



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.  
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATII20618V12

**Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.**

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

**Año: VI Número: 1 Artículo no.:31 Período: 1ro de septiembre al 31 de diciembre del 2018.**

**TÍTULO:** Diagnóstico del nivel de conocimientos sobre optimización de los recursos en el Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01 de la ciudad de Ibarra.

**AUTORES:**

1. Máster. María Teresa Espinosa Jaramillo.
2. Máster. Martha Guagua Vizcaíno.
3. Ing. Carlos Zambonino Carrera.
4. Máster. Ivonne Tabares Burbano.
5. Máster Ruth Tatiana Fonseca Morales.

**RESUMEN:** La optimización de los recursos se enfoca en la eficacia y la eficiencia para conseguir objetivos significativos, empleando la menor cantidad de recursos disponibles. En el Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01 de Imbabura, Ibarra, aún no se han diseñado las funciones para el control de cada unidad administrativa. Ello limita estructurar responsabilidades y provoca duplicidad en las labores y descuidos en el cargo desempeñado por algunos empleados, situación que impide el alcance de éxito en la institución. Este estudio presenta los resultados parciales del diagnóstico del nivel de conocimientos sobre optimización de los recursos en esta institución.

**PALABRAS CLAVES:** diagnóstico, conocimientos, manejo de recursos educativos, optimización de recursos, distrito educativo.

**TITLE:** Diagnosis of the level of knowledge about optimization of resources in the Intercultural and Bilingual Educational District 10D01, Ibarra city.

**AUTHORS:**

1. Máster. María Teresa Espinosa Jaramillo.
2. Máster. Martha Guagua Vizcaíno.
3. Ing. Carlos Zambonino Carrera.
4. Máster. Ivonne Tabares Burbano.
5. Máster Ruth Tatiana Fonseca Morales.

**ABSTRACT:** The optimization of resources focuses on efficiency and effectiveness to achieve significant objectives, using the least amount of resources available. In the Intercultural and Bilingual Educational District 10D01 of Imbabura, Ibarra, the functions for the control of each administrative unit have not yet been designed. This limits structuring responsibilities and causes duplicity in the work and carelessness in the position performed by some employees, a situation that prevents achieving institutional success. This study presents partial results of the diagnosis of the level of knowledge about optimization of resources in this institution.

**KEY WORDS:** diagnosis, knowledge, management of educational resources, optimization of resources, educational district.

**INTRODUCCIÓN.**

La optimización de recursos se concibe como las estrategias de mejorar el recurso de una empresa para que logre mejores resultados, mayor eficiencia o mejor eficacia (Guerra, 2014).

En las unidades que administran la educación a nivel de zonas, regiones o países, resulta de notable importancia la técnica de optimización de los recursos, al centrarse en la eficacia y la eficiencia para conseguir objetivos significativos, y empleando la menor cantidad de recursos disponibles. Estas instituciones deben trazar prioridades para de esta manera se actúe con celeridad en los puntos álgidos que limitan su desarrollo o evaluar cómo podrían hallar beneficio en esas prioridades (Jesús, 2015).

La optimización de recursos permite el incremento de la productividad de las unidades que administran la educación y el leadtime de los procesos, así como tener un nivel de exigencia similar en las zonas de servicios y productivas; de esta manera, se conseguirá mayor flexibilidad para adecuar los recursos a la carga de trabajo, así el servicio al cliente externo e interno alcanzará mejores niveles, en tanto que se establecerá una disminución de costes en gran medida, a través de este conjunto de estrategias donde se crea un mayor beneficio y ahorro para la empresa, ya que le facilitará su adaptación a constantes transformaciones, a la competitividad y a poseer el respaldo de la información para tramitar sus operaciones de manera eficiente. Dicha situación tiene lugar gracias a que la optimización de recursos facilita instituir indicadores para posibles mejoras, examinar variables y revelar en qué área puede manifestarse latentemente problemas de recursos, para de esta manera precisar cuáles son los requerimientos a fin de conseguir una mejor calidad (Dávila, Guevara y Ruiz, 2014).

El término gestión involucra, en el contexto laboral, una acción más allá de ejecutar tareas o trámites; este concepto apunta, especialmente, a la acción de tomar decisiones de forma responsable y planificada en medio de determinado proceso (Aparicio, 2010).

No existe analogía posible entre las organizaciones, pues cada una posee rasgos, cultura, metodologías, objetivos y estructuras disímiles; no obstante, todas comparten algunas características análogas, como son los recursos que poseen (Eggers, 2012). Dichos recursos pueden dividirse en:

- ✓ Recursos Humanos. Es el conjunto de personas que posee la empresa para conseguir sus metas; o sea, las que trabajan en ella, se entiende como el recurso más significativo que tiene una organización (Eggers, 2012).
- ✓ Recursos Materiales. Están compuestos por los bienes muebles o inmuebles que tiene la organización para realizar sus operaciones: instalaciones, equipos, elementos de oficina, entre otros (Eggers, 2012).

- ✓ Recursos Financieros. Están compuestos por los recursos, propios y ajenos, de origen económico y monetario que la organización necesita para el progreso de sus actividades: dinero efectivo y utilidades (Luyo, 2013).
- ✓ Recursos Tecnológicos. Aquí se incluyen los que fungen como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos (Luyo, 2013).

La optimización de recursos también puede definirse como la búsqueda de optimizar el recurso de una organización para que logre mejores resultados, eficiencia y eficacia (Guerra, 2014).

Resulta notable, que la mediación del Estado en la economía propague su efecto multiplicador, para lo cual es preciso que el gasto público se destine a la educación, a la construcción de infraestructura, a la seguridad jurídica, a la dotación de vivienda, a la función legislativa, a la seguridad social, a los sectores productivos, a la institucionalidad, y a la salud (Carriel, 2012).

Desde una perspectiva constitucional, específicamente en su Artículo 315, la Carta Magna del Ecuador exige que el Estado constituya empresa pública para la gestión de sectores estratégicos, como el educativo, así como la prestación de servicios públicos, el manejo sustentable de los recursos naturales o de bienes públicos, la optimización de recursos y el incremento de otras actividades económicas (Bustamante y Bustamante, 2017).

Los requerimientos sin respuesta se perciben o identifican de disímiles modos, mediante diagnósticos, por la intervención de grupos atraídos, por la actividad e impulso de los sectores políticos, productivos, económicos o sociales; estos resultan en problemas palpables que inciden negativamente sobre el bienestar colectivo de los grupos poblacionales, cuya connotación resulta mayor o menor según los solicitantes. Reconocida la dificultad, nace la demanda de solución y la exigibilidad mediante los organismos del Estado, las organizaciones de la sociedad civil, los políticos y se promueven mediante otros actores implicados, como, por ejemplo, los medios de comunicación (Ojeda, 2011).

En Ecuador, el trabajo vinculado de las Unidades de Talento Humano con los Directores Distritales deviene un desafío de mejora para poder alcanzar, a través de una eficaz selección y posterior capacitación del personal, a los mejores perfiles que ocupen cada una de las plazas, sobre todo en los mandos medios, encargados del cumplimiento de los procesos de cada departamento. Un estudio realizado por Coello (2016) constató falencias en los distritos 01D04 Chordeleg-Gualaceo y 01D01 Cuenca Norte, ya que no se operan correctamente los diferentes subsistemas del Talento Humano como selección, desarrollo organizacional y capacitación, lo que provoca una deficiente optimización de los recursos.

Una investigación realizada en el Distrito de Educación de Machala demostró mediante encuestas, que el servicio desconcertado de Educación acarrea mayor gasto público innecesario y aunque se registra que se ha reformado la infraestructura el servicio no puede clasificarse aún como de calidad. Las inspecciones in situ al Distrito de Educación de Machala despejaron la interrogante sobre la atención al usuario, ya que varios funcionarios no dominan el proceso de varios trámites y solo unos pocos manifestaron conocerlo; el resto aduce que solo asumen las normas de la zona, situación que incrementa la insatisfacción de los usuarios (Coronel, 2015).

Ante la constatación de falencias en la optimización de procesos en el Distrito Metropolitano de Quito, en cuanto a la asignación de cupos a estudiantes del sistema de educación pública, Nolivos (2014) propone un modelo de optimización como una herramienta computacional técnica y eficiente para el talento humano a cargo de tomar esas decisiones, en cuanto a evitar problemáticas que son resultado del manejo sostenido de criterios empíricos para la asignación de estudiantes.

Otra investigación evaluó en las entidades públicas del Distrito 09D03, pertenecientes al Ministerio de Educación, el nivel de incidencia que tuvo el cerrar presupuestariamente y financieramente las colectorías de las Entidades Operativas Desconcentras EOD, con oferta educativa de octavo a décimo y bachillerato. La investigación concluye que en el presupuesto del Distrito de Educación 09D03 se debe implementar una partida presupuestaria de gastos por las EOD, para lo cual deben realizar un análisis de las necesidades reales de cada institución educativa (Gordillo, 2017).

Méndez (2016) implementó una auditoría de gestión para optimizar los procesos administrativos del distrito educativo 12D04 de Quinsaloma – Ventanas y concluyó que tras entrevistar al personal del mencionado distrito se declararon varias falencias en los procesos de la institución, que resultaron consecuentes con un ineficaz manejo de los recursos.

Para conseguir el éxito de la planificación de procesos educativos, Oyervide (2015) plantea un modelo de gestión fundado en tecnologías de la información para la comunidad educativa de La Salle, distrito Ecuador. Este plan de mejoras incluye una metodología práctica, fluidez en la comunicación interna, una organización flexible al cambio, y el uso cada vez más acentuado de las nuevas tecnologías para la mejora de la institución en todos los sentidos.

El Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01 de la ciudad de Ibarra se conforma como una dependencia del Ministerio de Educación, entidad que regula los procesos docente-educativos, como por ejemplo, la estadística de los alumnos asistentes a las escuelas y colegios de la provincia, así como los matriculados, promovidos, desertores y no promovidos, así también informa sobre la cantidad de maestros con que cuenta la provincia, sobre el cumplimiento del trabajo docente, así como de la respuesta a problemáticas en el contexto educativo, la extensión de certificados y títulos a los bachilleres, el envío de circulares, entre otras actividades.

Su misión institucional es garantizar el acceso y calidad de la educación inicial, básica y bachillerato a los y las habitantes del territorio nacional, mediante la formación integral, holística e inclusiva de niños, niñas, jóvenes y adultos, tomando en cuenta la interculturalidad, la plurinacionalidad, las lenguas ancestrales y género desde un enfoque de derechos y deberes para fortalecer el desarrollo social, económico y cultural, el ejercicio de la ciudadanía y la unidad en la diversidad de la sociedad ecuatoriana. Hoy, la entidad lleva el nombre de Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01 de Imbabura, y está compuesta por las dependencias descritas a continuación: Subdirecciones, Divisiones y Departamentos. Actualmente, la entidad se encuentra dirigida por el Ingeniero Marco Monrroy, director encargado del Distrito Educativo 10D01.

En la institución no se han diseñado las funciones para el control de cada unidad administrativa, razón que limita estructurar responsabilidades y provoca duplicidad en las labores y descuidos en el cargo desempeñado por muchos empleados, situación que impide el alcance de éxito en la institución; por ende, se entorpece la planificación del trabajo diario, semanal, mensual y anual, y se impide la secuencia lógica en el trabajo de oficina, lo que provoca un incremento en el deterioro de los documentos, así como su destrucción y pérdida, y las consecuentes molestias de los usuarios que necesitan algún tipo de servicio.

En este distrito se documenta el ingreso y salida de documentos diariamente, este proceso no cuenta con un procedimiento de gestión que facilite el mejoramiento de recepción y entrega de manera eficiente. Vale destacar, que la documentación está acumulada en voluminosas carpetas, difíciles de manipular y conservar.

En la institución, además, se percibe la escasa motivación de sus empleados, lo que incide en un bajo desempeño laboral y en demoras de las acciones a ejecutar. Dicha situación está influenciada también por los insuficientes conocimientos o habilidades en la ejecución de actividades en la organización, específicamente, la gestión de documentos, aderezada por el exceso de carga de trabajo.

Las fallas en los procesos de profesionalización y capacitación en el personal administrativo, provocan una inadecuada gestión de los documentos que ingresan a esta dependencia; además, los usuarios que la visitan no reciben el trato merecido. La problemática incluye, además, a la introducción de personal preparado en ramas no afines, exigua capacitación, desinterés de los involucrados o desconocimiento de su contenido laboral; por lo tanto, no se cuenta con personal capacitado y profesional en esa área del conocimiento, sobre todo del manejo de documentos, lo cual origina que se retarde el trámite y su consecuente malestar en el usuario.

Los problemas reconocidos en esta organización se enumeran a continuación:

- Pérdida de documentos debida a la falta de organización interna respecto al manejo de archivos.

- Demora en las actividades diarias de la institución, debido a la escasa comunicación entre sus integrantes.
- Bajo desempeño laboral provocado por la falta de personal con experiencia en relación con el perfil profesional del puesto.
- Demora en la ejecución de trámites provocada por la falta de capacitación en el correcto manejo de herramientas tecnológicas.
- Incorrecta atención a los usuarios debido a la falta de conocimiento de políticas de atención efectivas.
- Incumplimiento de acciones determinantes, debido a la falta de planificación de las mismas.
- Estrés laboral provocado por la falta de acciones de integración social.
- Inconformidad de usuarios provocada por la falta de herramientas de información disponibles.

Con base en estas problemáticas este estudio se propone presentar los resultados parciales del diagnóstico del nivel de conocimientos sobre optimización de los recursos en el Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01 de la ciudad de Ibarra, Ecuador.

## **DESARROLLO.**

Para el desarrollo de la presente investigación, se realizó un estudio exploratorio, descriptivo y transversal, y se empleó un censo. Por tratarse de una población pequeña y finita, se realizó un censo de todos los miembros del personal administrativo del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01 de la ciudad de Ibarra, que en total suman 61 sujetos, los cuales ayudaron a obtener información veraz sobre la optimización de los recursos.

La técnica de investigación que tuvo el protagonismo fue la encuesta, la misma que fue diseñada ad hoc, en función de las variables en estudio, y validada mediante el juicio de expertos.

Como métodos descriptivos para las variables cualitativas se utilizó número absoluto y porcentaje. Para identificar si existió diferencia de proporción entre el género y otras variables cualitativas escogidas se realizó la prueba no paramétrica Ji-cuadrado de homogeneidad (por tratar las dos

categorías de la variable género como dos muestras independientes). Para esta prueba se empleó un nivel de significación del 5%.

Con relación a los administrativos encuestados, el 67% (41 personas) refirió desconocer la existencia del plan anual de actividades de la institución y un 70% (43 personas) consideró que no existe personal con experiencia de acuerdo al perfil profesional del cargo.

Al desglosarlo según el sexo, del total de los que refirieron desconocer la existencia del plan el mayor porcentaje correspondió a los hombres (63,4%); sin embargo, no se observó asociación estadística entre el género y los conocimientos del plan ( $X^2=2,063$ ,  $p=0,151$ ), por lo que se puede afirmar que no existió suficiente evidencia para plantear que la proporción de mujeres y hombres fue diferente en cuanto al conocimiento de la existencia del plan anual de actividades de la institución, como se observa en la tabla 1.

Tampoco existió asociación estadística entre el género y el conocimiento acerca de la existencia del personal con experiencia de acuerdo al perfil profesional del cargo ( $X^2=0,013$ ,  $p=0,908$ ) a pesar de encontrarse que el mayor porcentaje de los que respondieron no conocer la existencia de ese personal en los hombres (72,1%), lo que significa que no hubo suficiente evidencia para afirmar que la proporción de mujeres y hombres fue diferente en cuanto al conocimiento de que existe o no personal con experiencia acorde al perfil profesional del cargo con un nivel de significación del 5%; es decir ambas variables fueron independientes.

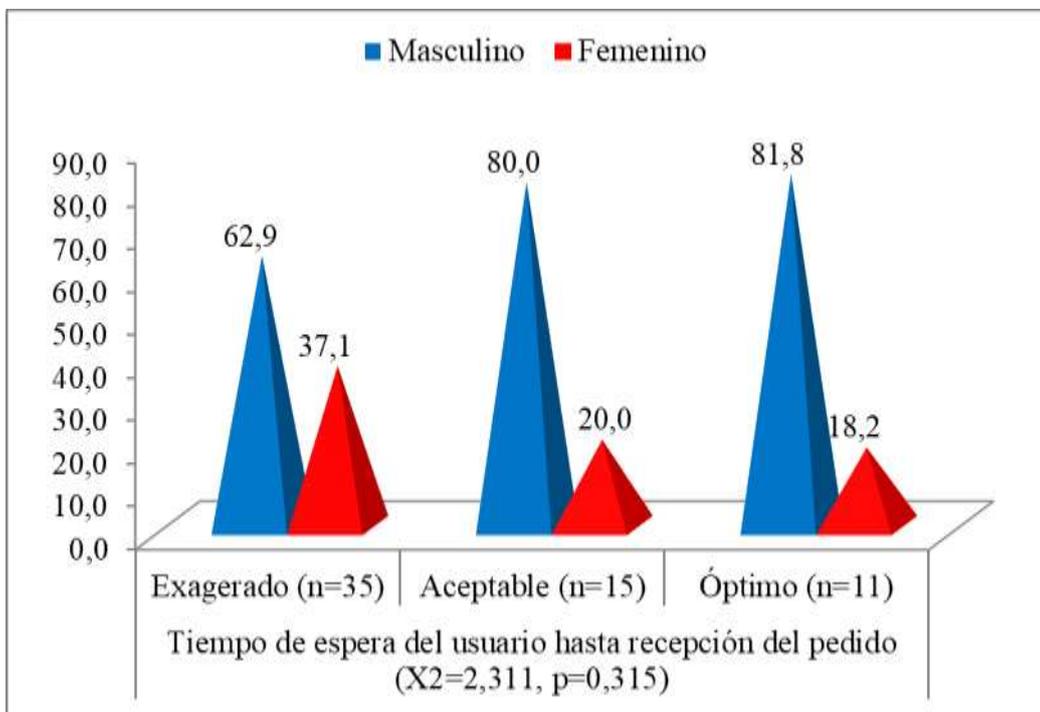
**Tabla 1. Relación entre el sexo y los conocimientos acerca de la existencia del plan anual de actividades y del personal con experiencia de acuerdo al perfil profesional del cargo de la institución.**

Conocimientos de los encuestados	Género				Total (n=61)		Estadígrafo $X^2$	Valor P
	Masculino		Femenino		#	% <sup>2</sup>		
	#	% <sup>1</sup>	#	% <sup>1</sup>				
<b>Acerca del plan anual: No (n=41)</b>	26	63,4	15	36,6	41	67,2	2,063	0,151
<b>Acerca del personal con experiencia acorde al perfil profesional del cargo: No (n=43)</b>	31	72,1	12	27,9	43	70,5	0,013	0,908

Nota: 1: porcentaje calculado con base en total de fila, 2: porcentaje calculado con base en total de los encuestados.

Del total de los encuestados, más del 50% refirió que el tiempo que un usuario debe esperar hasta que le recepten sus solicitudes, reclamos o pedidos de información fue exagerado (35 administrativos para un 57%), mientras que el 25% refirió que ese tiempo fue aceptable y menos del 20% (11 personas) dijo que era óptimo. Puede verse en el gráfico siguiente, que aunque los porcentajes no fueron los mismos no se obtuvo diferencia entre las proporciones de hombres y mujeres en cuanto a estas respuestas ( $X^2=2,311$ ,  $p=0,315$ ), lo cual quiere decir que no existió suficiente evidencia para plantear que los conocimientos de hombres y mujeres es diferente en cuanto a lo que perciben sobre el tiempo que un usuario debe esperar hasta que le recepten sus solicitudes, reclamos o pedidos de información, con un nivel de significación del 5%. Ambas variables no estuvieron asociadas, es decir fueron independientes.

**Gráfico 1. Relación entre sexo y conocimiento de la existencia de plan anual de actividades y de personal con experiencia en el centro.**



Más del 60% de todos los encuestados (37 administrativos) refirió desconocer la existencia de estrategias de gestión secretarial para la optimización de recursos. Sólo un 13% (8 personas) refirió que sí conoce las estrategias de la institución; sin embargo, en cuanto al género no se obtuvo significación estadística ( $X^2=2,267$ ,  $p=0,132$ ), por lo que no existió evidencia suficiente para decir

que estuvieron asociadas, como se aprecia en la tabla 2; es decir, se puede afirmar que con un nivel de significación del 5% ambas variables fueron independientes.

Hubo alrededor de un 28% de los administrativos (17 casos) que afirmó desconocer acerca de que la institución maneja algún programa de gestión de documentos, mientras que el 62% dijo sí conocerlo y un 10% que no lo conocía, pero aunque el mayor porcentaje correspondió a los hombres no fue significativo desde el punto de vista estadístico esta diferencia ( $X^2=2,425$ ,  $p=0,119$ ), lo que quiere decir, que tampoco se encontró suficiente evidencia de que el género y el conocimiento acerca de la existencia de un programa de gestión de documentos estuvieron asociados. Se puede afirmar que ambas variables fueron independientes, es decir, no asociadas, con un nivel de significación del 5%. Alrededor del 79% respondió que no conoce que la institución tuviera un programa de capacitaciones de acuerdo a su perfil profesional y a las funciones de su puesto de trabajo. De ese total, aunque casi el 73% correspondió a los hombres, no se encontró significación estadística ( $X^2=2,184$ ,  $p=0,140$ ), por lo que es posible plantear que no fueron suficientes las evidencias encontradas de que ambas variables estuvieran asociadas, con un 5% de nivel de significación.

**Tabla 2. Relación entre el sexo y los conocimientos de los encuestados acerca de la existencia de estrategias de gestión secretarial, de un programa de gestión de documentos y del programa de capacitaciones.**

Conocimientos de los encuestados	Género				Total (n=61)		Estadígrafo $X^2$	Valor P
	Masculino		Femenino		#	% <sup>2</sup>		
	#	% <sup>1</sup>	#	% <sup>1</sup>				
<b>Existencia de estrategias de gestión secretarial: Desconoce (n=37)</b>	25	67,6	12	32,4	37	60,5	2,267	0,132
<b>Acerca de que la institución maneja algún programa de gestión de documentos: Desconoce (n=17)</b>	11	64,7	6	35,3	17	27,9	2,425	0,119
<b>Acerca de la existencia de un programa de capacitaciones: No (n=48)</b>	35	72,9	13	27,1	48	78,7	2,184	0,140

Nota: 1: porcentaje calculado con base en total de fila, 2: porcentaje calculado con base en total de los encuestados.

El 100% de los encuestados dijo que en la institución no se realizan actividades de integración social durante la jornada de trabajo, lo cual impide que se realicen las actividades con mayor eficiencia y contribuye a que el trabajo sea monótono provocando que el personal trabaje en estado de estrés y por lo tanto sea menos eficiente.

Al indagar acerca de si las condiciones físicas de su puesto de trabajo son adecuadas, se ve en la tabla 3 que casi el 60% del personal administrativo refirió que no, siendo mayor el porcentaje correspondiente a los hombres (63,9%), pero desde el punto de vista estadístico no se encontró asociación ( $X^2=3,268$ ,  $p=0,071$ ), con lo cual no hubo evidencia suficiente para afirmar que ambas variables estuvieron asociadas; por lo tanto, fueron independientes con un nivel de significación del 5%.

**Tabla 3. Relación entre el sexo y los conocimientos de los encuestados acerca de si las condiciones físicas de su puesto de trabajo son las adecuadas.**

Conocimientos de los encuestados	Género				Total (n=61)		Estadígrafo $X^2$	Valor P
	Masculino		Femenino		#	% <sup>2</sup>		
	#	% <sup>1</sup>	#	% <sup>1</sup>				
<b>Acerca que las condiciones físicas de su puesto de trabajo son las adecuadas: No (n=36)</b>	23	63,9	13	36,1	36	59	3,268	0,071

Nota: 1: porcentaje calculado con base en total de fila, 2: porcentaje calculado con base en total de los encuestados.

Sobre los equipos y medios tecnológicos con los que contaban en el área de trabajo, los administrativos el mayor porcentaje fue para el computador de escritorio con un 81% (61 casos), seguido del computador portátil y el Tablet, ambos con un 5% (4 casos). Con un 3% (2 casos) estuvieron la impresora, el escáner y la copiadora.

Cuando se les preguntó acerca de si conocían si la institución brinda información a sus usuarios a través de herramientas de información el 100% de los encuestados refirió que no.

El ambiente laboral ha sido siempre un elemento significativo dentro de las organizaciones, independientemente del carácter de sus actividades, ya que este, mediante una evaluación, establece su influjo en el logro de metas que se trazan tanto el personal como la organización. Enríquez y

Calderón-Salazar (2017) desarrollaron una evaluación del clima laboral de una escuela de Educación Básica; mediante la implementación de un instrumento. Además, analizaron los factores más significativos en el clima laboral y su protagonismo en el desempeño, tomando en cuenta que los componentes más significativos que se debe examinar son: el apoyo de las autoridades, el confort físico, la recompensa, el control y la presión de las autoridades y la comunicación entre trabajadores.

La urgencia de mejorar la eficiencia de las organizaciones ha forzado la asunción de nuevas políticas de gestión. Este requerimiento resulta ineludible en empresas e instituciones públicas, incluyendo a las universidades. Una de las posibilidades para la optimización de recursos es la implementación del enfoque de la gestión por procesos mediante el Business Process Management (BPM). Las TIC suministran la posibilidad de aplicar este enfoque mediante los BPMs, lo que acrecienta las superioridades de la nueva gestión, ya que brinda la automatización de los procesos, su rediseño y mejora continua. En un estudio realizado por Flores, Lavín, Calle y Álvarez (2014), se implementó un BPM en la Universidad Técnica de Ambato para observar cómo la gestión se optimiza, lo que posibilitó el alcance de mayores estándares de calidad y una disminución de los tiempos del proceso.

Como apuntan Álvarez y Montaluiza (2012) y Rodríguez (2017), la escuela no puede ser análoga a una empresa, debido a la complejidad de la tarea educativa y a las variadas exigencias formativas a las cuales da solución. Dicha problemática exige a los protagonistas de la labor educativa la ejecución de una división racional del trabajo en las instituciones, para delimitar cada una de las funciones que todos sus integrantes tienen que ejercer, en pos de brindar respuestas a las exigencias internas y externas. Esto, además, exige la adecuación del perfil directivo a este enfoque racional; no obstante, esa división del trabajo precisa ser inversa a un orden vertical y jerárquico de sus actores (relación jefe-subordinados) todavía vigente en las instituciones educativas de Ecuador, para dar continuidad a una dirección centrada en el liderazgo (pedagógico, transformacional y distribuido).

Un grupo de definiciones de calidad de la educación se centra en la gestión administrativa, o sea, en factores relacionados con funciones, responsabilidades de administración, atribuciones, gerencia y conducción, tanto de la educación globalmente como de cada institución escolar pública o privada. En dicho ambiente, se nota, por ejemplo, que el no designar autoridades definitivas incide negativamente en la calidad de la educación, puesto que las autoridades que se encuentran en condición de encargadas, no toman decisiones significativas (Barros, 2012).

Las políticas para la optimización de los recursos en el contexto educativo deben tomar una perspectiva preferentemente social, centrada en la ciencia y la tecnología, que permita un desarrollo humano, integral, de planificación objetiva y progresista en la sociedad, tomando en cuenta los factores potenciales que ponen impedimentos a la optimización de recursos en el proceso educativo (Jara, Iñigo y Sosa, 2014).

Nuestros resultados muestran, que más del 60% de todos los encuestados (37 administrativos) refirió desconocer la existencia de estrategias de gestión secretarial para la optimización de recursos. Ello resulta paradójico, si se toma en consideración, que el rol de las secretarías resulta imprescindible para la salud de una empresa, cualquier organización que prescindiera de ellas, en efecto no podría crecer; apoyan a sus superiores, coordinan los procesos para que no ocurran imprevistos; en conclusión, cumplen un buen número de funciones significativas (Taquichel, 2014). De hecho, siguiendo a Heredia, citado por Tirira (2016), la gestión secretarial incluye todas las tareas de oficina, sobre todo, el proceso de atención al cliente, la administración de los recursos disponibles, el manejo de la oficina, la asistencia segura a los ejecutivos y el manejo eficaz de la información de la oficina, y se dirige a suministrar la comunicación y optimizar el trabajo, mediante todas las herramientas y recursos que componen los procesos de la organización (Aparicio, 2010).

## **CONCLUSIONES.**

La optimización de procesos en los distritos de educación ecuatorianos representa, dentro de la extensa escala de acciones que establece la Alta Gerencia de una empresa o institución, una de las funciones que necesita de mayor dedicación, pues su meta se encamina a brindar respuestas a los problemas críticos actuales y a tomar medidas para que la institución pueda afrontar los venideros.

La ejecución adecuada de estrategias que contengan la capacitación tanto en herramientas tecnológicas como de comunicación interna y de desarrollo personal, facilita la optimización del recurso humano, tecnológico, material y económico de la institución, y permite invertir en el desarrollo de competencias del talento humano (Dabos y Rivero, 2012) para que los procesos y procedimientos de los trámites de las dependencias del Distrito funcionen de forma interactuada, para de esta manera perfeccionar la productividad de las tareas de la oficina, lograr la lealtad de los usuarios a través de un servicio de calidad y reducir el estrés laboral para un mejor ejercicio laboral.

El diseño de Estrategias de Gestión Secretarial que se presenta como propuesta contribuye a la optimización de los recursos de la institución, a través del desarrollo de la comunicación interna, y de la capacitación del talento humano en áreas de desarrollo personal y tecnológico.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

1. Álvarez, C. y Montaluisa, L. (2012). Educación, currículo y modos de vida: referentes para la construcción del conocimiento en el contexto ecuatoriano. *Sophia*, (13), 269-293.
2. Aparicio, D. (2010). *Gestión Secretarial*. México: Humanitas.
3. Barros, T. (2012). *Indicadores de calidad educativa en centros escolares del Distrito Metropolitano de Quito y propuesta de un modelo de calidad pertinente para el Ecuador [tesis doctoral]*. Universidad del País Vasco, Donostia, España.
4. Bustamante, M. y Bustamante, C. (2017). Modelo de desarrollo organizacional de las empresas públicas para impulsar los proyectos de desarrollo socio económico en la provincia de Manabí (Ecuador). *Revista Espacios*, 38(41).

5. Carriel, J. (2012). Gasto público en salud en Ecuador. *Rev. Med. FCM-UCSG*, 18(1), 53-60.
6. Coello, M. C. (2016). Análisis comparativo de los perfiles mínimos requeridos para ejercer los mandos medios, entre el Distrito de Educación 01D04 Chordeleg-Gualaceo y el Distrito de Educación 01D01 Cuenca Norte [Tesis de maestría]. Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador.
7. Coronel, B. M. (2015). Organización del sistema educativo en el Ecuador y sus órganos rectores por niveles, circuitos y distritos [Tesis de grado]. Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador.
8. Dabos, G. E. y Rivero, A. G. (2012). Contratos idiosincrásicos en la atracción y retención del talento: tres estudios en organizaciones intensivas en conocimiento de la Argentina<sup>1</sup>. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 3-12.
9. Dávila, M., Guevara, D. y Ruiz, V. (2014). *Optimización de Recursos*. Cali, Colombia: Universidad Libre.
10. Eggers, M. (2012). *Teoría de las organizaciones*. Buenos Aires: Editorial Maipue.
11. Enríquez, M. y Calderón-Salazar, J. (2017). El clima laboral y su incidencia en el desempeño del personal docente de una escuela de Educación Básica en Ecuador. *PODIUM*, (13), 1-143.
12. Flores, A., Lavín, J. M., Calle, X. y Álvarez, E. (2014). *Buscando la excelencia educativa: Gestión de procesos académicos y administrativos en Instituciones Públicas de Educación mediante BPM*. Ambato: UTA.
13. Gordillo, I. P. (2017). Impacto en la centralización de recursos fiscales de entidades públicas, Distrito 09D03 Ministerio de Educación [Tesis de maestría]. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
14. Guerra, A. (2014). Mejoramiento del sistema de gestión de recursos humanos. Caso aldeas universitarias, Misión Sucre. Venezuela. *Educación*, 22, 44.
15. Hernández, M. (2014). *Gestión Gerencial*. Venezuela: Universidad Fermín Toro.

16. Jara, R. V., Iñigo, E. y Sosa, A. M. (2014). Apuntes para una reflexión crítica de la política pública de educación actual en el Ecuador. La Habana: Editorial Universitaria Félix Varela.
17. Jesús, A. (2015). Importancia de la optimización de recursos en la empresa. Bogotá, Colombia: Gestipolis. Recuperado de: <http://www.gestipolis.com/importancia-de-la-optimizacion-de-recursos-en-la-empresa-ensayo/>
18. Luyo, J. (2013). Recursos de la empresa. USA: Materiales, Financieros y Tecnologicos. Slide Share, 13-14. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/pepelucholuyoluyo/14-va-semana-rh-rf-rm-rt-re>
19. Méndez, J. R. (2016). Auditoría de gestión que permita optimizar los procesos en el área de Talento Humano del Distrito educativo 12d04 Quinsaloma – Ventanas [Tesis de grado]. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Babahoyo, Ecuador.
20. Nolivos, K. E. (2014). Formulación e implementación de modelos de optimización para el problema de entrega de cupos a estudiantes del sistema de educación pública ecuatoriano. Caso del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) [Tesis de licenciatura]. Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador.
21. Ojeda, E. L. (2011). El aporte de la Política no. 5 –Mejoramiento de la infraestructura física y equipamiento de las instituciones educativas- en la gestión del Plan Decenal de Educación para el fortalecimiento pedagógico de los establecimientos fiscales del Ecuador [Tesis de posgrado]. Instituto de Altos Estudios Nacionales, Quito, Ecuador.
22. Oyervide, B. R. (2015). Propuesta de un modelo de gestión basado en tecnologías de la información para la comunidad educativa de La Salle, distrito Ecuador [Tesis de maestría]. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
23. Rodríguez, E. (2017). Dirección escolar en Ecuador. Breve análisis. Revista Gestión de la Educación, 7(2), 20-42.
24. Taquechel, A. (2014). La importancia de la gestión secretarial. Rnasec. Recuperado de: <http://rnasec.uniss.edu.cu/node/63>

25. Tirira Caluquí, L.M. (2016). Estrategias de gestión secretarial para el distrito intercultural y bilingüe 10D01 de la ciudad de Ibarra y la optimización de los recursos [Tesis de grado]. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://186.3.45.37/handle/123456789/3480>

## **BIBLIOGRAFÍA.**

1. De Jesús Lema Espinoza, M., Sánchez, T., Alberto, Y., Núñez Aguirre, W. F. y Torres Rodríguez, S. H. (2018). El pensamiento estratégico en el contexto empresarial.¿ Tangible o intangible?. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 5(2).
2. Lozano, A. (2009). Presupuestos. Argentina: El Cid Editor.
3. Moreno, L. P. (2012). Dirección y gestión de recursos humanos. 7a edic. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
4. Pulgar, L. y Ríos, F. (2015). Metodologías para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa. Lima: Editorial UPC.
5. Robbins, S. y Coulter, M. (2009). Administración. México: Pearson Educación.

## **DATOS DE LOS AUTORES.**

1. **María Teresa Espinosa Jaramillo:** Ingeniera en Ciencias Administrativas. Magíster en Auditoría Integral. Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Tungurahua. Ecuador. Correo electrónico: [ua.espinosamaria@uniandes.edu.ec](mailto:ua.espinosamaria@uniandes.edu.ec)
2. **Martha Guagua Vizcaíno:** Economista. Magíster en Gestión Empresarial. Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Tungurahua. Ecuador. Correo electrónico: [ua.marthaguagua@uniandes.edu.ec](mailto:ua.marthaguagua@uniandes.edu.ec)
3. **Carlos Zambonino Carrera:** Ingeniero Civil. Diploma Superior en Investigación. Científica. Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Tungurahua. Ecuador. Correo electrónico: [ua.carloszambonino@uniandes.edu.ec](mailto:ua.carloszambonino@uniandes.edu.ec)

**4. Ivonne Tabares Burbano:** Ingeniera Comercial. Magíster en Ciencias Económicas. Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Regional. Autónoma de Los Andes. Tungurahua. Ecuador. Correo electrónico: [asesorarectorado.it@uniandes.edu.ec](mailto:asesorarectorado.it@uniandes.edu.ec)

**5. Ruth Tatiana Fonseca Morales:** Especialista en Educación Especial. Máster Universitario en deficiencia mental y trastornos del aprendizaje. Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo. Facultad de Ciencias de la Educación Humanas y Tecnologías. Directora de las carreras de Educación Básica e Inicial y Parvularia. Riobamba, Ecuador. Correo electrónico: [rfonseca@unach.edu.ec](mailto:rfonseca@unach.edu.ec)

**RECIBIDO:** 10 de junio del 2018.

**APROBADO:** 1 de julio del 2018.