguardia en cuanto a objetivos y metas equilibradas se refiere” (p. 98); por tanto, es significativo un proceso de capacitación ya que le permite a las empresas y organización de contar cada día con un personal más involucrado con los planes y metas que estas poseen.

De esta manera, el objetivo principal de los objetivos y planes de toda organización el establecer una relación empresa-cliente para el cumplimiento de las metas propuestas y establecidas en el plan administrativo de la misma. Con lo cual se procura el crecimiento y correcto funcionamiento de esta, lo cual incide en la satisfacción del cliente por los bienes y servicios que ha recibido de la empresa.

En consecuencia, el correcto funcionamiento de cualquier organización o empresa queda establecido cuando la relación prestadora del servicio y cliente es óptima, lo cual se logra con la satisfacción de las necesidades que requiere el cliente del bien que ofrece la misma. Esa situación hace que el cliente regrese a la búsqueda de nuevos bienes y servicios de la organización y a su vez recomiende a la misma, lo cual redundara en un mayor flujo de caja, mejorando la posición de la empresa en el mercado.

En ese contexto, Moya (2016) indica que “como clientes, todos buscamos calidad, queremos productos que satisfagan nuestras necesidades, a un bajo costo, que sea durable, tecnológico, que exista una gran variedad de opciones en el mercado” (p. 1). Con esa situación, se busca que los servicios se encuentren orientados a la búsqueda del bienestar del cliente. Es por ello que Sánchez-García y Sánchez-Romero (2016) indican que:

La calidad en el servicio es una métrica dentro las organizaciones que buscan la diferenciación y competitividad en el mercado. El objetivo principal es identificar los atributos de calidad en el servicio y evaluar la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del cliente; lo cual se traduce en lealtad hacia la marca y se refleja en un incremento en las utilidades de la organización (p. 111).

Siendo la razón de la empresa, el mantenerse competitiva con una cartera de cliente acorde con el tamaño de esta y con tendencia al aumento de la mismas, es por ello que se busca de brindar a la clientela un servicio óptimo y de calidad para mantenerse competitiva, buscando el bienestar y la satisfacción del cliente.

Es por ello por lo que, Corina (2012), le concede una atención primordial a la satisfacción de los clientes, al considerar que esa debe ser estimada como la consecuencia directa de la calidad en el servicio prestado por la organización, en la cual se encuentra una correspondencia entre las expectativas del cliente y la experiencia recibida.

En ese sentido, Martín (2016) considera que, para mejorar los diversos procesos de servicios, es necesario detectar los atributos de calidad que se ofrece, procediendo luego a la evaluación que debe existir sobre la correspondencia que se encuentre entre la calidad de servicio que presta la empresa, la que es recibida por el cliente y la satisfacción que este muestre sobre el mismo. Siendo determinada la calidad en el servicio por medio de la satisfacción del cliente, la lealtad y la intención de compra; por lo que se traduce en factor decisivo para construir relaciones a futuro con los clientes.

De acuerdo con lo expuesto, se entiende que el grado de satisfacción que refleja un cliente, es una forma de medir la calidad de servicio que se presta una organización, es por ello que Zeithmal y Bitner (2002) indican que la calidad en el servicio prestado debe ser considerado como la parte esencial en las percepciones que recibe el cliente. Es por ello que cuando se habla de los servicios, la calidad tiene que ser determinada como el elemento fundamental, al momento de la evaluación que realiza el cliente sobre los servicios recibidos por parte de la organización.

## **2.Un acercamiento a la realidad**

La Fundación Puro Corazón, es una organización constituida como una fundación sin fines de lucro, la cual se encuentra ubicada en la calle Durán de la Ciudadela El Recreo 4<sup>ta</sup> etapa, en la provincia de Guayas. Por su constitución De Paula (s/f) la define como una organización sin fines de lucro a lo cual establece que “las organizaciones sin fines de lucro son aquella que se caracterizan por tener como fin cumplir un determinado rol o función en la sociedad sin pretender una ganancia o utilidad por ello” (p. 3).

Siendo esa característica, la razón principal que presenta Fundación Puro Corazón, la cual tiene como objetivo fundamental la prestación del servicio médico gratuito a los niños, jóvenes y adolescentes de escasos recursos y ser casa de abrigo a aquellos que se encuentran en situación de abandono social, los cuales viven en el cantón Durán y zonas circunvecinas. Siendo caracterizada esa fundación como una organización social, la cual es definida por Román (2011) como aquella que “se constituye, entonces, en una red de relaciones de interdependencia entre sus componentes que cumplen funciones diferentes, lo que se denomina Patrón Sinérgico” (p. 1); sinergia constante en todos los procesos empresariales.

La Fundación Puro Corazón, prosigue como fin el rescate de los niños, jóvenes y adolescentes, para brindarle una mano compasiva y sobre todo ofrecerles un nuevo amor con el cual se procura que el mismo se constituya en un calmante con el cual se procura que se curen las heridas producidas la situación de abandono en el cual se encuentran para su familia y la soledad que esa situación genera en eso niños, jóvenes y adolescentes en el ámbito social.

Así pues, para el logro de su misión, la fundación se encuentra en un proceso de reestructuración organizativa-financiera, motivado a que presenta una serie de dificultades financieras, de servicios y de infraestructura, por lo cual requiere la realización de un diagnóstico de su situación real en cuanto a los servicios que presta a los niños, jóvenes y adolescentes de escasos recursos que viven en el cantón Durán y zonas circunvecinas.

Siendo el norte de esa reestructuración organizativa-financiera, que piensa realizar la Fundación Puro Corazón, el brindar en servicio óptimo y de calidad para los niños, jóvenes y adolescentes que son atendido en la misma, se busca el determinar el nivel de satisfacción que perciben los atendidos. Por lo cual Levesque y Mc Dougall (2011) indican que la satisfacción del cliente es una cualidad de la percepción que tiene el cliente hacia la organización que suministra el bien o servicio;

mientras que para Zineldin (2000) la satisfacción es entendida como una reacción emocional que se genera ante la presencia de una diferencia causada por expectativas y las perspectivas del cliente sobre el bien o servicio que recibe de una organización. Por lo cual ese nivel de satisfacción puede ser medido, lo que indica el nivel de la calidad de servicio recibida.

### **2.1. Propósito de la investigación**

Establecer estrategias que optimicen la calidad de servicio que ofrece la Fundación Puro Corazón.

## **3. Acercamiento teórico**

### **3.1. Calidad de servicios**

La calidad de servicios es un parámetro que debe ser considerado de manera exhaustiva por parte de las organizaciones o empresas, motivado a que el centro de la misma es lograr la satisfacción del cliente, consiguiendo con ello que el cliente consiga los bienes y servicios que estaba demandando de una manera confiable de acuerdo a los parámetros que él deseaba.

Es por ello que Americanexpress.com (2018) define a la calidad de servicio como aquella que se compone de las actividades desarrolladas, las cuales se encuentran orientadas a la identificación de las diferentes necesidades con las cuales llegan los clientes al momento de presentar la intención de realizar una compra, para proceder a ofrecerles los diferentes productos con los cuales se puedan satisfacer sus requerimientos, consiguiendo de esa manera el lograr cubrir cada una de sus expectativas y generar un valor percibido como positivo hacia la marca, que lleva al crecimiento empresarial.

En ello, resulta significativo las estrategias adecuadas para lograr la calidad de servicio al cliente. En ese sentido QuestionPro (s/f), indica que para optimizar la atención al cliente es necesario conocer lo que los clientes necesitan y cuándo lo requieren, situación con la cual se puede programar el asesoramiento en el momento que se requiera.

Es por ello que, Cottle (1991) afirma que la clave en el fortalecimiento de la calidad en el servicio, se encuentra en lograr la satisfacción de las expectativas de los clientes, procurando siempre sobrepasar los las perspectivas que ello traigan en relación al ofertado por la empresa o el personal encargado de su atención.

Mientras que para Pizzo (2013) la calidad de servicio es una práctica desarrollada y ejecutada de manera coherente por una organización o empresa con el fin de interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes, para así ofrecerles, un servicio asequible, apropiado, adaptable, valorado y de utilidad de manera que el cliente se encuentre entendido, con una atención personalizada, mostrando dedicación y eficiencia, que logre sorprenderlo con un servicio mejor que aquel que está esperando, con lo cual se le está proporcionando una nueva herramienta, con la cual en consecuencia se lograrán mayores ingresos por los servicios que esta le presta al cliente y a su vez, le genera menores estructura de costos para la organización con lo cual aumenta los beneficios que ella obtiene y puede ganar nuevos clientes.

### **3.2. Medición de la calidad de servicios**

La cuantificación de la calidad del servicio, concebida desde la perspectiva de satisfacción al cliente, es establecida por Tan & Pawitra (2001) como un punto crucial con el cual debe contar toda organización o empresa cuando se encuentra en un escenario altamente competitivo, motivado a que las organizaciones o empresas deben establecer diferentes estrategias y servicios que busque sobrepasen las expectativas de los clientes y esos resultados puedan ser medidos. Determinando de esa manera el grado de satisfacción que obtienen los clientes de los servicios que reciben.

Mientras que Hansemark y Albinsson (2004) conciben la medición de la calidad de servicio como la eficiencia que presenta esa persona que está en contacto directo con el cliente, logrando ayudar a la concepción de las percepciones de éste, logrando influenciar en el de tal manera que reciba un servicio de mejor calidad a las perspectivas que este había preestablecido antes de que se entregara el servicio, obteniendo con ello la máxima satisfacción del mismo. En ese sentido Sánchez-García y Sánchez-Romero ob cit. indican que para lograr la medición de la calidad de servicio se debe:

diagnosticar los principales factores que tienen influencia, para así establecer una propuesta de mejora que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes. En función de este diagnóstico, se encuentra el modelo Nórdico que es de carácter cualitativo, el americano de tipo cuantitativo, y los Índices Nacionales de Satisfacción que contemplan aspectos cualitativos y cuantitativos (p. 113).

Es por ese motivo que, la calidad en servicio al cliente se debe valer de diferentes estrategias para lograr la satisfacción del cliente, quien es la razón de ser de una organización en el área del mercadeo, por lo cual diseña un grupo de acciones para determinar el nivel de satisfacción que presentan los clientes cuando acceden a los bienes y productos de la organización. Determinándose de esa manera el nivel de calidad que dicha organización presta a sus usuarios.

### **3.3.Elementos Tangibles**

Con respecto a los elementos tangibles, Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) y Duque & Diosa (2014) que esos elementos se encuentran constituidos por los aspectos del conjunto de renglones que constituye una organización o empresa entre las cuales se puede mencionar las instalaciones, las maquinarias, las herramientas, la materia prima, los insumos y el personal.

Mientras que Moreno-Hernández *et al.*, (2018) consideran que los elementos tangibles se encuentran constituido por el personal que labora en la organización, el equipamiento tecnológico, al igual que el área de trabajo concebido de manera integral y sistémica, con lo cual se busca satisfacer las necesidades de los usuarios, lo cual se debe traducir en un servicio óptimo al cliente. Ante ese contexto Rojas-Martínez, *et al.* (2020) indican que:

las necesidades personales, es decir, los estados y condiciones esenciales para el bienestar físico y psicológico del cliente, son elementos fundamentales que dan forma al nivel de servicio deseado. Por otra parte, los intensificadores permanentes del servicio son factores individuales y estables que exaltan la sensibilidad de los clientes ante el servicio (p. 6).

Es por ello que, la satisfacción percibida por los usuarios de la fundación puro corazón, en cuanto a los elementos tangible de la calidad de servicio, es debido en gran medida por el estado físico de la infraestructura, los equipos y mobiliarios con los cuales cuenta y por la cantidad del personal requerido para el desarrollo de sus actividades.

### **3.4.Percepción**

La percepción, que no es más que la manera de la cual es apreciada la satisfacción que muestran los usuarios de los servicios que ofrece la organización, es indicada por Zeithaml *et al.*, (2017) de acuerdo a dos niveles fundamentales, como es un primer nivel al cual denomina el servicio deseado por el cliente, ese nivel se encuentra constituido por la combinación del conocimiento que posee el cliente sobre el servicio que recibirá, contra su pensamiento del servicio recibido. El segundo nivel, que es designado como el servicio adecuado, el cual constituye el nivel del servicio aceptado por el cliente.

Siendo afectado el nivel de servicio aceptable, por diferentes factores, los cuales son por lo general de corto plazo, los cuales tienden a fluctuar más que los elementos relativamente estables que influyen en el servicio deseado. Es por ello que Padilla *et al.*, (2017) estipulan que las diferentes organizaciones prosiguen distinguir su imagen pública para lograr de esa manera obtener un mayor nivel de ingresos producto de las ventas de sus bienes y servicios que presta a sus clientes, incorporando para ello empleados con mayor capacitación, agregando otros beneficios. Motivado a que los clientes consideran a las metas sociales establecidas como importantes, con lo cual se nota que las organizaciones pueden crear una imagen pública favorable al perseguir metas sociales.

### **3.5. Competencia del personal**

La competencia que debe poseer el personal para la obtención de una calidad de servicios, es establecido por Pride y Ferrell (2018) quienes indican que la prestación de servicios en procura de obtener una alta calidad, es determinada una de las labores más relevantes y complicada que enfrenta una organización, teniendo que hacer destacar que cuando se suministra de forma constante un servicio de alta calidad dicho servicio resulta con un elevado nivel de complicación, por cuanto el mismo se encuentra basado en el hecho que todos los consumidores han experimentado ejemplos de un servicio deficiente, por lo cual se piensa que los servicios forman parte de una analogía, la cual constituye un simple instrumento de racionalización.

Esto es muy significativo, ya que el talento humano que labora en la organización debe de presentar un alto nivel de responsabilidad y capacitación en el área en la cual se desempeñan, motivado a que ellos son la representación de la organización ante los clientes, siendo su misión primordial el lograr la satisfacción de los mismos para la obtención de una alta calidad del servicio prestado.

En ese contexto De la Hoz *et al* (2020) manifiestan que a medida en la cual las organizaciones confrontan las nuevas competencias que son demandadas exigidas por el mercado en el cual se encuentra insertada, procurando la apertura y mantener el progreso de los recursos tecnológicos que ellas requieren de manera continua, incorporando para ello de un capital humano capacitado, presentando una disponibilidad de laborar en lugares y momentos específicos.

Además de lo planteado anteriormente, el recurso laboral, realiza una labor importante en el cumplimiento de las metas programadas por la gerencia, siendo ellos los que requieren de un plan de trabajo balanceado que involucre el conjunto de recursos disponibles y que son necesarios para la organización.

Por lo cual, Koontz y Weihrich (2012) establecen que se encuentra largamente comprobado que la responsabilidad social interna de una organización, puede lograr a transformarse en una valiosa estrategia para el desarrollo de una gestión organizacional, en la cual sus dimensiones se encuentren vinculadas con las presentadas por la gestión organizacional en su plan organizativo, así como incorporar la unión de los valores éticos corporativos, estableciendo el reconocimiento interno, procurando el mejoramiento del ambiente de trabajo, para el logro de la calidad del servicio prestado a los usuarios.

### **3.6. Aptitud de servicio**

En cuanto a la aptitud de servicio, Kerin y Hartley (2015) lo conceptualizan como la manera de la conquista de la satisfacción, siendo por medio de la aptitud de servicio en la organización que se prosigue la obtención de la meta planificada, el cual puede ser considerado como la parte elemental para el crecimiento y fortalecimiento de la posición de la organización en el mercado en el cual se desenvuelve.

Bajo ese contexto, la calidad de servicio en las organizaciones, puede ser considerada como fundamental en la orientación que se les suministra a los clientes el personal que labora en las

organizaciones, en procura de que logran cubrir sus necesidades, aspiraciones y sobrepasen además las expectativas individuales y colectivas que ellos posean, por parte de la atención brindada por ese personal, el cual debe adecuada y personalizada en relación al cliente.

### **3.7.Cumplimiento de promesa**

La medición de la calidad del servicio, por medio del cumplimiento de la promesa, es considerado como un sistema altamente empleado por todas las organizaciones, a lo cual Durán *et al.*, (2017) manifiestan que por medio de ella, se persigue el posicionamiento en el liderazgo en el mercado en el cual se desarrolla la organización, procurando adicionalmente como meta primordial lograr la satisfacción de sus clientes, siendo ese un factor determinante para toda organización prestadora de servicio, con lo cual adquirirá un prestigio elevado por el cumplimiento de los servicios que oferta a sus clientes

Es por ello que Díaz, *et al.*, (2019) sostienen que se evidencia cada día con mayor fuerza, que las organizaciones que se ocupan de una manera positiva su responsabilidad social, encuentran que su futuro encontrará asegurado por cuanto obtendrá apoyo en el entorno en el cual se desarrolla, si el mismo percibe las buenas acciones de la organización, siendo en ese sentido, las empresas del sector logístico las que se encuentran más evaluadas, en cuanto al cumplimiento de las promesas de suministro de bienes y servicios, siendo esos factores los que se generan de manera continua, a pesar de no lograr cubrir en un cien por ciento las expectativas de su personal, en función de los materiales manipulados.

## **4.Metodología**

La investigación sobre las estrategias para optimizar la calidad de servicio de la Fundación Puro Corazón, valorando el nivel de satisfacción de sus usuarios, se desarrolló dentro del postulado del pensamiento postpositivista, proyectando un enfoque de índole cualitativo, por medio del cual se busca establecer las estrategias que optimicen la calidad de servicio que ofrece la fundación puro corazón.

Siendo el motivo, por el cual el estudio se suscribe al enfoque sociocrítico, por cuanto se pretende transformar la realidad en la prestación de los servicios que ofrece al público la fundación puro corazón, razón por la cual se selecciona como método con el cual se desarrolló el estudio de las estrategias para optimizar la calidad de servicio de la Fundación Puro Corazón, valorando el nivel de satisfacción de sus usuarios, el de investigación acción, siendo empleado el mismo, para la creación de un conjunto de acciones tendiente a lograr un alto nivel de satisfacción de los usuarios que son atendidos en las instalaciones de la fundación, lo que permite obtener un plan de acción para el establecimiento de las estrategias sobre la calidad de servicio.

Con respecto a las técnicas empleadas para el proceso de adquisición de la información, se escogió para el proceso de investigación de campo las técnicas de la observación participante, motivado a que los investigadores comparten con los empleados y público que asiste a los servicios que presta la fundación y la encuesta, por cuanto que por medio de ella se puede establecer el nivel de satisfacción que presenta el usuario que asiste a los diferentes servicios de la fundación, en cuanto a los instrumentos aplicados fueron el cuestionario, que le fue entregado a 105 beneficiarios de los diferentes servicios que ofrece la Fundación Puro Corazón y el cuaderno de notas.

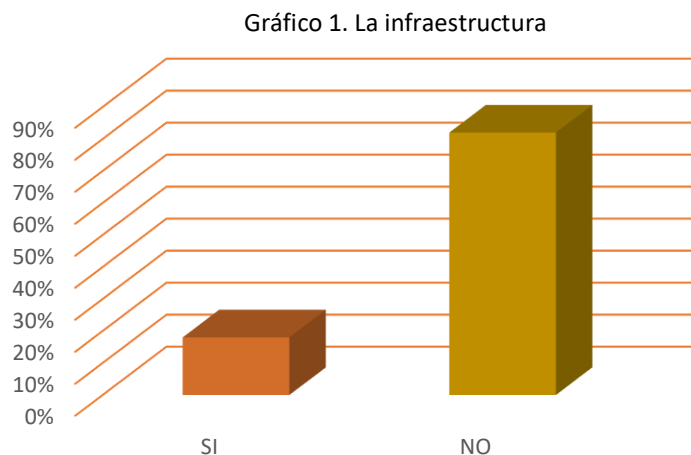
Para el análisis de los resultados obtenidos en el proceso de recolección de la información, fue utilizada el análisis estadístico aplicando un estudio hermenéutico a los mismos. Con el cual se pretende conocer el nivel de satisfacción que poseen los usuarios que asisten a los diferentes servicios que presta la fundación, los cuales servirán de base para el establecimiento de las diferentes acciones para lograr un nivel de satisfacción excelente de los usuarios de las instalaciones de la fundación y así lograr los objetivos de la misma que es la de prestar un servicio comunitario de calidad y excelencia para cada uno de sus usuarios.

## 5.Resultados

En el diagnóstico de la calidad del servicio que presta la Fundación Puro Corazón, en su proceso de atención a los niños, jóvenes y adolescentes de escasos recursos que viven en el cantón Durán y zonas circunvecinas, se determinó lo siguiente:

### 5.1.Indicador: Elementos Tangibles

Ítem 1. ¿Se encuentra acorde la infraestructura con los servicios que presta la fundación?



Fuente: Propia (2020)

El estado de la infraestructura con la cual cuenta la Fundación Puro Corazón, es percibido por los asistentes a sus servicios de la siguiente manera:

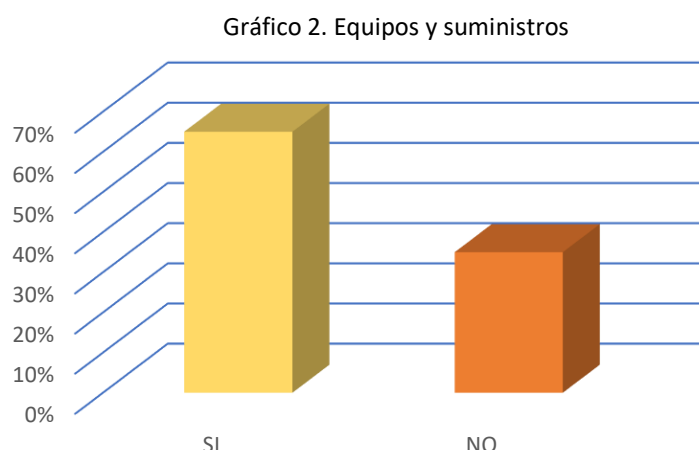
Para el 82% de la población consultada, la infraestructura de la fundación no se encuentra acorde con los servicios prestados. Mientras que para el 18% de los entrevistados la infraestructura de la fundación si se encuentra acorde con los servicios que presta.

Esta circunstancia indica una situación por mejorar que debe atenderse en los diferentes servicios que ofrece la fundación por el estado de la infraestructura, ya la misma no se encuentra completamente terminada, sino que se encuentra en el proceso de culminación. Se hará necesario un seguimiento a este indicador, luego de la culminación de los trabajos.

De igual manera se encuentra la presencia de polvo, por la ejecución de los trabajos de construcción en algunos casos y en otros por el estado de deterioro que ellas presentan, con lo cual se genera alergias a las personas que entran a la fundación a recibir los diferentes servicios médicos que ella ofrece a la comunidad y a los niños, jóvenes y adolescentes que se encuentran en situación de calle.

En ese sentido Moya ob cit. indica que el estado de la infraestructura y los elementos tangibles se refiere “a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía. Una evaluación favorable en este rubro invita al cliente para que realice su primera transacción con la empresa” (p. 3). Por lo cual esa apariencia influye en la percepción de los asistentes a la fundación, siendo esa valoración negativa para la fundación.

Ítem 2. ¿La fundación cuenta con los equipos y suministros necesario para los servicios que presta a los niños, jóvenes y adolescentes?



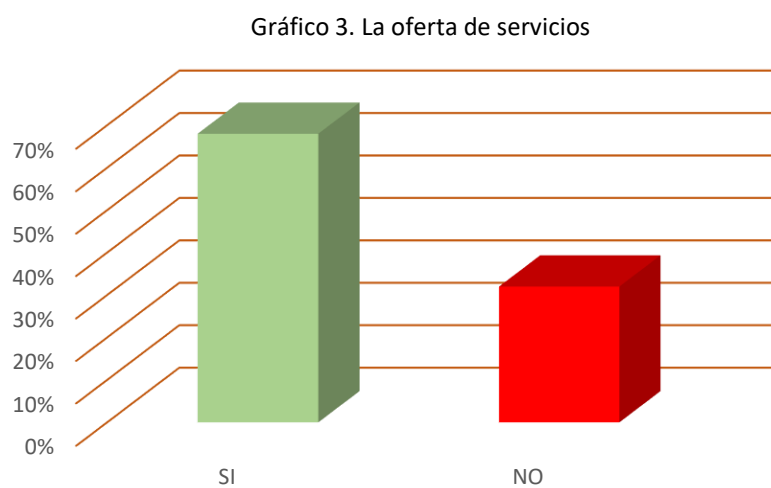
Fuente: Propia (2020)

La dotación de equipos y suministros con los cuales cuenta la fundación para la prestación de sus servicios, es percibida por los asistentes de la siguiente manera: para el 65% de los consultados indicaron que la fundación si cuenta con los equipos y suministros necesario para los servicios que presta a los niños, jóvenes y adolescentes. Mientras que para el 35% de los consultados manifestaron que la fundación no cuenta con los equipos y suministros necesario para los servicios que presta a los niños, jóvenes y adolescentes.

Ese resultado indica que los asistentes a los servicios que presta la Fundación Puro Corazón, muestran una satisfacción por los servicios que reciben en las diferentes áreas de la institución. lo cual coincide con lo definido por Kleyman-Nudel (2009) quien indica que la conducción de la satisfacción por medio de las apreciaciones positivas que muestran los beneficiarios del servicio, creando de esa manera, un valor agregado a los servicios que presta la fundación. Sin embargo, se evidencia un alto nivel de insatisfacción que muestran los asistentes, lo cual debe ser revertido para mejorar la calidad del servicio en el área tangible.

## 5.2. Indicador: Cumplimiento de promesa

Ítem 3. ¿La fundación presta a la población los servicios que oferta?



Fuente: Propia (2020)

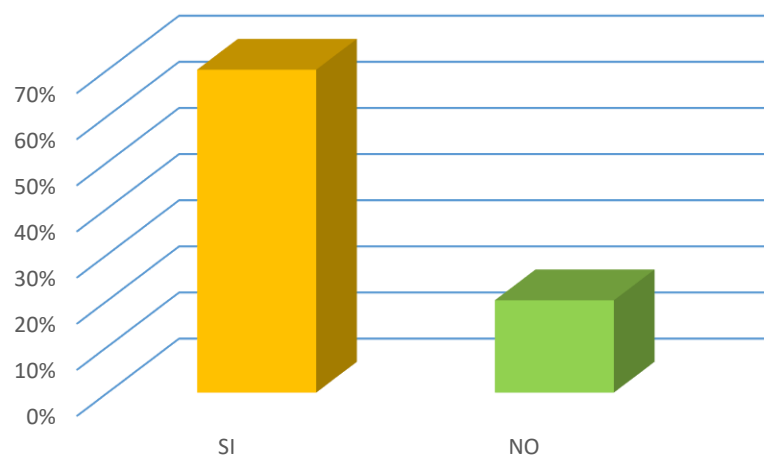
Los servicios que oferta la fundación presentan el siguiente nivel de satisfacción por parte de los usuarios de los mismos, para el 68% de los entrevistados establecen que la fundación si presta los servicios que oferta a la población. Sin embargo, para el 32% de los consultados respondieron que la fundación no presta los servicios que oferta a la población. Lo cual indica un alto nivel de cumplimiento de los servicios ofrecidos, al respecto Bon (2008) establece que “es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (p. 21).

Ese resultado, muestra un alto nivel de satisfacción por parte de los asistentes a los servicios que oferta la Fundación Puro Corazón, determinándose un nivel elevado de inconformidad por parte de los usuarios a los servicios lo cual debe ser revertido para contar con un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios que asiste a los servicios prestados por la fundación.

### 5.3.Indicador: Aptitud de servicio

Ítem 4. ¿El personal que presta los servicios en la fundación, muestra una aptitud amable?

Gráfico 4. La amabilidad



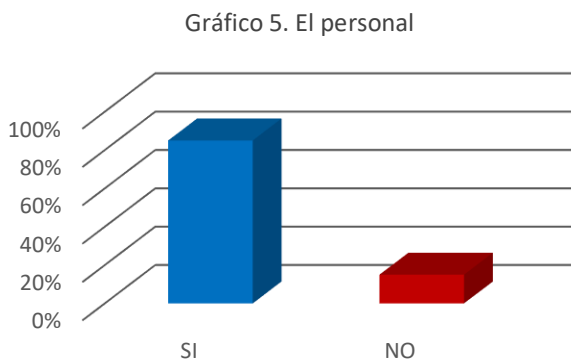
Fuente: Propia (2020)

La aptitud mostrada por el personal es percibida por los usuarios de los servicios de la fundación, es: para el 70% de los asistentes a los servicios consultados, indicaron que el personal que presta los servicios en la fundación, si muestra una aptitud amable hacia los usuarios de los diferentes servicios que presta la fundación. Mientras que para el 30% de los entrevistados manifestaron que el personal que presta los servicios en la fundación no muestra una aptitud amable hacia los usuarios de los diferentes servicios.

Aun cuando una mayoría significativa se muestra receptiva al servicio, el 30% restante, debe ser atendido; lo cual, contribuye a la calidad de atención al cliente, considerando lo expuesto por Pérez (2007) cuando indica que la misma representa una valiosa herramienta estratégica la cual permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores, con lo cual se logre mejorar la percepción que este presenta de las diferencias entre las opciones que se muestra y en la oferta global de la empresa le presenta para satisfacer sus requerimientos. Estableciéndose con ese resultado que el personal se esmera por brindar a los usuarios que asisten a la fundación un servicio de calidad.

#### 5.4. Indicador: Competencia del personal

Ítem 5. ¿El personal que presta los servicios en la fundación se encuentra competente para realizar sus funciones?



Fuente: Propia (2020)

La competencia que posee el personal que labora en los diferentes servicios de la fundación, quedo evaluado de la siguiente manera: el 85% de los usuarios de los diferentes servicios que ofrece la fundación consultados, respondieron que el personal que presta los servicios en la fundación, si se encuentra competente para realizar las funciones a las cuales son asignadas. Sin embargo, el 15% de los consultados manifestaron que personal que presta los servicios en la fundación, no se encuentra competente para realizar las funciones a las cuales son asignadas.

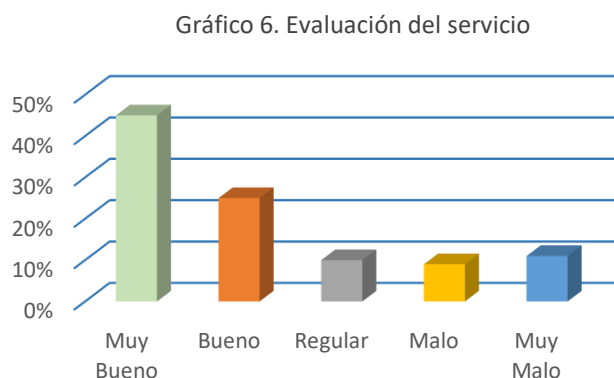
Ese resultado concuerda con lo expuesto por Solórzano-Barrera y Aceves-López (2013) quienes indica que:

Para brindar una excelente atención, se requiere que los trabajadores pongan en práctica habilidades técnicas relacionadas con su trabajo, como el conocimiento de los productos y servicios que se venden, el entorno de trabajo, procesos, procedimientos, manejo de los equipos y herramientas que se utilizan (s/p).

Es por ello que la evaluación de la capacitación del personal que labora en los diferentes servicios de la fundación obtuvo un alto nivel de satisfacción por parte de los asistentes a esos servicios, lo cual indica un alto nivel de calidad de servicio y atención al cliente.

#### 5.5. Indicador: Percepción

Ítem 6. ¿El servicio que recibió de la fundación lo puede catalogar como?



Fuente: Propia (2020)

La evaluación del servicio prestado por la fundación quedo establecido de la siguiente manera: el 45% de los consultados indicaron que el servicio que recibió de la fundación es muy bueno, mientras que para el 25% de los entrevistados respondieron que servicio que recibió de la fundación es bueno. Sin embargo, para el 11% de los interrogados informaron que el servicio que recibió de la fundación es muy malo, continuando con el 10% de los encuestados quienes establecieron que el servicio que recibió de la fundación es catalogado como regular y para el 8% de los consultados mencionaron que el servicio que recibió de la fundación es malo.

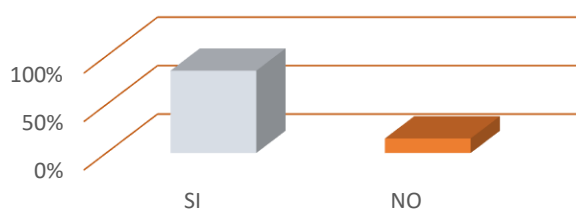
El resultado indica que la evaluación de los asistentes a los diferentes servicios que ofrece la Fundación Puro Corazón, es en promedio buena ya que la tendencia de repuestas es de valoración positiva, esa situación coincide con lo expuesto por Thompson (2009) quien indica que el cliente:

es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios (s/p).

Evidenciándose el alto valor que coloca la fundación y el personal que en ella labora, les brindan a los usuarios de los diferentes servicios que en ella se ofrece, brindándoles de esa manera una alta calidad de servicio a los mismos.

Ítem 7. ¿Recomendaría los servicios de la fundación?

Gráfico 7. La recomendación



Fuente: Propia (2020)

En cuanto a la recomendación de los servicios que presta la fundación, el 85% de los usuarios consultados, informaron que, si recomendarían los diferentes servicios que presta la Fundación Puro Corazón, mientras que el 15% de los entrevistados, respondieron que, no recomendarían los diferentes servicios que presta la Fundación Puro Corazón. Con lo cual se evidencia una alta calidad de servicio prestado a los usuarios que asisten a las diferentes dependencias de la fundación.

Concluyendo el diagnóstico con una apreciación favorable del nivel de satisfacción que muestran los usuarios de los servicios de la Fundación Puro Corazón desligándose de la siguiente manera:

En cuanto a la competencia del personal que labora en la fundación, el nivel de satisfacción es elevado, lo cual indica una alta calidad de servicio hacia el usuario.

Con respecto a la percepción de los servicios, la satisfacción es alta, lo cual indica una buena calidad de servicio prestada a los usuarios de los diferentes servicios de la fundación.

Mientras que la competencia del personal, revelo una alta satisfacción por parte de los usuarios, así como el nivel de recomendación y la aptitud de servicio que presenta la fundación, con los cuales se evidencia una buena satisfacción por parte de los usuarios, obteniendo una buena calidad de servicio, lo cual indica que el servicio puede ser recomendado por los usuarios regulares.

Sin embargo, la evaluación a los elementos tangibles, los cuales se encuentran representados por la infraestructura y la dotación de equipos y suministros, la evaluación, aunque fue positiva en un caso no se encuentra en los niveles aceptables de calidad de servicio por lo cual se requiere de la aplicación de unas estrategias para la optimización de estos valores y reforzar a los que presentaron debilidades en la valoración realizada. Estableciéndose la necesidad de la realización de una serie de estrategias con las cuales se procure la optimización de la calidad de los diferentes servicios que ofrece la Fundación Puro Corazón a la población que vive en la calle Durán de la Ciudadela El Recreo 4<sup>ta</sup> etapa, en la provincia de Guayas.

## **6. Criterios didácticos sugeridos**

En concordancia, con la información obtenida por medio del diagnóstico realizado a los procesos de atención que se les brinda a los usuarios de los diferentes servicios que presta la fundación a la población y al igual que lo observado en el desarrollo de los servicios sociales que aplica a la Fundación Puro Corazón a sus beneficiarios, se determinaron las fortalezas, debilidades relacionadas en los procesos del servicio médico gratuito prestado a los niños, jóvenes y adolescentes de escasos recursos y así como la función de casa de abrigo a aquellos que se encuentran en situación de abandono social, al igual que las acciones desarrolladas para el logro de su bien social, de la misma manera que el cumplimiento de la misión que posee la fundación.

Por lo cual se emplazan una serie de estrategias, las cuales tienen como finalidad el convertir las debilidades encontradas, en fortalezas que conlleve a la realización de un esquema de organización para el otorgamiento de ayuda que ofrece a la población desposeída y los servicios médicos que presta a la población de la calle Durán de la Ciudadela El Recreo 4<sup>ta</sup> etapa, en la provincia de Guayas. Ecuador. Es por ello que Arrebola (1994) establece que la estrategia del servicio:

es una de las partes más importantes porque define la cultura interna de la organización y la imagen que ésta desea proyectar al exterior. Requiere ir acompañada de una estructura empresarial que permita una rápida respuesta a cualquier exigencia del usuario. Debe incluir: Las necesidades y expectativas de los clientes. Las actividades de las competidoras. Visión de futuro. Servicio material: el producto, el entorno y los sistemas de prestación del servicio. Servicio personal: conocimientos y habilidades, actitud de personal y sistemas personales (p. 312).

Objetivo: diseñar las diferentes acciones y estrategias que debe desarrollar la Fundación Puro Corazón en su labor social de prestar el servicio médico y de abrigo a los niños y jóvenes que viven en el cantón Durán y zonas circunvecinas, esas acciones y estrategias tienen como fin el reducir los posibles motivos de descontento de los usuarios de los diferentes servicios que ofrece la fundación. Con las mismas se pretende la mejora de la calidad de los servicios que presta la fundación a la población atendida.

### **6.1. Estrategias hacia los elementos tangibles**

6.1.1. Establecer acciones para la mejora de la infraestructura y adecuación de los equipos y materiales a los servicios que presta la Fundación Puro Corazón a la población que vive en el cantón Durán y zonas circunvecinas, para la mejora de la calidad de servicio que se les presta a los usuarios.

#### **6.1.1.1. Acciones**

- a. Realizar un plan de marketing, por parte de la gerencia para la recolección de fondos, con el fin de la culminación de la infraestructura de la Fundación Puro Corazón.
- b. Ejecutar una adecuación de los equipos e insumos con los cuales cuenta la fundación en función de los servicios que presta a la comunidad.
- c. Diseñar un plan de mantenimiento mayor a las instalaciones de la Fundación Puro Corazón, con el fin de preservar la salud de los asistentes a los diferentes servicios.

- d. Vincular a la comunidad con la situación de la infraestructura y conjurar soluciones en común.

## **6.2. Estrategias hacia la percepción**

6.2.1. Diseñar los diferentes procedimientos, normas, estándares procedimentales que regirán la prestación de los diferentes servicios que oferta la Fundación Puro Corazón, a la población que vive en el cantón Durán y zonas circunvecinas, para la mejora de la percepción de los usuarios, mejorando de esa manera su satisfacción, con lo cual se lograra la mejora de la calidad de servicio que se les presta a los usuarios.

### **6.2.1.1. Acciones**

- a. Realizar los procedimientos, las normas, los estándares procedimentales que regirán la prestación de los diferentes servicios que oferta la Fundación Puro Corazón, por parte de la gerencia.
- b. Ejecutar una campaña informativa de los diferentes procedimientos, por los cuales se regirán los servicios que presta la Fundación Puro Corazón a la población que vive en el cantón Durán y zonas circunvecinas, para la mejora de la percepción de los usuarios.
- c. Diseñar un plan de sensibilización del personal que labora en la Fundación Puro Corazón, con el fin de mejorar la persecución de los usuarios a los diferentes servicios. Que ofrece la fundación, para el logro de aumentar la satisfacción de los usuarios a los servicios.
- d. Hacer un monitoreo constante sobre la percepción de los usuarios, hacia los diferentes servicios que presta la fundación a la comunidad, para realizar las debidas correcciones a su funcionamiento.
- e. Planificar la asignación de las citas a los diferentes servicios que presta la Fundación a la comunidad, con lo cual busca la disminución del tiempo de espera de los usuarios en cada uno de los servicios. Esta acción busca mejorar la satisfacción de los usuarios de los diferentes servicios, mejorando de esa manera la calidad del servicio prestado a los usuarios que asisten a los servicios.

## **6.3. Estrategias hacia la competencia del personal**

6.3.1. Diseñar un programa de capacitación, dirigido al personal que labora en la Fundación Puro Corazón y atiende a la población que vive en el cantón Durán y zonas circunvecinas, que asiste a los diferentes servicios que oferta la fundación, para mejorar la atención del personal hacia los diferentes usuarios, para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios y del personal, con lo cual se logrará aumentar la calidad de servicio que el personal presta a los usuarios.

### **6.3.1.1. Acciones**

- a. Realizar un curso de relaciones humanas, en función de la misión y visión de la Fundación Puro Corazón, dirigido al personal de la fundación.
- b. Establecer el protocolo de atención a los usuarios que asisten a los diferentes servicios de la fundación.
- c. Diseñar un manual de atención por cada departamento o servicio que posee la Fundación, en el cual se especifique las funciones del personal y la visión de la institución.
- d. Hacer un monitoreo constante de la percepción que presentan los usuarios sobre la atención recibida en los diferentes servicios que presta la fundación.
- e. Establecer un plan de retroalimentación de la información recolectada para ejecutar las correcciones que sean pertinentes.

## **6.4. Estrategias hacia la aptitud de servicio**

6.4.1. Establecer el mayor grado de empatía del personal que labora en la Fundación con el usuario de los diferentes servicios, procurando inducir en el personal la necesidad de comprender la postura de que si bien el usuario no siempre tiene la razón, ellos son la razón de ser y servir que

posee la fundación, considerando que sin usuario no hay razón de existir para los diferentes servicios que se encuentran en funcionamiento, procurando ser siempre una mano amiga para los usuarios de la fundación, con lo cual se mejora la atención del personal hacia los diferentes usuarios, aumentando así el nivel de satisfacción de los usuarios y del personal, con lo cual se logrará aumentar la calidad de servicio que el personal presta a los usuarios.

#### 6.4.1.1. Acciones

- a. Realizar plan de sensibilización hacia el personal de la Fundación Puro Corazón, para la mejora de la atención a los usuarios.
- b. Establecer un mayor acercamiento entre el personal y los usuarios que asisten a los diferentes servicios de la fundación.
- c. Ejecutar actividades de integración entre el personal y los usuarios que asisten a los diferentes servicios de la fundación.
- d. Hacer un monitoreo constante de la percepción que presentan los usuarios sobre la interacción del personal con los usuarios de los diferentes servicios que presta la fundación.
- e. Establecer un plan de evaluación de la información recolectada para ejecutar las correcciones que sean pertinentes.

### 7. Reflexiones finales

La implementación de las diferentes acciones determinadas para la Fundación Puro Corazón, se logrará construir un sistema de indicadores de calidad de servicio con lo cual se crea un control global de las actividades de la fundación por medio de los resultados que se generen y se pueda establecer la percepción y el nivel de satisfacción que posee el usuario de los diferentes servicios.

Con los indicadores de calidad de los servicios y el nivel de satisfacción de los usuarios, se procura orientar el funcionamiento de los diferentes servicios y la atención a los usuarios a controlar secuencia causa-efecto del funcionamiento de los servicios que presta la fundación y que impactan en la calidad del servicio que presta la fundación a sus usuarios.

En cuanto a la finalidad de las estrategias de calidad Cerezo (s/f) indica que esta “trata de que exista una fuerte relación entre el cliente y la empresa, haciendo sentir al cliente especial frente al resto de meros consumidores, transmitiéndole el sentimiento de pertenecer a una comunidad” (p. 6).

De esta manera, al aplicar las diferentes estrategias y sus actividades, se logrará motivar aún más al personal de la fundación en su esfuerzo por mejorar sus resultados e integrarse en la misión de la fundación. Consiguiendo con ese compromiso, el acercamiento del personal con los usuarios de los diferentes servicios que presta la fundación y por lo tanto se aumentará la calidad de servicio que se le presta a los usuarios, lo cual redundará en su nivel de satisfacción.

## **CAPÍTULO 5**

# **PLAN DE ADMINISTRACIÓN GERENCIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN SOCIAL DEL CONVENTO MADRE DOROTEA**

**Lesly Benítez Pincay**

**Cesar Andrés Valenzuela Velasco**

**Edith Vanessa Bonin Campos**

## 1.Introducción

El desarrollo económico de la sociedad ha creado una serie de problemas como la desigualdad social, carencia de atención entre la población más vulnerable, déficit de aplicación en el área educativa y de capacitación entre los niños, jóvenes y adolescentes de las zonas populares. Situación a la cual el Estado no logra dar repuesta oportuna, es por ello que surgen las asociaciones y organizaciones sociales sin fines de lucro, las cuales se encargan del cuidado a esta población desasistida.

Siendo conformada de múltiples manera, formas y fines con los cuales ejercer sus funciones, en ese contexto Román (2011), plantea que “la organización social es un sistema inserto en otro más amplio, que es la sociedad y con la cual interactúa; ambas se influyen mutuamente” (p. 1).

Esta definición se encuentra en concordancia con lo expuesto por Máxima (2020), quien la define de la siguiente manera: “un conjunto ordenado de individuos que comparten ideas o visiones respecto al tema que los agrupa y cuya meta es lograr un objetivo en común, sea cual sea, tanto para el beneficio privado como de la sociedad en general” (p. 1), lo cual, de acuerdo a las definiciones de los autores antes citados, indican que la organización social no es un solo elemento, sino que es un conjunto de elementos organizados entre sí, con lo cual se consigue la interacción necesaria para el logro de los objetivos propuestos.

Al respecto, estas organizaciones, tienen como finalidad el proveer a la población de servicios educativos, orientación y capacitación para los niños, jóvenes y adolescentes en peligro de riesgo social, buscando de esa manera proveer de herramientas que lo ayuden a superar su condición de pobreza extrema y mejorar su convivencia con el ambiente en el cual se desarrolla.

Una de esas organizaciones sociales, la constituye el Convento Madre Dorotea, el cual se encuentra ubicado en el sector Guerrero Martínez, de la Parroquia: Virgen del Soto, del Cantón: Guayaquil, en la provincia de Guayas.

Este convento presta servicio a ochenta y siete (87) niños, jóvenes y adolescentes que asisten a realizar actividades para el desarrollo de las distintas habilidades, ya que sus familiares no cuentan con los recursos necesarios para hacerlo de forma privada. Estando el centro religioso conformado por religiosas benedictinas, las cuales combinan sus alabanzas a Dios con el servicio a los más necesitados. Encontrándose, ese postulado en concordancia con lo expuesto por Toranzos *et al.* (2001), en la Conferencia de Quito o la Declaración Mundial sobre Educación para todos de Góntiem, quien establece que:

existe un consenso creciente acerca de que es necesario, no sólo que todos los niños asistan a una escuela sino, además, que en esa escuela incorporen efectivamente los conocimientos y competencias necesarios para desempeñarse y participar en la sociedad en la que viven (p.1).

Por ello, el Convento Madre Dorotea se encuentra identificado con ese planteamiento, procurando mejorar las habilidades en la agricultura y las manufacturas en los niños, jóvenes y adolescentes, para lo cual han desarrollado un amplio espectro de actividades culturales y educativas con el fin de mejorar la condición que presenta la población atendida.

Es una significativa labor y trabajo social que realizan las hermanas benedictinas en pro de la comunidad en la cual se encuentran, en correspondencia a lo expresado con Murillo (2009), cuando afirma: “el trabajo social, debe estudiarse desde las causas, la función que cumple, las condiciones de dependencia, al mismo tiempo que observarlo y compararlo con el sentido común. Incluso, la opinión pública” (p. 24).

De esta manera, para el logro de ese trabajo social, el convento requiere de mantener una correcta administración de los escasos recursos con los cuales cuenta, para el mantenimiento de su infraestructura y los programas sociales que imparte a los niños y jóvenes de la localidad y sectores vecinos.

Ello, en correspondencia a los principios de la administración propuesta por Chiavenato (2014), como “aquel que desarrolla una función bajo el mando de otro” (p. 8), lo cual coincide con la debida función configurada en el organigrama jerárquico presente en el Convento Madre Dorotea, el cual es de orden piramidal y con escala de jerarquías en sintonía con el funcionamiento del orden eclesiástico, donde la madre superiora es la encargada de dirigir y organizar todas las actividades que se ejecuten en las instalaciones por medio de las personas que ella designe para tal fin.

Desde esta perspectiva, cabe destacar lo planteado por Reyes (2014) el cual establece su concepción en cuanto a lo que es la dirección en el ámbito social, para diferenciarlo de los que tienen como función la parte comercial que tiene otros fines y objetivos manifestando: “la dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes” (p. 16); argumentando, además, lo planteado por Jones y George (2010), en su concepción, la cual, indica que la dirección se establece como “la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficacia y eficiencia las metas de la organización” (p. 5).

Por ello, es necesario una administración eficiente, para poder planificar, organizar y controlar los escasos recursos que ingresan a esta organización social, que no tiene como fin el lucro, sino que por el contrario le facilita de manera gratuita a los niños y jóvenes que asisten a sus instalaciones, las habilidades necesarias para capacitarse en un oficio que les provea de recursos suficientes para su subsistencia.

## **2. Una mirada a la realidad del contexto**

El Convento Madre Dorotea, es un centro religioso que se encuentra conformado por religiosas benedictinas, las cuales combinan sus alabanzas a Dios con el servicio a los más necesitados. Este convento en la actualidad recibe a ochenta y siete (87) niños, jóvenes y adolescentes, quienes no cuentan con los recursos necesarios o carecen del apoyo familiar para hacerlos partícipe en distintas actividades de enseñanza que se desarrollan en sus instalaciones, con los cuales pueden adquirir destrezas, habilidades y conocimientos en distintos ámbitos productivos.

La población a la cual el Convento Madre Dorotea, convertido en una organización social al servicio de la educación y capacitación, le presta asistencia social educativo sin costo alguno. Se encuentra integrado por 34 niños, los cuales cuentan con un rango de 3 a 8 años y 53 jóvenes y adolescentes con edades comprendidas entre los 13 y 16 años.

El Convento Madre Dorotea, realiza actividades sociales para los niños y jóvenes a los cuales le presta el servicio social; sin embargo, en la actualidad no cuenta con una organización y administración de las actividades para segmentarla por rango de edades de acuerdo con los niños y jóvenes que asisten a las instalaciones.

Los jóvenes y adolescentes con edades entre los 13 y 16 años, son personas que se encuentran en riesgo permanente por el sector en que habitan, motivado a que se encuentran rodeados de vicios incontrolables en estos sectores como son problemas de drogas y alcohol, sumándose la delincuencia y su actividad sexual a temprana edad. Además, se presume que los niños con edades entre los 3 y 8 años reciben las charlas sobre los problemas que afrontan los jóvenes y adolescentes, muchas veces sin estar enfocadas a su edad.

Hay que destacar un aspecto muy importante, vinculado a la disposición del personal directivo institucional por atender los aspectos que sean necesarios, a fin de procurar apuntar a la excelencia educativa, por lo cual, esta iniciativa implica coadyuvar a la Institución de este proceso.

### **2.1. Propósito de la investigación**

Establecer un plan de administración gerencial para el fortalecimiento de los programas de formación social del Convento Madre Dorotea, en la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

## **3. Hilos teóricos**

### **3.1. Organización social**

El establecimiento de las organizaciones sociales, son motivados por la preocupación de un grupo de personas o grupo social como medida paliativa para la resolución de problemas sociales que se encuentra en la sociedad. Es por ello que Giraldo (2008), indica que la conformación de las organizaciones por personas, quienes poseen el propósito de lograr las metas planteadas para solventar la problemática planteada. Mientras que Guillen-Pérez Y Ramírez-Soberanis (s/f) establecen que “una organización social debe existir siempre por una razón y no por espontáneas variables causales” (p. 2). Siendo definida por palacios (2014), como:

un grupo de personas que interactúan entre sí, en virtud de que mantienen determinadas relaciones sociales con el fin de obtener o cumplir ciertos objetivos. También puede definirse en un sentido más estricto como cualquier institución en una sociedad que trabaja para socializar a los grupos o gente que pertenece a ellos (p. 1).

Así, la agrupación de personas con fines comunes son las que hacen posible el funcionamiento de una organización, con la concreción de planes y objetivos para la satisfacer las necesidades de la población atendida, motivo por el cual la finalidad de ese grupo de personas o grupo social no es el lucro o beneficio que puedan percibir por esa actividad, sino ayudar a la población más necesitada.

Ello coincide con lo planteado por Marcó, Loguzzo y Fedi (2017) indica que las:

organizaciones sin fines de lucro, son aquellas en las que los beneficios de la actividad no son apropiados por agentes individuales, ya que no es esta la razón de su constitución, sino que tratan de atender una problemática social específica y las actividades organizacionales se desarrollan para beneficio de la comunidad (p. 13).

entendiéndose de esa definición, que las organizaciones sociales sin fines de lucro, son aquellas que solo buscan el beneficio de la población que es atendida, sin la búsqueda de beneficios económicos para ellas, más que para su funcionamiento.

### **3.2. Responsabilidad social**

La responsabilidad social, es entendida como el compromiso que tiene una empresa, una organización o grupo social en la retribución a la comunidad de parte de los beneficios que han obtenido en el desarrollo de sus actividades. Es por ello, que Cortés & Flores (2017), lo definen como “un compromiso que asumen las instituciones que les permite tener en cuenta dentro de sus objetivos estratégicos a los diferentes grupos de interés del área donde tiene influencia” (p. 34). Mientras que Sandoval-Rosas y Fiestas-Eche (2020) indica que:

Una parte fundamental de la responsabilidad social es el vínculo con la comunidad al atender las necesidades y apoyando su desarrollo a través de proyectos

autosustentables que les permitan salir adelante por sí mismos, programas de desarrollo a través de alianzas con otras instituciones civiles, líderes comunitarios mejorando los canales de comunicación que apertura la institución hacia el entorno (p. 35).

Mientras que Navarro (2007) la define como:

la participación institucional dentro de la comunidad con la finalidad de impulsar de manera activa su desarrollo a partir de la propuesta y ejecución de soluciones innovadoras orientadas a mejorar la calidad de vida de las familias y de sus integrantes (p. 15).

De esta manera, se constituye como una de las funciones de la responsabilidad social, el intercambio de una empresa u organización con la comunidad en la cual ejerce sus actividades o cualquier otra que requiera de su apoyo o servicios. Siendo esa razón una de la motivación principal que posee, como organización social en beneficio de los niños y jóvenes del sector Guerrero Martínez, de la Parroquia: Virgen del Soto y sus zonas circunvecinas.

### **3.3.Administración**

Las organizaciones sociales, para su correcto funcionamiento deben presentar un sistema administrativo acorde con las actividades que desarrolla, para que las mismas perduren en el tiempo. En consonancia con ese postulado, Lugo-Loreto (2020), indican que “la exigencia de nuevos conocimientos y habilidades administrativas traen como consecuencia que la administración sea un instrumento elemental en las organizaciones para así estar a la vanguardia en cuanto a objetivos y metas equilibradas se refiere” (p. 98). Es por ello que, las organizaciones sociales deben procurar mantenerse actualizados en el campo administrativo para establecer la organización que sea más acordes a sus fines, lo cual le ayudara a la obtención de los objetivos y metas de una manera más precisa y adecuada con sus funciones.

En ese contexto Chiavenato (2001), realiza un planteamiento en cuanto a la administración indicando que es “el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia” (p. 3). Ello, permite inferir que la administración puede ser considerada como un paso esencial que se encuentra constituido por varios elementos con los cuales se establecen la visión y misión de la institución, por cuanto de ella se deriva la manera de dirigir y establecer los objetivos y metas de la misma.

En ese contexto Brench (1998), concebida a la administración como “el proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado” (p. 38); quedando establecido, de acuerdo a lo planteado por los diferentes autores, que la administración es considerada un proceso mecánico y social, que tiene como fin la planificación, la organización, la dirección o gerencia y el control de las acciones que se ejecutan con el fin de establecer la manera de lograr el objetivo planteado de una manera eficiente, lo cual implica el empleo de la mejor manera de los recursos con los cuales dispone.

### **3.4.Planificación**

La planificación, es la herramienta fundamental con la cual debe contar toda organización administrativa, para la organización de todas las actividades que se deben desarrollar en la misma, siendo esta área la encargada de formular los objetivos y metas que se plantean para el progreso de la organización. También es el lugar de origen de las políticas por las cuales se regirá la organización. Por lo cual se considera como el cerebro de la organización ya que por medio de ella se realizarán las proyecciones hacia el futuro.

En este sentido, Robbins y Coulter (2005), presentan una concepción de la planificación, que se encuentra ligada a lo que es la organización, situación que entrelaza esas dos concepciones por lo cual indica que “consiste en definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarla y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización” (p. 158). El establecimiento de esas metas y la manera de lograrla, es el objetivo de la planificación, con lo cual se concibe que los mismos sean alcanzado en un tiempo estipulado.

Sin embargo, Hernández (2006), manifiesta que la planificación “es la proyección de la acción que define objetivos cuantitativos para periodos específicos” (p. 74), mientras que para Morales y Morales (2014), la definen como aquella que “tiene como objetivo establecer los objetivos que se desean alcanzar, después de hacer un análisis y su interrelación con el medio” (p. 2).

Desde ese contexto, se debe considerar al momento de tener una planificación, cual es el objetivo que se desea alcanzar, para realizar la formulación de cómo se va a lograr ese objetivo planteado, estableciendo los recursos necesarios y la relación entre los mismos, la disponibilidad y acceso a los mismos, considerando la manera de ejecutar la coordinación necesaria en el o los equipos de trabajos que se requieran para la obtención de las metas propuestas.

Así pues, por medio de la planificación, es posible establecer los diferentes contextos presentes y futuros encaminamiento hacia la dirección en que se orienta la organización, en procura de los resultados que se persiguen, con el propósito de disminuir las amenazas, estableciendo las diferentes maniobras para el logro de la meta propuesta por la organización.

### **3.5.Organización**

La organización de una empresa, es considerada como la segunda etapa de la administración mecánica o clásica, y esta se establece luego de haber seleccionado las metas y los objetivos que se procura en la empresa, los cuales definen una serie de acciones para el logro de las mismas, para lo cual hay que definir la manera de determinar su estructura funcional, en la cual se especifican los diferentes niveles gerenciales con la cual se trabajará y se relacionarán los diferentes departamentos para la concreción de la manera menos traumática las metas contempladas.

En ese contexto, Reyes (2013), indica que la organización “constituye el dato final del aspecto estático o de la mecánica. Nos dice en el concreto como y quien va hacer cada cosa y como lo va a hacer” (p. 212). Siendo entendida como la forma con la cual queda constituida las diferentes dependencias, departamentos y procesos con las que cuenta la organización para el logro de sus objetivos y metas.

Es por ello que Munch (2007) considera que la organización de una empresa o corporación se encuentra constituida por el diseño, al igual que la determinación de las diferentes estructuras, con las cuales se definen los procesos, se establecen las funciones y se asignan las responsabilidades con las cuales cuenta una empresa o corporación, de la misma manera que puede ser considerada como el establecimiento de los diferentes métodos y con los cuales se logra la aplicación de una gama de técnicas con las cuales se persigue conseguir la simplificación del trabajo que se desea desempeñar.

Prosigue Reyes ob cit. indicando que “cuando la organización está terminada, solo resta “actuar” integrando, dirigiendo y controlando todo lo que pertenece ya a la dinámica” (p. 212).

Sin embargo, la organización constituye una cultura que se va gestando en el desarrollo de la empresa, por lo cual su construcción es responsabilidad de todos los miembros de esta. Siendo definida la cultura organizacional por Heredia (2015) como todo aquello:

representa un sistema de significado común entre los miembros de una organización, lo cual la distingue de otras. Comprende todo lo que se enseña directa o indirectamente a los miembros de un grupo, está conformada por los patrones o sistemas de valores, símbolos, rituales, mitos y prácticas que han evolucionado con el tiempo. Estos valores compartidos determinan, en gran parte, lo que los empleados ven y cómo responden a su mundo. (p. 47).

Por tanto, se asume que la organización se va construyendo de acuerdo con las diferentes actividades que realiza la empresa, organización empresarial o social en la cual se ejecute, estando la misma vinculada a los diferentes procesos productivos o de servicio que en ella se desarrolle.

### **3.6.Gerencia**

La dirección de un proceso administrativo es considerada como el tercer elemento de la administración mecánica o clásica, la cual también es considerada como la gerencia, que es la parte de la estructura organizativa que se debe encargar de dirigir todos los procesos que se desarrollan en la organización, colocando un hincapié en las metas y los indicadores que establecen en qué nivel se encuentra el logro de las mismas para establecer los mecanismos de corrección que sean necesarios, es por ello que Chiavenato (2009) explica que “se refiere a las organizaciones que efectúan actividades de planificación, organización, dirección y control, a objeto de utilizar sus recursos humanos, físicos y financieros con la finalidad de alcanzar los objetivos” (p. 38). En sus funciones debe hacer el uso de los elementos de la organización con los cuales logren el fin último de la organización, que son las metas y los objetivos planificados. Mientras que Porter (2002) manifiesta que:

Las personas poseen una serie de talentos que ponen al servicio de las unidades económicas, pero éstas con el ánimo de hacer rendir al máximo tales talentos, los ubican en cargos determinados que responden a la organización y distribución racional de las tareas (p. 95).

Siendo la gerencia la encargada de planificar y diseñar la organización de la empresa u organización, a la vez que es la responsable por el buen desempeño de las diferentes actividades que en ella se realice. En el caso de los procesos educativos, que el que desarrolla el Convento Madre Dorotea, en su organización social.

Morgado, Aldana y Isea (2019) indican que “es a través de la gerencia que se abre el abanico de posibilidades y decisiones encaminadas hacia la visión y misión institucional, así como las demandas y exigencias del contexto que rodea a la escuela” (p. 53). Por lo cual, en el ámbito educativo Molina (2007), plantea que “el gerente educativo debe conocer tanto el entorno social y operativo de su cargo como los retos propios de un líder dentro de una institución educativa y de la comunidad que le rodea” (p. 34). Por otro lado, Collado y Del Carpio (2018) expresan que:

la Gestión Educativa se compone de tres dimensiones: La pedagógica y didáctica, la administrativa, y la socio - humanística o comunitaria, cuyo principio base es la participación de manera colectiva, para lograr involucrar, concientizar y por lo tanto consensuar, y así alcanzar los resultados planeados y deseados (pp. 32-33).

Es por ello que la gestión educativa, debe estar en sintonía con las diferentes estrategias administrativas que construyan unos planteamientos gerenciales cónsonos con la dimensión educativa, por lo cual David (1994) indica que:

A través de las estrategias gerenciales se identifican las fortalezas y debilidades, se establecen las prioridades, se diseñan los planes, se orientan y se utilizan los recursos de manera eficiente; se coordinan, ejecutan y controlan las actividades, se delimitan las tareas, se formulan y evalúan los proyectos, indicando que “las

estrategias son los medios para alcanzar los objetivos a largo plazo y algunas de ellas están orientadas a la adquisición, el desarrollo de los productos, la expansión geográfica y la penetración en el mercado, entre otros (p. 98).

En correspondencia a esto, el desarrollo de la gerencia en el Convento Madre Dorotea, debe realizar la adecuación necesaria para obtener un sistema administrativo acorde con la labor social que desempeña en beneficio de los niños y jóvenes del sector Guerrero Martínez, de la Parroquia: Virgen del Soto y sus zonas circunvecinas.

### **3.7.Control**

El control de los procesos administrativos de una organización es el desarrollo de diferentes etapas que conlleva a la realización de las diferentes tareas con las cuales cuenta el proceso planificado y organizado para el logro de las metas propuestas.

La primera etapa de control lo establece la comparación del desempeño actual de la empresa con los objetivos o estándares de producción establecidos, en esa etapa se determina el tiempo que se tardara en lograr la meta planteada por la empresa de seguir el ritmo que posee la organización en la actualidad.

En este contexto Stoner (1996), indica que, con el control administrativo, se procura garantizar que las tareas que se deben realizar, sean ajustadas a las actividades proyectada por la organización.

La segunda etapa la constituye la acción correctiva para superar los posibles desvíos o anomalías, en esta etapa se cuantifica la acción correctiva para la disminución del tiempo de producción para adecuarlo a los diferentes escenarios que se puedan establecer en el tiempo de la ejecución del proyecto.

La tercera etapa es la evaluación o medición del desempeño actual, en esta parte se cuantifica el tiempo que tardaría el proceso en la obtención de las metas sino se realizan los ajustes que se determinaron en la etapa anterior y, por último, la etapa del establecimiento de los estándares de desempeño, en esa etapa se procura la unificación de la cuota de producción que debe tener cada sección de la empresa para el logro de las metas propuestas.

## **4. Abordaje metodológico**

El estudio del plan de administración gerencial para el fortalecimiento de los programas de formación social del Convento Madre Dorotea, se realizó bajo la corriente del pensamiento postpositivista, bajo un enfoque de naturaleza cualitativa, con el cual se fortalecerán los programas de formación impulsados por la organización social Convento Madre Dorotea, en la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

Es por ello que, la presente investigación se inscribe en el paradigma sociocrítico, empleando el método investigación acción, el cual tiene como finalidad la transformación de la realidad del fenómeno estudiado, lo que permite obtener un plan de acción diseñado con la información recolectada.

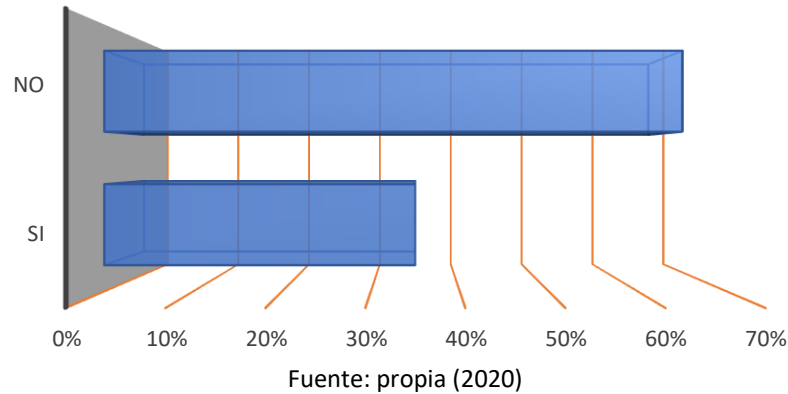
Las técnicas de recolección de la información empleadas fueron la encuesta y la observación participante, los instrumentos aplicados son el cuestionario, el cual fue aplicado a 15 religiosas Convento Madre Dorotea y el cuaderno de notas.

En cuanto a las técnicas empleadas para el procesamiento de la información, se utilizó el análisis estadístico descriptivo, empleándose el programa Microsoft Excel 7,0 para el cálculo de frecuencia y elaborar las figuras o representación gráfica producto del análisis de los datos.

## 5.Resultados

Ítem 1. ¿Realizan un proceso de fichaje de los niños y jóvenes que asisten a las actividades sociales?

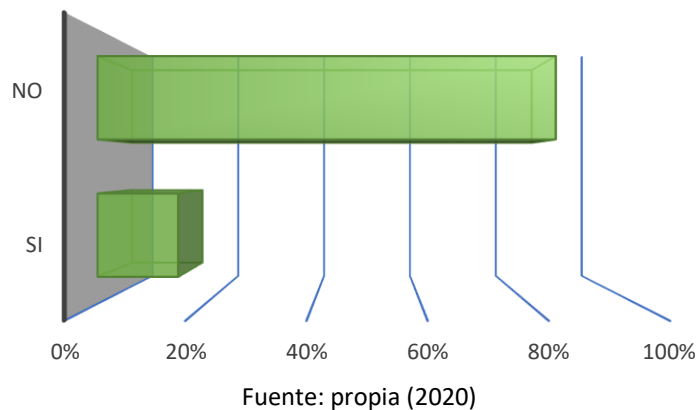
Gráfico 1. El fichaje



El proceso de fichaje y clasificación de los niños y jóvenes que asisten al proceso social que imparten las hermanas benedictinas, el 65% de las hermanas consultadas, indicaron que no realizan el proceso de fichaje de los niños y jóvenes, mientras que el 35% de las entrevistadas manifestaron que si realizan el proceso de fichaje. Ese resultado indica que el proceso de fichaje es desarrollado de manera no sistemática, lo cual hace que no se pueda realizar la clasificación de los participantes de manera adecuada.

Ítem 2. ¿Se selecciona la temática a desarrollar en los encuentros de acuerdo a la edad del grupo de niños y jóvenes a trabajar?

Gráfico 2. La temática

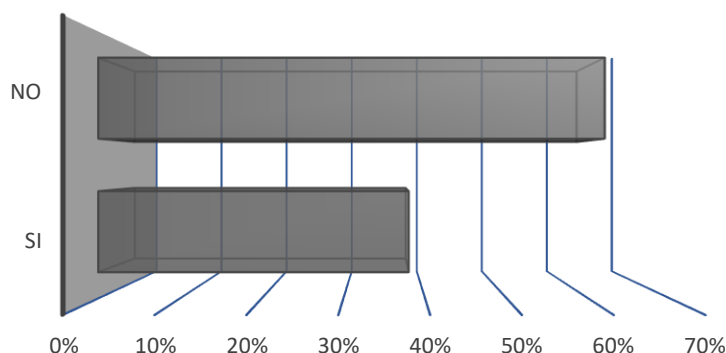


La selección de la temática a tratar en los encuentros con los niños y jóvenes que asisten al proceso social, el 85% de las hermanas consultadas, indicaron que no realizan la selección de la temática a desarrollar de acuerdo a la edad de los niños y jóvenes, mientras que el 15% de las hermanas entrevistadas manifestaron que si realizan la selección de la temática a desarrollar de acuerdo a la edad de los niños y jóvenes.

Ese resultado indica que el proceso de la conformación de los grupos para el desarrollo de la temática no considera la edad de los participantes, lo cual hace que la información y capacitación que se imparte en la misma no es 100% efectiva debido a que los más pequeños no le encuentran en muchos casos sentido a la misma, por ser enfocada al grupo de mayor edad. Lo cual coincide con Alcaraz (2011), quien indica que “en los objetivos los deseos se convierten en metas y compromisos específicos, claros y ubicados en el tiempo. Así la misión deja de ser una intención para convertirse en una realidad concreta” (pp. 62-63)

Ítem 3. ¿Los espacios donde se realizan las actividades está acorde con la cantidad de participantes?

Gráfico 3. Los espacios



Fuente: propia (2020)

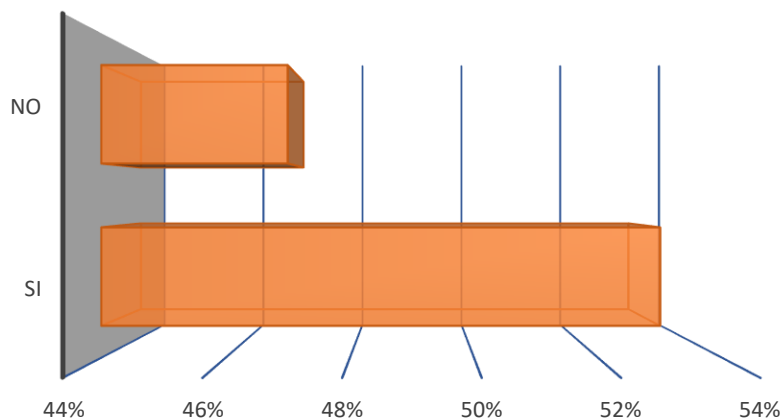
En cuanto a la selección de los espacios a utilizar en los encuentros con los niños y jóvenes que asisten al proceso social, el 68% de las hermanas consultadas, indicaron que los espacios que se seleccionan para el desarrollo de las actividades no se encuentran de acuerdo con la actividad que se va a realizar ni esta acorde con el número de niños y jóvenes que asisten, mientras que el 38% de las hermanas entrevistadas manifestaron que los espacios que se seleccionan para el desarrollo de las actividades si se encuentran de acuerdo con la actividad que se va a realizar ni estas acorde con el número de niños y jóvenes que asisten. Ese resultado que las religiosas mantienen una planificación inmovible a pesar de la cantidad de participantes que asisten al programa, situación que contrasta con expuesto por Drucker (1999) quien indica que:

Cuando se trata de imprimir cambios a los modos de abordar la gestión de los recursos, se necesita la colaboración de todos, ya que las renuencias por resistencia a modificar los usos consolidados pueden dar al traste con cualquier iniciativa de mejora (p. 221).

Con lo cual al mantener una planificación de las actividades que se piensan desarrollar con los niños y jóvenes que asisten al programa social de manera inamovible, hace que el aforo en muchos casos sea insuficiente y no acorde para la ejecución de la actividad que se realizará.

Ítem 4. ¿Observa una gerencia efectiva en el proceso educativo social, que se le realiza a los niños y jóvenes en el convento?

Gráfico 4. La gerencia



Fuente: propia (2020)

La concepción de la gerencia en el proceso educativo social, el 53% de las hermanas consultadas, indicaron que, si se observa una gerencia en el proceso educativo social, que se le realiza a los niños y jóvenes que asisten al convento, mientras que para el 47% de las hermanas entrevistadas manifestaron que no se observa una gerencia en el proceso educativo social, que se le realiza a los niños y jóvenes que asisten al convento.

De esta manera, la concepción que presentan las consultadas es que la gerencia solo es la función de ubicar a los participantes en un lugar determinado de acuerdo con lo que se encuentre disponible para el momento.

Esta situación no coincide con lo establecido en lo que es la gerencia educativa, la cual tiene como finalidad el establecer las condiciones para que los diferentes actores del proceso educativo realicen sus actividades de la forma más placentera y organizada posible. Ese resultado se contraponen a lo expuesto por Zea-Vallejo (2020), lo que implica el reporte de una situación por mejorar.

La gerencia de una institución educativa es un proceso que conlleva un conjunto de habilidades directivas orientadas a planificar, organizar, coordinar y evaluar la gestión estratégica de aquellas actividades necesarias para alcanzar eficacia pedagógica, eficiencia administrativa, efectividad comunitaria y trascendencia culturales (p. 64).

Esa definición, contradice a lo expuesto por las responsables del proceso educativo que se le imparte a los niños y jóvenes que asisten al Convento Madre Dorotea, lo cual representa una debilidad que debe ser subsanada con las acciones que se diseñen.

Es por ello que, en vista de situaciones por mejorar detectadas por medio de la indagación realizada en el Convento Madre Dorotea, se evidencia la necesidad de contar con un sistema administrativo para el programa de formación de los niños y jóvenes del sector Guerrero Martínez, de la Parroquia: Virgen del Soto, para lo cual se plantea el propósito de la investigación en curso.

## **6. Plan de acción**

De acuerdo a los resultados de la encuesta y observado en el desarrollo del plan social que aplica el Convento Madre Dorotea, se determinaron las fortalezas, debilidades relacionadas en los procesos educativos que se desarrollan a través de las políticas aplicadas, así como también la gestión del centro religioso, se orientaron a establecer un plan de acción con miras a fortalecer y mejorar la ejecución del programa de formación de los niños y jóvenes del sector Guerrero Martínez, de la Parroquia: Virgen del Soto y sus zonas circunvecinas.

### **6.1. Objetivo**

Establecer los diferentes lineamientos y acciones que debe desarrollar el Convento Madre Dorotea, en su función social del desarrollo de procesos educativos en el marco del programa de formación de los niños y jóvenes del sector Guerrero Martínez, de la Parroquia: Virgen del Soto y sus zonas circunvecinas, para la corrección de las debilidades que presenta dicho programa y convertirlas en fortalezas.

6.2. Criterios del Plan Gerencial: realizar la planificación y organización de las diferentes actividades que se desarrollaran con los niños y jóvenes del sector Guerrero Martínez, de la Parroquia: Virgen del Soto y sus zonas circunvecinas que asisten al programa de formación que se imparte en la institución.

#### 6.2.1. Acciones

- a. Establecer objetivos medibles y darles seguimiento en las reuniones que se organicen para tal fin.
- b. Establecimiento de metas individuales o por equipo que podrán ser propuestas por el mismo equipo de trabajo.
- c. Distribuir las responsabilidades por equipo.
- d. Actualizar constantemente la información publicada en las carteleras informativas.
- e. Educar a los jefes de grupos en relación a la objetividad que debe mantenerse en el logro de las actividades.
- f. Optimización y ejecución de los planes de actividades a realizar.

6.3. Plan para la Planificación, al realizar la planificación de las diferentes actividades que se desarrollaran con los niños y jóvenes del sector Guerrero Martínez, de la Parroquia: Virgen del Soto y sus zonas circunvecinas que asisten al programa de formación que se imparte en la institución, su busca la concreción de objetivos y metas que presenta el plan de formación.

#### 6.3.1. Acciones

- a. Diseñar objetivos generales y específicos del plan de formación de los niños y jóvenes del sector Guerrero Martínez, de la Parroquia: Virgen del Soto y sus zonas circunvecinas que asisten al programa de formación que se imparte en la institución.
- b. Establecer medidas para la formación de los jefes de grupos en relación a la objetividad que debe mantenerse en el logro de las actividades.
- c. Realizar un cronograma de actividades a desarrollar con sus respectivos espacios acorde con las mismas.
- d. Establecer el diseño de los sistemas de inscripción y clasificación de los niños y jóvenes por edades para cada una de las actividades.
- e. Revisión periódica de la infraestructura de la institución (iluminación, ventilación, etc.) a fin de mantenerla en buenas condiciones de forma proactiva y no reactiva.
- f. Establecer las matas mensual y anual del programa de formación de los niños y jóvenes del sector Guerrero Martínez, de la Parroquia: Virgen del Soto y sus zonas circunvecinas.

6.4. Plan de Organización, al realizar la organización de las diferentes actividades que se desarrollaran con los niños y jóvenes del sector Guerrero Martínez, de la Parroquia: Virgen del Soto y sus zonas circunvecinas que asisten al programa de formación que se imparte en la institución, se persigue un desarrollo armónico de las diferentes actividades planeadas para el logro de los objetivos propuestos.

#### 6.4.1. Acciones

- a. Realizar la actualización de las actividades programadas para la formación de los niños y jóvenes del sector Guerrero Martínez, de la Parroquia: Virgen del Soto y sus zonas circunvecinas.
- b. Organizar las actividades de acuerdo a la edad de los participantes.
- c. Establecer responsabilidades individuales y grupales
- d. Determinar los equipos de trabajo.
- e. Diseñar un cronograma de actividades por espacio, grupo de edad y temática a desarrollar.

6.5. Plan de Control, es el seguimiento que se realiza a la planificación y organización de las diferentes actividades que se desarrollaran con los niños y jóvenes del sector Guerrero Martínez, de la Parroquia: Virgen del Soto y sus zonas circunvecinas que asisten al programa de formación que se imparte en la institución. con el fin de desarrollar los diferentes correctivos para el logro de los objetivos y metas propuestos en el plan de formación.

#### 6.5.1. Acciones

- a. Elaborar una evaluación del desempeño en el programa de formación de los niños y jóvenes, lo cual permita la identificación de fortalezas y debilidades de este.
- b. Evaluar el desarrollo de las actividades programadas para la formación de los niños y jóvenes del sector Guerrero Martínez, de la Parroquia: Virgen del Soto y sus zonas circunvecinas.
- c. Establecer el cumplimiento de las responsabilidades individuales y grupales
- d. Aplicar un fichaje de los niños y jóvenes que asisten al programa de formación.
- e. Clasificar a los niños y jóvenes que asisten al programa de formación por grupos de edades.
- f. Establecer las actividades de los niños y jóvenes de acuerdo a su grupo de edad.
- g. Determinar el cumplimiento de los objetivos planteados.
- h. Cuantificar el cumplimiento de la meta propuesta.
- i. Evaluar la organización de las actividades desarrolladas semanalmente.
- j. Implementar los correctivos necesarios para el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas.

#### 7. Conclusiones

El Convento Madre Dorotea, en su función de organización social en la cual brinda educación y capacitación a los niños y jóvenes del sector Guerrero Martínez, de la Parroquia Virgen del Soto y sus zonas circunvecinas, debe mejorar la actividad gerencial con la cual ejecuta dicho programa, para que el mismo sea efectivo y provechoso para los asistentes, por lo cual debe desarrollar el plan de acción propuesto y corregir de esa manera las deficiencias observadas en el proceso de diagnóstico. Es por ello que Méndez-Sánchez, Méndez-Ortiz y Cruz Landa (2018) indican que:

La administración constituye en la actualidad una disciplina que se robustece cada vez más por ser indispensable en las organizaciones por su contribución al mejoramiento de las mismas a través de la implementación de las etapas del proceso administrativo para lograr ventajas competitivas en un entorno que cada vez resulta más complejo (p. 9).

Por lo cual, con las acciones administrativas diseñadas para la planificación del programa de formación, que se dicta en la institución religiosa, se puede corregir la selección de los espacios no acorde con las actividades a desarrollar, así como la aplicación de las actividades de acuerdo a l grupo de edad que recibirá la formación sin mezclar dos rangos de edades muy diferentes, lo que implica procesos cognitivos muy diferentes. En ese contexto, Bueno-Blanco, Ramos-Samano y Berrelleza-Gaxiola (2018) indica que:

Parte de la importancia de la planeación radica en que se convierte en un elemento relevante para el cumplimiento de las metas planteadas. Su propósito es aprovechar al máximo todos los recursos que son requeridos por las diferentes áreas de una empresa (p.68).

Con las acciones de control, se seleccionarán las actividades de acuerdo al grupo de edad, para captar la atención de los participantes de una manera adecuada y lograr la mayor transferencia de información de manera eficiente y la misma sea aprovechada por los partícipes logrando captación eficiente y útil para los mismos.

Se cumpliría el objetivo del programa de formación de los niños y jóvenes del sector Guerrero Martínez, de la Parroquia: Virgen del Soto y sus zonas circunvecinas, de lograr un cambio de visión de su situación de vida, proveyéndoles de una herramienta para la vida.

## REFERENCIAS

---

## CAPÍTULO 1

- Baptista Rodríguez, AA. (2019). Competencias para el emprendimiento. Educaweb. Recuperado de: <https://www.educaweb.com/noticia/2019/07/24/competencias-emprendimiento-18874/>
- Cabrejos Novoa, XCI y Revoredo Díaz, C (2018). Análisis de la Influencia del liderazgo del emprendedor en la etapa de crecimiento de la pequeña empresa exitosa en el sector servicios, en Lima Metropolitana. [tesis] Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652233/Cabrejos\\_NX.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652233/Cabrejos_NX.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Calderón Llano, YR (2019). Competencias de emprendimiento y gestión de innovaciones en los mypes del sector calzado de la Apiat- Trujillo. [tesis] Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12772/calderonllano\\_yenifer.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12772/calderonllano_yenifer.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cámara De Comercio de Manizales por Caldas (2013). Las 10 competencias que debe tener un emprendedor. Colombia. Recuperado de: [https://ccmpc.org.co/ccm/prensa/?Pages\\_Id=208](https://ccmpc.org.co/ccm/prensa/?Pages_Id=208)
- Cantón Castillo LCG, García Lira A. y Luit González, MC (2014). El Enfoque de Competencias para formar Emprendedores: Evaluación del modelo de la Universidad Autónoma de Yucatán, México (El papel de la competencia centrada en la formación de emprendedores: Evaluación del modelo de la Universidad de Yucatán (México)). Tec Empresarial;8(2):29-40. <https://doi.org/10.18845/te.v8i2.1987>
- Correa Correa Z, Conde Cardona YA y Delgado Hurtado C (2011). Competencias emprendedoras a desarrollar en los estudiantes de la carrera de administración de empresas en la universidad pública. Área de Investigación: Formación profesional en contaduría, administración e informática. Ponencia presentada en el XVI Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. Ciudad Universitaria México, DF. Recuperado de: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvi/docs/9A.pdf>
- Cortés Cortés, M & Iglesias León M (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. Universidad Autónoma del Carmen. Ciudad del Carmen, Campeche, México
- Finanzas Digital (2013). Las 10 competencias que debe tener un emprendedor exitoso. Recuperado de: <https://www.finanzasdigital.com/2013/10/las-10-competencias-que-debe-tener-un-emprendedor-exitoso/>
- Flores Castañeda, Rosalynn (2019). Perfil Emprendedor Y El Éxito De Las Microempresas En El Distrito De Los Olivos, 2019 [tesis]. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima- Perú.
- Gartner, W. (1985). A Conceptual Framework for Describing the Phenomenon of New Venture Creation. The Academy of Management Review;10(4):696-706.
- Gómez Núñez, Liyis; Llanos Martínez, Marina; Hernández Rico, Tatiana; Mejía Rodríguez, Dania; Heilbron López, Josef; Martín Gallego, Julio; Mendoza Soto, Julio; Senior Roca (2017) Diana. Competencias emprendedoras en Básica Primaria: Hacia una educación para el

- emprendimiento Pensamiento & Gestión;43:150-188 Universidad del Norte. Barranquilla, Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/646/64653514007.pdf>
- Hernández Sampieri, R, Fernández Collado, C y Baptista Lucio, M (2010). Metodología de la Investigación. Quinta edición. Editorial The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Hernández Soto, D (2019). Un análisis de las competencias emocionales en los emprendedores de Celaya, Guanajuato. [tesis] Tecnológico Nacional de México en Celaya. México. Recuperado de: <https://rinacional.tecnm.mx/bitstream/TecNM/480/1/Hernandez%20Palato.pdf>
- Herrera Guerra CE y Montoya Restrepo LA (2013). El emprendedor: una aproximación a su definición y caracterización. Punto de vista V; iv(7):7-30 . Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4776922.pdf>
- Macías García MÁ, Sánchez Tovar Y y Zerón Félix M (2019). Factores conductuales y gerenciales determinantes del éxito emprendedor en México. Revista de Ciencias Sociales (RCS);XXV(2):26-39. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7025990>
- Martínez, FM & Carmona, G (2009). APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE "COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS": VALOR SOCIAL E IMPLICACIONES EDUCATIVAS. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación; 7 (3):82-98. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55114063007>
- Marulanda Valencia FA, Montoya Restrepo IA, Vélez Restrepo JM (2014). portes teóricos y empíricos al estudio del emprendedor. Cuadernos de Administración/Universidad del Valle; 30(51). Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n51/v30n51a10.pdf>
- Parra, L. B. (2015). Espíritu empresarial, creatividad empresarial. Un nuevo reto.
- Patiño Castro OA, Cruz Pérez EA y Gómez Melo MC (2016). Estudio de las competencias de los emprendedores / innovadores sociales. El caso del Premio ELI de la Universidad EAN. Revista Escuela de Administración de Negocios;(81):75-90.Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20649705005>
- Paz Marcano A, Castro Alfaro A y Palacios Roza, JJ (2019). Competencias del emprendedor social aliado de las comunidades del entorno empresarial petrolero venezolano. Saber, Ciencia y Libertad;14(2):163-177. DOI: 10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5883
- Pinzón, A (2017) Las claves de un emprendimiento exitoso. Universidad del Rosario. Periódico Nova Et Vetera. Recuperado de: <https://www.urosario.edu.co/Periodico-Nova-Et-Vetera/Empresa/Las-claves-de-un-emprendimiento-exitoso/>
- Rábago, P. L., DAnnunzio, M. C., & Monserrat, S. (2004). El perfil de mujeres emprendedoras exitosas de Argentina. In Paper presentado en la II CIPEAL Conferencia Internacional de Pesquisa em Empreendedorismo na America Latina, Río de Janeiro. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Silvia\\_Monserrat/publication/237587741\\_EL\\_PERFIL\\_DE\\_MUJERES\\_EMPRENDEDORAS\\_EXITOSAS\\_DE\\_ARGENTINA/links/0deec53a1cf0021b90000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Silvia_Monserrat/publication/237587741_EL_PERFIL_DE_MUJERES_EMPRENDEDORAS_EXITOSAS_DE_ARGENTINA/links/0deec53a1cf0021b90000000.pdf)
- Restrepo Salgado E, Tapasco Triviño ÓJ y Vidarte Claros JA (2016). Perfil emprendedor de estudiantes de la Tecnología en gestión agropecuaria, Universidad de Caldas. Ánfora: Revista Científica de la Universidad Autónoma de Manizales; 23(41):87-106. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5755367>

- Rodríguez Moreno, DC y Gómez Murillo, AX (2014). Las competencias emprendedoras en el departamento de Boyacá Revista Apuntes del CENES, 33 (58): 217-242. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=479547210009>
- Sánchez García JC, Ward A, Hernández B & Florez JL. (2017). Educación emprendedora: Estado del arte. Propósitos y Representaciones;5(2):401-473.DOI: <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n2.190>
- Shutter (2019) Cinco características de un emprendedor exitoso. Innova hoy [página web] Recuperado de: <https://rpp.pe/innova/cinco-caracteristicas-de-un-emprendedor-exitoso-noticia-1216321#:~:text=El%20emprendedor%20exitoso%20es%20aquel,tal%20modo%20que%20pueda%20aprovecharlos>
- Silva-Peralta Y & Rompato ME (2020). Perfil psicosocial de la mujer emprendedora. Un análisis cualitativo y local. Revista Escuela De Administración De Negocios, (88). <https://doi.org/10.21158/01208160.n88.2020.2697>
- Sopó Montero G, Salazar Raymond MB, Guzmán Barquet E y Vera Salas LG. (2017). Liderazgo como competencia emprendedora;38(24):24. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a17v38n24/17382424>
- Suaquita Mansilla, A (2017). Evaluación de las Competencias Emprendedoras y la Generación de Ideas De Negocios de los Estudiantes de Administración De La Universidad Nacional Del Altiplano Puno – 2017 [tesis]. Universidad Nacional Del Altiplano. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9334/Suaquita\\_Mansilla\\_Araceli.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9334/Suaquita_Mansilla_Araceli.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torres, Joel (2014). Metodología de la Investigación: Métodos y procesos. Primera edición. Editorial CIPV, C.A. ISBN 978-980-12-7526.
- Universia (2020). 16 habilidades de un emprendedor de éxito. Recuperado de: <https://www.universia.net/co/actualidad/habilidades/16-habilidades-emprendedor-exito-1009327.html>
- Uribe D y Sánchez G (2012). Competencias emprendedoras. una estrategia para el desempeño exitoso de los bachilleres de la institución educativa Antonio Derka - Santo Domingo [tesis] Corporación Universitaria Adventista.Medellín, Colombia. Recuperado de: <http://repository.unac.edu.co/bitstream/handle/11254/305/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valdaliso, J. M. y López, S. (2.000). Historia económica de la empresa. Barcelona: Crítica.
- Vílchez Cárcamo, J E (2019). La formación por competencias y su relación con el desarrollo del espíritu emprendedor en los estudiantes de administración de la Unasam, 2015 [tesis] Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo. Perú Recuperado de: [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4216/T033\\_31676818\\_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4216/T033_31676818_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zabala, S (2014). Grandes eventos y personalidades en cierre del Cincuentenario: Se promueve generación de emprendimientos innovadores. BOLETÍN BIMESTRAL DE LA UNIVERSIDAD ESAN; XXXV (220-221).

## CAPÍTULO 2

- Arias, F. (2006) El proyecto de investigación. Caracas: EPISTEME
- Alonso, J. 2015. Manual de control de calidad en productos textiles y afines. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid.
- Ballestrini, M. (2008) Como se elabora un proyecto de investigación. Caracas: Editorial Consultores Asociados.
- Castillo U, C., Gamboa Salinas, J y Castillo, D. (2019). Aproximación del modelo CAGE para la internacionalización de los productos textiles del Ecuador. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De administración*, (5), 9-37. <https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.1>
- Cevallos, J. (2014). Momentos difíciles para el textil ecuatoriano. *Revista Gestión*, 34. Disponible en: [https://revistagestion.ec/sites/default/files/import/legacy\\_pdfs/237\\_003.pdf](https://revistagestion.ec/sites/default/files/import/legacy_pdfs/237_003.pdf)
- Dávalos, L. (2015). Fundamentos de la gestión organizacional: términos y definiciones. Disponible: <https://labcalidad.files.wordpress.com/2015/08/1-2015-terminos-y-definiciones2.pdf>
- Espinoza y Sorhegui (2016). Análisis del sector textil ecuatoriano 2009-2013. En *Revista Científica ECOCIENCIA*. Disponible en: <http://ecociencia.ecotec.edu.ec/upload/php/files/agosto/03.pdf>
- Hernández, S. Fernández, C y Batista, P. (2010). Metodología de la Investigación, segunda edición. México. D. F. McGraw-Hill. Interamericana Editores, S. a. De C.V.
- Loaiza, A. L. (2015). Determinar las cuentas en los costos indirectos de fabricación mediante un crucigrama de la empresa Asociación Industrial Textiles del Ecuador. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4062506>
- López J. Patricia y Rodríguez S. Pedro M. (2016). El liderazgo de los países asiáticos en el sector del vestido: repercusiones para América Latina. [www.scielo.org.mx](http://www.scielo.org.mx) › tla › 1870-6916-tla-10-40-00152
- Luna-Altamirano, K., Sarmiento-Espinoza, W., Calle-Masache, O., y Ramón-Poma, G. (2021). Modelo de sustentabilidad para la reactivación de las Mipymes textiles de la ciudad de Cuenca-Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 7(1), 325-337. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i1.1645>
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado (2011). Manual de Trabajo de Grado, Especializaciones, Maestría y Tesis Doctorales: Caracas.
- Ordóñez, M. (2015). Los dos lados de la tela. *Gestión Empresarial*. Estrato, 1, 9. Disponible en: [https://revistagestion.ec/sites/default/files/import/legacy\\_pdfs/255\\_004.pdf](https://revistagestion.ec/sites/default/files/import/legacy_pdfs/255_004.pdf)
- Palella, S y Martins, F (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa. 5ta. edición. FEDUPEL:Caracas.
- Pérez. M (2020) El sistema de gestión de calidad como herramienta organizacional. Disponible en: [https://blog.kawak.net/mejorando\\_sistemas\\_de\\_gestion\\_iso/sistema-de-gestion-de-calidad-como-herramienta-](https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/sistema-de-gestion-de-calidad-como-herramienta-)

organizacional#:~:text=El%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20puede%20proporcionar%20un%20marco,de%20prestar%20una%20excelente%20atenci%C3%B3n

Reyes, E. (2019). Gestionar la calidad. Disponible en  
<https://www.emprendedorinteligente.com/trilogia-de-juran/>

Sejzer, R. (2015). La Trilogía de Juran. Disponible en: <https://ctcalidad.blogspot.com/2015/09/la-trilogia-de-juran.html>

Serrano, C (2020). La trilogía de Juran. Enfoque de la industria textil. Disponible: <https://www.vistazo.com/seccion/enfoque/la-industria-textil-seguira-siendo-un-sector-esencial-para-la-proteccion-del-covid>

### CAPÍTULO 3

- Bolaños, D y Stuart Rivero, AJ. (2019). La familia y su influencia en la convivencia escolar. Universidad y Sociedad, *Cienfuegos*;11(5):140-146. Recuperado de: <[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000500140&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500140&lng=es&nrm=iso)>.
- Blanca Torres, EK (2016). Proceso de enseñanza-aprendizaje y nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria. Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP), Huancayo. Revista Horizonte de la Ciencia.FE/UNCP. ISSN (Impreso): 2304-4330/ ISSN: 2413-936X Inga, E. Sin título. Horizonte de la Ciencia 6(10). Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/318872517\\_Proceso\\_de\\_ensenanza-aprendizaje\\_y\\_nivel\\_de\\_satisfaccion\\_de\\_los\\_estudiantes\\_de\\_la\\_Escuela\\_Profesional\\_de\\_Educacion\\_Primaria/link/5982cac8aca272a370f59441/download](https://www.researchgate.net/publication/318872517_Proceso_de_ensenanza-aprendizaje_y_nivel_de_satisfaccion_de_los_estudiantes_de_la_Escuela_Profesional_de_Educacion_Primaria/link/5982cac8aca272a370f59441/download)
- Callomamani Arocutipá, RR. (2013). La supervisión pedagógica y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa 7035 de San Juan de Miraflores. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de Educación Unidad de Post-Grado. Tesis Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación. Lima-Perú. Recuperado de: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1687/Callomamani\\_ar.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1687/Callomamani_ar.pdf?sequence=1)
- Campusano Cataldo, K y Díaz Olivos, C. (2017). Manual de Estrategias Didácticas: Orientaciones para su Selección. COLECCIÓN ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS Primera Edición. Centro de Formación Técnica, Instituto Profesional y Universidad Tecnológica de Chile INACAP. Subdirección de Currículum y Evaluación. Ediciones INACAP Santiago. Recuperado de: <http://www.inacap.cl/web/2018/documentos/Manual-de-Estrategias.pdf>
- Cantillo Hoyos, B y Calabria, M. (2018). Acompañamiento Pedagógico: Estrategia para la Práctica Reflexiva En los Docentes de Tercer Grado de Básica Primaria. Universidad de la Costa CUC, Facultad de Humanidades, Maestría en Educación, Barranquilla. Recuperado de: <https://practicareflexiva.pro/wpcontent/uploads/2019/03/Investigacio%CC%81n-sobre-acompan%CC%83amiento-pedagogico.pdf>
- Carrasco, J. B. (2004). Una didáctica hoy. Cómo enseñar mejor. (2da. Ed.). Madrid, España: Editorial Rialp, S.A.
- Cúrvulo, D. (2016). Estrategias Didácticas para el Logro del Aprendizaje Significativo en los Alumnos Cursantes de la Asignatura Seguridad Industrial. (Escuela: Relaciones Industriales, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo). Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias de la Educación Dirección de Estudios de Postgrado Especialización en Docencia para la Educación Superior Bárbula Estado Carabobo, Venezuela. Recuperado de: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3878/1/dcurvelo.pdf>
- Durán, C. (2018). Programa de Formación Social para Optimizar la Integración Familia-Escuela-Comunidad en Educación Primaria. Universidad de Carabobo. Facultad de Educación. Dirección de Postgrado. Maestría en Investigación Educativa. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:VWA0eXRzKbsJ:riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/6192/1/cduran.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ve>

- Escobar Medina, MB. (2015). Influencia de la interacción alumno-docente en el proceso enseñanza-aprendizaje. Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades, Guadalajara, Jalisco, México. Artículo Científico. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, "Nuevas tecnologías y comercio electrónico"; 5(8):3. ISSN: 2007-3607. Recuperado de: <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/230/346>
- Flórez-Romero, G.; Villalobos-Martínez, J. y Londoño-Vásquez, D. (2017). El acompañamiento familiar en el proceso de formación escolar para la realidad colombiana: de la responsabilidad a la necesidad. *Revista Psicoespacios*;11(18). Recuperado de: <http://revistas.iue.edu.co/revistasieue/index.php/Psicoespacios/article/view/888/1191>
- García, AA (2020). La Orientación Familiar como una Alternativa para Optimizar la Calidad de la Educación Primaria Bolivariana. Artículo Científico. Disponible en: PROHOMINUM. *Revista de Ciencias Sociales y Humanas*; 2(4):6. E-ISSN: 2665 0169.
- Cavalli, M. (2006). La evaluación de la práctica pedagógica. *Revista Iberoamérica de Educación*, 35(4).
- García Romero, D. (2012). Acompañamiento a la práctica pedagógica. Serie: Acompañamiento Pedagógico No. 1. Derechos Reservados: 2012, Centro Cultural Poveda, Inc. Editorial Centro Cultural Poveda. P.14. Recuperado de: [http://www.centropoveda.org/IMG/pdf/Acompañamiento\\_a\\_la\\_practica\\_pedagogica-1.pdf](http://www.centropoveda.org/IMG/pdf/Acompañamiento_a_la_practica_pedagogica-1.pdf)
- Jiménez, MM. (2015). Vinculación Familia-Escuela en la Formación De Valores En la Venezuela de Hoy. Ensayo. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Carabobo. Estado Carabobo, Venezuela. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/47/art23.pdf>
- Hernández, R. Fernández C., C. y Baptista L., P. (2008) Metodología de la Investigación. (Cuarta Edición). México: Mc. Graw Hill.
- Linares Contreras, NA. (2018). Estrategia didáctica. De la teoría a la práctica en la Administración Estratégica. Trabajo de Grado para optar al Título de Magíster en Educación con énfasis en Docencia Universitaria. Bogotá. D.C. Recuperado de: <file:///E:/Documentos/TRABAJO%20PERÚ/TESIS%20%20FINAL%20NELSON%20LIMAS.pdf>
- Martínez Tavera, RE. (2015). Una Propuesta para Promover la Participación de la Familia en el Proceso Educativo de Niñas y Niños de Segundo Grado del Colegio Codema I.E.D. de Bogotá. Maestría en Educación Énfasis Gestión Educativa. Facultad de Ciencias de la Educación Centro de Investigaciones Instituto de Postgrados, Bogotá: 43. Recuperado de: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8355/TESIS%20ROSA%20MART%C3%8DNEZ%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, M. (2004). Ciencia y arte en la metodología cualitativa. Métodos hermenéuticos. Métodos fenomenológicos. Métodos etnográficos. México: Editorial Trillas.
- Maureira Tapia Fernando. (2015). Acompañamiento ¿a escuelas o a las aulas? Universidad Alberto Hurtado. Facultad de Educación. Cuaderno de Educación Nº 66:3. Recuperado de: <https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/9476/txt1209.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mecía-Montenegro, Antonio Miguel. (2021). Escuela, Familia Y Comunidad Escenario Estratégico Para La Gestión Educativa En Contextos Rurales. Recuperado de: PROHOMINUM. *Revista*

- Mosquera de Waidelich, Lizz Marleny. (2018). El Papel de la Familia en el Proceso de Aprendizaje de los Estudiantes. Una Comprensión Particular en la Institución Educativa Líderes del Futuro Buenventura, Valle. Universidad Católica de Manizales. Facultad de Educación. Maestría en Educación. Recuperado de: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2344/Lizz%20Marleny%20Mosquera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nube, S., y Sánchez, M. (Comps) (2005). Candidus. Cuadernos Monográficos. Metodología Cualitativa en Educación: Investigación-Acción. Acarigua. Editores Educativos.
- Ochoa Ninapaitán Hortencia. (2018). Participación de los Padres de Familia como Corresponsables de la Educación de sus Hijos en una Institución Educativa del Callao. Universidad San Ignacio de Loyola. Escuela de Postgrado. Maestría en Educación con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación Asesora. (p. 29). Lima – Perú Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3352/1/2018\\_OCHOA-NINAPAIT%C3%81N.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3352/1/2018_OCHOA-NINAPAIT%C3%81N.pdf)
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco, 2008). Declaración mundial sobre educación para todos, Nueva York.
- Orozco, C., Labrador, M. y Palencia, A. (2006). Metodología, Manual práctico de metodología para tesista, asesores, tutores y jurados de trabajos de investigación y ascensos. (2da. Ed.). Valencia, Venezuela. Editorial: Ofimax de Venezuela, C.A.
- Palacio Useche, CA (2018). Rol del Gerente Educativo y su Interacción Comunitaria: Una Perspectiva Sociocrítica. Universidad Bicentenario de Aragua, UBA. Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A. *Revista Cientific*; 4(11). Recuperado de: [http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/298/415](http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/298/415)
- Pamplona, J., Cuesta, J.C. y Cano, V. (2019). Estrategias de enseñanza del docente en las áreas básicas: una mirada al aprendizaje escolar. *Revista Eleuthera*, 21:13-33. DOI: 10.17151/eleu.2019.21.2. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/eleut/v21/2011-4532-eleut-21-00013.pdf>
- Ramírez, Nora y Hernández Sandra. (2011). Sondeo sobre las estrategias de enseñanza-aprendizaje del profesorado. Cuaderno de Pedagogía Universitaria. (p. 8). Recuperado de: <https://issuu.com/pucmm/docs/cuadernodepedagogiano15>
- Razeto Pavez, Alicia. (2018). Estrategias para promover la participación de familias en la educación de niños en escuelas chilenas. *Educ. Pesqui.*, São Paulo, v. 44, e180495, 2018. Recuperado de: <https://www.scielo.br/pdf/ep/v44/1517-9702-ep-44-e180495.pdf>. (Consultado: Abril 29-2021)
- Razeto Pavez, Alicia. (2016). Estrategias para promover la participación de los padres en la educación de sus hijos: el potencial de la visita domiciliaria. *Estud. Pedagog*;42(2):449-462. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07052016000200026&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052016000200026&lng=es&nrm=iso). ISSN 0718-0705. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052016000200026>.

- Rodríguez Mora A y Martínez Flórez FE. (2016). La participación de los padres de familia en el proceso Educativo. Trabajo Presentado para Obtener el Título de Especialistas en Pedagogía de la Lúdica. Fundación Universitaria Los Libertadores. Disponible en: <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1052/Rodr%C3%ADguezMoraAleyda.pdf?sequence=2>
- Roldan, O. (2000). Guía para la elaboración de un Programa Educativo. Guía para la elaboración de un Programa Educativo. Recuperado de: [http://fcaenlinea1.unam.mx/docs/doc\\_academicos/guia\\_para\\_la\\_elaboracion\\_de\\_un\\_programa\\_de\\_estudio\\_a\\_distancia.pdf](http://fcaenlinea1.unam.mx/docs/doc_academicos/guia_para_la_elaboracion_de_un_programa_de_estudio_a_distancia.pdf)
- Sabino, C. (2007). El Proceso de Investigación. Caracas: 3ra. Edición. Editorial Panapo de Venezuela.
- Suárez Gómez, Y. (2017). Integración Familia Escuela para el Desarrollo Integral de los Estudiantes. Universidad de Carabobo. Facultad de Educación. Dirección de Postgrado. Maestría en Investigación, Mención: Orientación Y Asesoramiento. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Xxhdr4aul2EJ:riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/5108/3/ysuarez.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ve>
- Universidad Autónoma “Benito Juárez” de Oaxaca. (UABJO, 2017). Modelo Educativo. Oaxaca: Autor. Los Estudios de Pertinencia y Factibilidad: Elemento Indispensable en el Diseño de un Plan de Estudios Sara Yessenia Ángeles Guevara; Liliana Silva Carmona; Omar De Jesús Aquino López. Centro De Evaluación E Innovación Educativa De La Universidad Autónoma “Benito Juárez” De Oaxaca. Recuperado de: <https://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/1900.pdf>
- Varela, R. (2001). Innovación Empresarial. Bogotá: Prentice Hall.
- Woolfolk, A. (2006). Desarrollo Cognoscitivo y Lenguaje en Psicología Educativa. Recuperado de: <http://books.google.es/>

## CAPÍTULO 4

- Americanexpress.com (2018) 7 técnicas para mejorar la calidad de servicio al cliente. Recuperado de: <https://www.americanexpress.com/es-mx/negocios/trends-and-insights/infographics/7-tecnicas-mejorar-la-calidad-servicio-al-cliente/>
- Arrebola, F. (1994). La Calidad de Servicio. Tomo III. Santa Fé de Bogotá-Colombia. Editorial Mc Graw Hill.
- Bon (2008). gestión de Servicios de ti basada en itIL volumen 3. 1era ed. Editorial del gobierno británico. Reino Unido.
- Cerezo, P.L. (s/f) La calidad del servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente. Recuperado de: <http://www.teleworkspain.com/Art012.htm>
- Corina, R. (2012). Exploratory study regarding the quality assessment of services offered by a repair shop in Cluj-Napoca. Annals of the University of Oradea, Economic Science Series.
- Cottle, D. W. (1991). El servicio centrado en el cliente. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- De la Hoz Hernández, J., Martínez Caraballo, H., Martínez Ventura, J., Hernández Palma, H., Mojica Herazo, et al. (2020) Management model for the logistics and competitiveness of SMEs in the city of Barranquilla. In: Rocha, Á., Reis, J., Peter, M., y Bogdanović, Z., (eds) Marketing and Smart technologies. Smart Innovation, Systems and Technologies. 167. Springer. Recuperado de: [https://doi.org/10.1007/978-981-15-1564-4\\_37](https://doi.org/10.1007/978-981-15-1564-4_37)
- De Paula, M. (s/f) Las organizaciones sociales. Portafolio Martha de Paula M. Recuperado de <https://sites.google.com/site/portafoliomarthadepaulam/las-organizaciones-sociales>
- Díaz, Y., Andrade, J. y Ramírez, E. (2019) Liderazgo transformacional y responsabilidad social en asociaciones de mujeres cafeteras en el sur de Colombia. Inf. Tecnol., 30(5). Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000500121>
- Duque, E. & Diosa, Y. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: una mirada desde la educación superior. Suma de negocios 12(5)
- Durán, S., García, J., Crissien, J. y Virviesca, J. (2017) Estrategias gerenciales para la formación de equipos de trabajo en empresas constructoras del Caribe Colombiano. Revista Espacios, 38(13). Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n13/a17v38n13p24.pdf>
- Hansemark, O. & Albinsson, M. (2004). Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees. Journal of Managing Service Quality, 14(1).
- Kerin, R., y Hartley, S. (2015) Marketing: the core. McGraw-Hill
- Kleyman Nudel, S. (2009) Opinión: La importancia del servicio al cliente. Recuperado de: <http://www.cnnexpansion.com/opinion/2009/07/15/la-importancia-del-servicio-al-cliente> 73
- Koontz, H., y Weihrich, H. (2012) Management: A global perspective. Tata McGraw-Hill
- Lema Cachinell, A.N., Zaldívar Almarales, D.A., Hidalgo Anchundia, B.E., González Tómalá, D.C. y Vacacela Conforme, L.J. (2020) Organizaciones sociales, desde una perspectiva

- administrativa. Caso estudio: Convento Madre Dorotea, en la ciudad de Guayaquil. Prohominum. Rev. de Ciencias Sociales y humanas.2(1).
- Levesque, T. & McDougall, G. (2011). Customer dissatisfaction: the relationship between types of problems and customer response. Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration, 13(3),
- Lugo Loreto, R.A. (2020) Lineamientos estratégicos para el fortalecimiento del clima organizacional. Prohominum. Rev. de Cs. Soc. y Hum. 2(2). Recuperado de: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum/article/view/79/86>
- Martin, M. (2016). Customers determination of service quality and satisfaction in a return/repair process: a quantitative study. International Academy of Marketing Studies Journal, 20(1).
- Moreno Hernández, M.E., Tezón, M.I., Rivera, T.E., Duran, S.E., Parra M.A. (2018) Autoestima: desarrollo de la autonomía personal en estudiantes del área técnica. Revista Espacios, 39(46) Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n46/a18v39n46p06.pdf>
- Moya, M.V. (2016) Estrategia: calidad de servicio. Rev. Logistec. Recuperado de: <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Padilla, C.P., Arévalo, D.X., Bustamante, M.A. y Vidal, C.L. (2017) Responsabilidad social empresarial y desempeño financiero en la industria del plástico en Ecuador. Inf. Tecnol., 28(4) La Serena Chile. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000400012>
- Pérez, V. (2007). Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para garantizar la excelencia en el Servicio. primera edición. Ideas propias. Editorial. España.
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado de: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-decalidad-en-el-servicio/.html> 109.
- Pride, W., y Ferrell, O.C. (2018) Foundations of marketing. 8th Edition. Cengage Learning
- QuestionPro (s/f) 8 estrategias para mejorar la calidad del servicio al cliente. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/estrategias-para-mejorar-la-calidad-del-servicio-al-cliente/>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruiz, C., Hernández-Palma H.G. (2020) Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. Inf. tecnol. 31(4) La Serena Chile. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Román, A. (2011) La organización social: función y características. Medwave 11(12). Recuperado de: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES01/5267#:~:text=social%20y%20administraci%C3%B3n-,La%20organizaci%C3%B3n%20social%20es%20un%20sistema%20inserto%20en%20otro%20m%C3%A1s,actuaciones%20para%20alcanzar%20determinados%20prop%C3%B3sitos.S>
- Sánchez-García, M. y Sánchez-Romero, M.C. (2016) Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

- Solórzano Barrera, G., Aceves López, J.N. (2013) Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. El Buzón de Pacioli. Revista del Dpto. de contaduría y finanzas públicas. 13(82) Instituto Tecnológico de Sonora. México. Recuperado de: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Tan, K. C. & Pawitra, T. A. (2001). Integrating SERVQUAL and Kano's Model into QFD for service excellence development. *Managing Service Quality*, 11(6)
- Thompson, I. (2009) Definición de cliente. Promonegocios.net Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- Zeithaml, B., Bitner, M., y Gremler, D. (2017) *Service Marketing: Integrating customer focus across the firm*, 7th edición. McGraw Hill
- Zeithaml, V. A.; Bitner, M. J. (2000). *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. Ed. McGraw Hill Mexico.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service*. New York: The Free Press.
- Zineldin, M. A. (2000). Towards an ecological collaborative relationship management. *European Journal of Marketing*. 32(27)

## CAPÍTULO 5

- Alcaraz, R. (2011) Emprendedor de éxito. 4a ed. México. Mc Graw Hill
- Brench (1998). Administración. 7ma edición. Editorial: S.A de C.U. Thomson.
- Bueno Blanco, R., Ramos Samano, M. y Berrelleza Gaxiola C.F. (2018) Elementos basicos de administracion. Servicios editoriales One Rios. Culiacan Mexico. Recuperado de: [http://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to\\_SEMESTRE/elementos\\_basicos\\_\\_de\\_administracion.pdf](http://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos__de_administracion.pdf)
- Máxima, J. (2020) Organización Social. Artículo. Portal Caracteristicas.co. Última edición: 10 de marzo de 2020. Disponible en: <https://www.caracteristicas.co/organizacion-social/#ixzz765bza6r1>
- Collado, S, y Del Carpio M, (2018) Influencia del liderazgo directivo en la gestión educativa de las instituciones educativas públicas del nivel de educación primaria del Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2017. Trabajo de Investigación presentado para obtener el grado académico de Bachiller en Educación. Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6501/EDCcocasI.pdf?sequence=1&isAllowed=yCort>
- Cortés, J., & Flores, E. (2017). Responsabilidad Social. Guayaquil: Centro de investigación y desarrollo Ecuador.
- Chiavenato, I (2001) Administración, teoría, proceso y práctica. 3° ed. México. Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2009) Comportamiento Organizacional. México: Mc Graw Hill
- Chiavenato, I (2014) Introducción a la teoría general de la administración 8° ed. México. Mc Graw Hill
- David, F. (1994). La Gerencia Estratégica. Bogotá, Colombia: Fondo Editorial Legis.
- Drucker P. (1999). El poder de las pequeñas ideas. Buenos Aires: Sudamericana.
- Giraldo M. (2008) Gestión de recursos humanos y relación de trabajo en el siglo XXI. TEACS, 1(1). Recuperado de: <http://www.ucla.edu.ve/dac/revistateacs/articulos/Rev1-Art5-Giraldo.pdf>
- Guillen-Pérez, Y. Y Ramírez-Soberanis, A (s/f) La organización como componente del proceso administrativo. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/la-organizacion-como-componente-del-proceso-administrativo/>
- Heredia O. (2015) Lineamientos estratégicos para el fortalecimiento de la cultura y el clima organizacional en los centros de distribución de consumo masivo de empresas de alimentos y bebidas no alcohólicas. Trabajo de grado para optar al título de magister en administración, ante la Universidad de Carabobo. Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2166/oheredia.pdf?sequence=1>
- Hernández, S. (2006) Introducción a la administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia. México. Mc Graw Hill

- Jones, G. y George, J. (2010) Administración contemporánea 6° ed. México. Mc Graw Hill.
- Lugo-Loreto, R.A. (2020) Lineamientos estratégicos para el fortalecimiento del clima organizacional. Prohominum. Rev. de Cs. Soc. y Hum. 2(2). Recuperado de: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum/article/view/79/86>
- Marcó, F., Loguzzo, H.A. y Fedl, J.L. (2017) Introducción a la gestión y administración en las organizaciones. Instituto de ciencias sociales y administración. Universidad Nacional Arturo Jauretche. Recuperado de: <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Méndez Sánchez, V.M., Méndez Ortiz, L. y Cruz Landa, A.J. (2018) La importancia de la administración en las organizaciones como forma para lograr competitividad. Revista Caribeña de Ciencias Sociales. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/01/administracion-organizaciones.html>
- Molina, P. (2007) El gerente educativo y su acción comunitaria en escuelas bolivarianas: Diagnostico. Revista REDHECS 3(2). Universidad Bellosos Chacín. Recuperado de: <https://biblat.unam.mx/hevila/Revistaelectronicadehumanidadeseducacionycomunicacionsocial/2007/no3/3.pdf>
- Morales, A. y Morales, J. (2014) planeación financiera. México. Patria.
- Morgado, C, Aldana, J, e Isea, J, (2019) Gerencia transformacional desde el accionar docente directivo para el abordaje del Contexto Escolar. Revista CIENCIAMATRIA 5(9). Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda (UNEFM). Santa Ana de Coro. Venezuela. Recuperado de: <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/99Munch>,
- Munch, L. (2007) Administración, escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. México. Pearson.
- Murillo G. (2009). Sociología de las organizaciones Una perspectiva desde el poder y la autoridad para entender la cohesión social: el caso de la banca en Colombia. Pensam. gest. 26. Barranquilla.
- Navarro, F. (2007). Responsabilidad social corporativa. Madrid. Ediciones ESIC. nuevos tiempos universidad y tic.
- Palacios, H.G. (2014) La administración en las organizaciones sociales. ClubEnsayos. Recuperado de: <https://www.clubensayos.com/Negocios/LA-ADMINISTRACION-EN-LAS-ORGANIZACIONES-SOCIALES/2120567.html>
- Porter, M. (2002). Ventaja competitiva creación y sostenimiento de un desempeño superior. Grupo Editorial Patria. Ciudad de México.
- Reyes, A. (2013) Administración de empresas. Teoría y práctica. Parte II. México. Limusa.
- Reyes, A. (2014) Administración de empresas, teoría y práctica parte I. México Limusa.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005) administración 8° ed. México. Pearson Prentice-Hill
- Román, A. (2011) La organización social: función y características. Medwave 11(12). Recuperado de:

<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES01/5267#:~:text=social%20y%20administraci%C3%B3n-La%20organizaci%C3%B3n%20social%20es%20un%20sistema%20inserto%20en%20otro%20m%C3%A1s,actuaciones%20para%20alcanzar%20determinados%20prop%C3%B3sitos.>

Sandoval-Rosas, M.L. y Fiestas-Eche, P.M. (2020) La responsabilidad social como medio para fortalecer las competencias investigativas, rol investigador y la producción científica. Prohominum. Rev. de Ciencias Sociales y humanas. 2(3). Recuperado de: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum/article/view/110/116>

Stoner, J. (1996) Administración. 6° ed. México. Pearson Educación.

Toranzos, L. et al. (s/f). El problema de la calidad en el primer plano de la agenda educativa. Revista Iberoamericana de Educación 10, Madrid editado por la UNESCO. Recuperado de: <https://www.oei.es/historico/oeivirt/fp/cuad1a05.htm>

Zea-Vallejo, D. A. (2020) Comportamiento organizacional del gerente educativo en la participación comunitaria. Prohominum, 2(1). Recuperado de: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum/article/view/67/80>

## ***INFORMES DE ARBITRAJE***

---

**RESOLUCIÓN N° GIA2021-031**  
**RED INTERNACIONAL DE GRUPOS DE INVESTIGACIÓN ASOCIADOS (RED-GIA)**  
**CAPÍTULO ECUADOR**  
**ASAMBLEA ORDINARIA N° 016**

*La Red Internacional de Grupos de Investigación Asociados (REDGIA-Ecuador), registrada bajo el Nro. SENESCYT-2010-040/REG-RED-18-0075; en uso de las atribuciones que les confiere los artículos 3 y 5 del Reglamento de RedGIA-Ecuador.*

**CONSIDERANDO**

*Que en plan anual de funcionamiento de RedGIA-Ecuador, se contempla las funciones propias de las actividades de investigación como estrategia para el cumplimiento de su objeto social.*

**CONSIDERANDO**

*Que el Instituto Superior Universitario de Formación UF, ha solicitado el proceso de arbitraje por pares de expertos, mediante la técnica doble ciego; de acuerdos a los estándares internacionales que rige la materia al siguiente: proyecto de investigación / Producto(s) educativo(s)-investigativo(s) / Prototipo(s) / Proyectos de investigación o de naturaleza editorial; titulado: AVANCES DE INVESTIGACIÓN UF: Unidad Administrativa y Comercial*

**CONSIDERANDO**

*Que el Grupo de Investigación “AECE” (GIA-AECE), GIA-ACVENISPROH y GIA FUNDAGACEC; con competencias en el caso, presentaron ante la instancia de la Coordinación Académica el informe técnico pertinente y el mismo recomendó la aprobación para publicación con aval de arbitraje, fomentando así la producción, promoción y difusión investigativa, desde la rigurosidad científica.*

**CONSIDERANDO**

*Que es atribución de esta instancia avalar las recomendaciones de las unidades operativas que conforman a la RedGIA-Ecuador y en todos sus capítulos internacionales, en relación a los procesos de arbitraje por pares de expertos, mediante la técnica doble ciego; en correspondencia a los estándares internacionales que rigen la materia a: proyectos de investigación / Producto(s) educativo(s)-investigativo(s) / Prototipo(s) / Proyectos de investigación o de naturaleza editorial; de instancias académicas o científicas que así lo solicitan y de acuerdo a la disponibilidad de grupos de investigación asociados a esta red que posean las credenciales académicas pertinentes entre sus miembros asociados.*

**CONSIDERANDO**

*Que la Red Internacional de Grupos de Investigación Asociados RedGIA-Ecuador, ha sido creada para la cooperación científica y tecnológica en el cumplimiento de su objeto social.*

## **RESUELVE**

*ARTÍCULO 1. Auspiciar, acompañar y conceder la aprobación académica de la REDGIA-ECUADOR y sus Grupos de Investigación Asociados GIA-AECE, GIA-ACVENISPROH Y GIA FUNDAGACEC; en favor del desarrollo, investigación y publicación del prototipo de AVANCES DE INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN UF: Unidad Administrativa y Comercia.*

*ARTÍCULO 2. Comuníquese a la Institución solicitante. De su conocimiento y fines pertinentes.*

*Dado y firmado en Guayaquil, Ecuador; a los diecisiete días del mes de julio de dos mil veintiuno; refrendado: FUNDAGACEC; Ciudad de Guayaquil, República del Ecuador.*



Firmado electrónicamente por:  
**JUAN TARQUINO  
CALDERON  
CISNEROS**

**Coordinación General**



Firmado electrónicamente por:  
**FRANKLIN GERARDO DE  
GREGORIO SALAS AULAR**

**Coordinación académica**

Investigar, Proyectar, Ejecutar y Compartir:  Para todos!

Red Internacional Grupos de Investigación  
Cachao, Cuba  
Wht. 5555037-3231-844766-803-13-0875

Alcance / Convenio / Cooperación y colaboración estratégica

  
**FundaGacec**  
Fundación Gacac para el desarrollo  
de la ciencia en Ecuador  
AGUERO No. 58550373231-8205

  
**AC VISION**  
Industria Cultural  
R.P. 24040110-0

La Red Internacional de Grupos de Investigación Asociados (REDGIA-Ecuador), registrada bajo el Nro. 0GENE3CYT-2010-040/REG-RED-18-0075; en uso de las atribuciones que les confiere los artículos 3 y 5 del Reglamento de RedGIA-Ecuador.

**CONSIDERANDO**

Que en plan anual de funcionamiento de RedGIA-Ecuador, se contempla las funciones propias de las actividades de investigación como estrategia para el cumplimiento de su objeto social.

**CONSIDERANDO**

Que el Instituto Superior Universitario de Formación UF, ha solicitado el proceso de arbitraje por pares de expertos, mediante la técnica doble ciego; de acuerdo a los estándares internacionales que rige la materia al siguiente: proyecto de investigación / Producto(s) educativo(s) / Investigativo(s) / Prototipo(s) / Proyectos de investigación o de naturaleza editorial; título: AVANCES DE INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN UF: Unidad Administrativa y Comercial

**CONSIDERANDO**

Que el Grupo de Investigación "AECE" (GIA-AECE), GIA-ACVENISPROH y GIA FUNDAGACEC; con competencias en el caso, presentaron ante la instancia de la Coordinación Académica el informe técnico pertinente y el mismo recomendó la aprobación para publicación con aval de arbitraje, fomentando así la producción, promoción y difusión investigativa, desde la rigurosidad científica.

### CONSIDERANDO

Que es atribución de esta instancia avalar las recomendaciones de las unidades operativas que conforman a la RedGIA-Ecuador y en todos sus capítulos internacionales, en relación a los procesos de arbitraje por pares de expertos, mediante la técnica doble ciego; en correspondencia a los estándares internacionales que rigen la materia a: proyectos de investigación / Producto(s) educativo(s)-investigativo(s) / Prototipo(s) / Proyectos de Investigación o de naturaleza estatal; de instancias académicas o científicas que así lo soliciten y de acuerdo a la disponibilidad de grupos de investigación asociados a esta red que posean las credenciales académicas pertinentes entre sus miembros asociados.

### CONSIDERANDO

Que la Red Internacional de Grupos de Investigación Asociados RedGIA-Ecuador, ha sido creada para la cooperación científica y tecnológica en el cumplimiento de su objeto social.

## RESUELVE

ARTÍCULO 1. Auspiciar y acompañar la aprobación académica por pares de la REDGIA-ECUADOR y sus Grupos de Investigación Asociados GIA-AECE, GIA-ACVENISPROH y GIA FUNDAGACEC; en favor del desarrollo, investigación y publicación del prototipo: AVANCES DE INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN UF: Unidad Administrativa y Comercial

**ARTÍCULO 2.** Comuníquese a la institución solicitante. De su conocimiento y fines pertinentes.

Dado y firmado en Guayaquil, Ecuador, a los diecisiete días del mes de julio de dos mil veintuno; refrendado: FUNDAGACEC; Ciudad de Guayaquil, República del Ecuador; ACVENISPROH Internacional; Villa de Cura, Venezuela.



**Coordinación General**

Ing. Juan T. Calderón Cisneros, MSc. *Red Internacional*  
REDGIA-Ecuador *Grupo de Investigación*



**Coordinación académica**

<sup>60</sup> Prof. Franklin Salas Aular, PhD  
GIA-AECE

*Chlorophyll*

Profa. Celia Cruz Betancourt, Phd.  
Secretaría de Actas y  
Correspondencias.



Verificación, a solicitud por el correo [acvenisproh@gmail.com](mailto:acvenisproh@gmail.com) / [atención@acvenisproh.com](mailto:atención@acvenisproh.com)

**Sito web:** <https://www.comborb.com/grupos-de-investigacion-activos-de-la>

Winter

Construimos en un espacio de referencia global para la integración y generación de conocimiento en pro del desarrollo y crecimiento profesional, académico y humano de nuestros integrantes, que permita la interacción de experiencias a nivel internacional para, juntos, promover las condiciones que ayuden al fortalecimiento de la calidad de vida en el planeta, mediante la investigación, la rigurosidad científica y la cultura, que tenga como centro al ser humano.

Minister

Procurar iniciativas que persigan el fortalecimiento de la Educación, sentados en niveles, la investigación, desarrollo comunitario, promoción y difusión del conocimiento científico, así como la integración de voluntades, a nivel global, para propiciar condiciones que potencien las oportunidades de crecimiento de nuestros integrantes y de la humanidad.

Oficina Oper. Internacionales: Cda. Weja Kennedy, Calle 1 117, Guayaquil, Ecuador  
Móvil y WhatsApp: +593 0979109814. Convencional 04 5016666

Alianza Sede Venezuela: Av. Las Industrias, Residencias Ejecutivas Las Industrias, Piso 1, Ofic. 3  
Villa de Cura, Estado Aragua, Venezuela  
Teléfono: +58 412 4908928 / +58 424 3257251

Sede Virtual Web: [www.acvenibproh.com](http://www.acvenibproh.com) / Instagram: @acvenibproh  
E-mail: [acvenibproh@gmail.com](mailto:acvenibproh@gmail.com) / [abencione@acvenibproh.com](mailto:abencione@acvenibproh.com)

