



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA DE DOCUMENTO DE TITULACIÓN:

**Evaluación del desempeño laboral y procesos administrativos-
académicos para la gestión empresarial de la empresa CIEC
Educación Continua en la ciudad de Riobamba en el año 2023.**

AUTOR:

Encalada Falconi John Mario

**Previo a la obtención del Grado Académico:
Magíster En Administración de Empresas**

Guayaquil, Ecuador

2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el Ing. John Mario Encalada Falconi, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, PH.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza. PH.D.

Guayaquil, a los 15 del mes de junio del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **John Mario Encalada Falconi**

DECLARO QUE:

El trabajo **Evaluación del desempeño laboral y procesos administrativos-académicos para la gestión empresarial de la empresa CIEC Educación Continua en la ciudad de Riobamba en el año 2023**, previa a la obtención del **Grado Académico de MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 15 días del mes de junio del año 2024

EL AUTOR

John Mario Encalada Falconi



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, John Mario Encalada Falconi

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Documento de Titulación MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** titulado: **Evaluación del desempeño laboral y procesos administrativos-académicos para la gestión empresarial de la empresa CIEC Educación Continua en la ciudad de Riobamba en el año 2023.**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 15 días del mes de junio del año 2024

EL AUTOR:

John Mario Encalada Falconi

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi profundo agradecimiento a las siguientes personas, cuyo apoyo y aliento fueron fundamentales en mi camino hacia la obtención de este título, a **mi abuelo materno** porque siempre me inspiró con sus palabras a la preparación constante y su búsqueda incansable de conocimiento. Sus palabras de aliento resonaron en mí durante toda mi vida, a mi querida **tía Rene** por sus consejos fueron invaluable, Le estoy agradecido por su guía constante, a **mi madre por** los valores que sembró en mí desde una edad temprana han sido la base de mi crecimiento personal y profesional. Su amor y apoyo incondicional me motivaron a perseverar, a **mi esposa, Verónica** por su apoyo inquebrantable y su comprensión durante los momentos más desafiantes fueron mi ancla. Sin ella, este logro no habría sido posible, y **mis tres hijos** por ser mi mayor inspiración. Cada día, su alegría y curiosidad me impulsaron a seguir adelante. Este logro es también para ellos.

A la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, a sus maestros que compartieron sus conocimientos y desarrollaron nuestra formación académica y profesional.

JOHN ENCALADA

DEDICATORIA

Con cariño, dedico el presente trabajo de investigación a Dios, por brindarme la fuerza y la inteligencia necesarias para culminar satisfactoriamente la Maestría en Administración de Empresas. Agradezco a mi familia, en especial a mi madre, cuyo apoyo inquebrantable fue fundamental en este camino. También quiero reconocer a mi esposa y a mis hijos, quienes, con infinito amor y paciencia, han sabido sacrificar su tiempo para que este logro sea también suyo. ¡Gracias por estar siempre a mi lado!

JOHN ENCALADA

Introducción

En un entorno empresarial que cambia rápidamente, la agilidad y precisión en los procedimientos de gestión y enseñanza se han establecido como esenciales para el progreso y permanencia de los centros de educación continua en Ecuador (Ochoa, 2021). En este contexto, CIEC Empresa de Educación Continua en Riobamba se destaca como un actor que persigue la excelencia y la innovación constante para liderar en un mercado competitivo a nivel nacional.

Fundada en el vibrante corazón de la provincia de Chimborazo, el cantón Riobamba en el año 2018, CIEC Educación Continua se ha erigido como una institución representativa en el panorama educativo, tanto a nivel nacional como internacional. Concebida con una visión de futuro, la institución ha adoptado una filosofía centrada en la innovación, el compromiso y la calidad excepcional de sus programas educativos.

Conformada por varios departamentos y un equipo dedicado de aproximadamente 15 profesionales en el área administrativa-académica, la institución refleja una estructura organizativa diseñada para fomentar la eficiencia y la excelencia. La diversidad de su personal y la riqueza de sus programas reflejan el compromiso de la institución con la creación de un ambiente de aprendizaje inclusivo y de alta calidad.

Desde su concepción, CIEC Educación Continua ha navegado por el dinámico entorno educativo, adaptándose y evolucionando constantemente para satisfacer las necesidades cambiantes de sus estudiantes y la comunidad en general. El presente estudio se sitúa en el contexto de explorar y comprender en profundidad cómo los procesos administrativos y académicos en CIEC Educación Continua influyen en el desempeño laboral y contribuyen al éxito y la reputación de la institución.

El objetivo central del presente estudio es evaluar de manera integral el desempeño laboral y la eficiencia de los procesos administrativos y académicos dentro de CIEC Educación Continua en Riobamba durante el año 2023, con el fin de identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que contribuyan a la optimización de la gestión empresarial, asegurando así la calidad de los servicios educativos ofrecidos y promoviendo un ambiente de trabajo productivo y satisfactorio para todos los empleados.

La valoración del rendimiento laboral es vital tanto para el avance individual de los colaboradores como para el crecimiento integral de la organización (González, 2020). Desde este conocimiento, el presente estudio se fundamenta en una investigación más amplia que busca profundizar y comprender mejor las dinámicas complejas entre la gestión educativa y el rendimiento laboral. Así, se analiza la literatura y el conocimiento teórico actual como parte del estado del arte con estudios previos a nivel internacional y nacional.

El estudio realizado por (Campi-2020) se enfoca al ámbito del aprendizaje permanente, la formación profesional y el crecimiento en el puesto de trabajo, con el objetivo principal de entender cómo la educación continua puede satisfacer la creciente demanda de formación y competencias profesionales en un mundo de cambios sociales rápidos y constantes.

Adoptando una metodología de revisión documental, los autores ofrecen una comprensión detallada de la educación continua y cómo ésta se adapta a las necesidades de una sociedad que evoluciona constantemente. Uno de los hallazgos clave del estudio es que la educación continua ha sido una práctica sostenida en muchos países desde sus inicios, y su evolución es cada vez más evidente gracias al desarrollo y gestión de centros innovadores y bien organizados en procesos y desempeño.

La conclusión principal resalta la importancia crítica de la educación continua en el desarrollo profesional y laboral, a través de la rápida adquisición de conocimientos y competencias resaltando la importancia de gestionar correctamente los procesos administrativos-académicos de los centros de educación continua, presentándolos como una respuesta efectiva a las demandas de empresas e instituciones, diferenciándose así del sistema educativo formal.

Por su parte, la investigación de Cavero & Arroba (2023) es una propuesta orientada hacia el perfeccionamiento de las prácticas administrativas dentro del departamento de posgrados de la PUCESA, originada por el reconocimiento de la urgencia de mejorar los flujos de trabajo en la Oficina de Posgrados de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato y que ha determinado que la calidad del servicio actual no alcanza los estándares de satisfacción esperados por los usuarios.

La finalidad de este estudio fue descubrir las áreas de mejora en los procedimientos vigentes y desarrollar una estrategia de optimización que eleve la satisfacción del cliente. Para lograrlo, se empleó una metodología mixta de carácter descriptivo y analítico, utilizando encuestas como herramienta primordial para recopilar y examinar de forma exhaustiva los datos necesarios para detectar los puntos críticos en la administración y calidad del servicio.

Los investigadores determinaron que es esencial establecer directrices de acción correctiva y preventiva a largo plazo para remediar las debilidades observadas y presentaron un plan de mejora. Este plan se enfoca en crear un mecanismo de gestión proactivo que prevenga y anticipe inconvenientes, garantizando así un avance sostenido y significativo en los procedimientos administrativos y académicos internos.

Otro estudio sobre la eficiencia en los procesos administrativos y su impacto en la productividad y calidad de la educación en el sector educativo (Cedeño & Aviles, 2020) tuvo el objetivo principal de analizar cómo la gestión administrativa incide en los servicios académicos

de los centros de educación, para lograr una estructuración y funcionalidad óptima de las áreas académica, administrativa y financiera, elementos esenciales para la calidad educativa.

El estudio se realizó a través de un análisis detallado de documentos, revisando literatura académica para explorar y evaluar los procedimientos administrativos en organizaciones educativas y cómo estos influyen en la calidad de los servicios ofrecidos. La investigación destaca la relación directa entre una gestión eficiente y la mejora en la calidad educativa, subrayando la importancia de manejar los procesos con una gran responsabilidad y un enfoque minucioso en aspectos sociales, incluyendo el desempeño de trabajadores y profesores. Los autores del estudio concluyeron que es esencial para las instituciones de educación superior concentrarse en su gestión y en los elementos que la componen, con la finalidad de examinar y fortalecer cómo esto contribuye a su rendimiento, el cual se mide en términos de proporcionar una educación de primer nivel.

Un estudio en instituciones de educación sobre el desempeño laboral de Pashanasi et al. (2021), se enfoca en analizar el desempeño laboral en el contexto de las instituciones de educación superior en América Latina. El objetivo principal fue examinar los artículos científicos publicados entre 2015 y 2021 en bases de datos reconocidas que abordan temas asociados al desempeño laboral en centros de educación continua.

Este estudio llevó a cabo un análisis bibliográfico sistemático de 27 publicaciones provenientes de naciones latinoamericanas, revelando que el rendimiento laboral es una cuestión de múltiples dimensiones, muchas veces estudiado en relación con factores como la satisfacción laboral, el clima organizacional, la efectividad, la adaptabilidad al trabajo, la comunicación, las relaciones interpersonales y la gestión administrativa.

Los resultados destacados indican que los temas más investigados son aquellos relacionados con el trabajo en equipo y su vinculación con la eficiencia y la orientación al logro, este estudio subraya la importancia de considerar una variedad de elementos interconectados cuando se analiza el desempeño laboral, especialmente los procesos administrativos y académicos, para obtener una comprensión más completa y efectiva de cómo mejorar y optimizar la productividad y la satisfacción en el lugar de trabajo.

El contexto del CIEC Educación Continua en Riobamba, establecido en 2018, se destaca en el ámbito de la educación continua en Ecuador, enfocado en la excelencia e innovación. Con alrededor de 15 profesionales administrativos-académicos, promueve la eficiencia y la calidad en sus programas educativos. Se ha adaptado constantemente a las necesidades cambiantes de sus estudiantes y la comunidad, con el objetivo de evaluar su desempeño laboral y procesos administrativos-académicos para mejorar la gestión empresarial y la calidad de los servicios educativos.

Método

Tipo de Estudio

Este estudio se caracteriza por un enfoque metodológico mixto que combina elementos **cuantitativos** y cualitativos. De acuerdo a los estudios de Hernández (2014) los estudios mixtos son especialmente valorados por su capacidad para proporcionar una comprensión más completa de los problemas de investigación, especialmente en las ciencias sociales, donde los fenómenos son a menudo demasiado complejos para ser entendidos desde una sola perspectiva.

Esta metodología permite una exploración profunda y multifacética de cómo los procesos administrativos y académicos impactan en el desempeño laboral en CIEC, proporcionando una comprensión amplia y matizada que supera las limitaciones de los enfoques puramente cuantitativos o cualitativos. En su fase cualitativa, se propone entender en profundidad las percepciones, experiencias y desafíos del personal y la administración respecto al desempeño laboral y los procesos administrativos-académicos, para lo que se aplica la observación en el lugar de trabajo para entender cómo se llevan a cabo los procesos administrativos y académicos en la práctica.

Por otro lado, la fase cuantitativa va a medir y analizar el desempeño laboral y la eficacia de los procesos administrativos y académicos, mediante el desarrollo y distribución de cuestionarios estructurados a los empleados de CIEC, para recopilar datos numéricos sobre la satisfacción laboral, la eficiencia de los procesos y otros indicadores de desempeño.

Instrumentos de Recolección de Datos

La principal herramienta utilizada para la recolección de datos fue una encuesta diseñada para este estudio en base a estudios de (Canales et al., 2021; González & Morales, 2020; Pashanasi et al., 2021). Para validar el cuestionario, se condujo una prueba preliminar con ocho empleados de CIEC, manejando el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad (Quero, 2010). Los resultados obtenidos mostraron valores óptimos (0,97), sugiriendo que el instrumento posee una consistencia adecuada para su uso (Rodríguez & Reguant, 2020).

De este modo, se confirma la validez del cuestionario, que finalmente se estructuró con 12 preguntas específicas incluyendo una serie de preguntas cerradas y abiertas para capturar tanto datos cuantitativos como cualitativos sobre la percepción del personal respecto a los procesos administrativos, procesos académicos y desempeño laboral (Apéndice 1).

Participantes

Los participantes del estudio fueron los 15 empleados que desempeñan roles clave en las áreas administrativa y académica del centro CIEC Educación Continua en la ciudad de Riobamba. Este grupo incluyó a administradores, coordinadores académicos, personal de soporte administrativo y miembros del equipo de gestión académica, todos ellos jugando un papel crucial en la ejecución y supervisión de los procesos administrativos y académicos de la institución.

La elección de este grupo de empleados se basó en su implicación directa y experiencia cotidiana en el funcionamiento del centro, lo que les otorga una comprensión profunda y práctica de los procedimientos internos. Además, su participación en el estudio fue de gran valor debido a su perspectiva única y experta, que es esencial para obtener una visión interna detallada de la eficacia y operatividad de los procesos administrativos y académicos del CIEC. La diversidad de sus roles y responsabilidades proporciona una visión integral y multifacética de la institución, lo que contribuye significativamente a la profundidad y relevancia de los hallazgos del estudio.

Procedimientos

Fase 1: Recolección de datos

La encuesta final fue administrada en septiembre de 2023, durante las horas laborales para garantizar una alta tasa de respuesta y minimizar cualquier inconveniente para los empleados. La encuesta fue online por medio de la plataforma Google Forms y para facilitar el acceso y la participación, se llevó a cabo en las instalaciones de CIEC Educación Continua en Riobamba. Para asegurar la honestidad y precisión de las respuestas, se garantizó la confidencialidad y el anonimato de los participantes.

Fase 2: Registro y Análisis de Datos

Tras la recopilación de las respuestas de la encuesta, se procedió a la codificación y el ingreso de los datos en un archivo de Excel para su gestión. Se emplearon técnicas de estadísticas descriptivas junto con análisis inferenciales en el conjunto de datos cuantitativos, lo cual permitió revelar tendencias, patrones y correlaciones importantes. Por otro lado, los datos cualitativos fueron sujetos a un meticuloso análisis de contenido temático, con el objetivo de descifrar y comprender en profundidad las percepciones y vivencias del equipo de trabajo.

Resultados

La información se ha obtenido como resultado de la encuesta y ha sido administrada en tres áreas clave dentro de CIEC Educación Continua: Procesos Administrativos, Procesos Académicos y Desempeño Laboral. Se han recibido respuestas de 15 encuestados en total.

Tabla 1*Análisis de resultados sección procesos administrativos*

Sección 1: Procesos Administrativos				
	Criterio		Frecuencia	Porcentaje
1	¿Cómo calificaría la eficiencia de los procesos administrativos actuales en CIEC?	Muy eficiente	2	13%
		Eficiente	3	20%
		Moderadamente eficiente	2	13%
		Ineficiente	8	53%
		Total	15	100%
2	En su opinión, ¿cuál es el área más necesitada de mejora en los procesos administrativos?	Tiempos de respuesta	8	53%
		Claridad en la comunicación	2	13%
		Accesibilidad de la información	3	20%
		Procedimientos de solicitud	2	13%
		Total	15	100%
3	En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la comunicación interna?	Nada clara	8	53%
		Poco clara	3	20%
		Neutral	3	20%
		Clara	1	7%
		Muy clara	0	0%
		Total	15	100%
4	¿Ha enfrentado dificultades con los procedimientos administrativos actuales?	Siempre	8	53%
		A menudo	5	33%
		A veces	1	7%

Raramente	1	7%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Nota: Análisis e interpretación propia en hojas de cálculo Microsoft Excel.

En el análisis de la Tabla 1 respecto a procesos administrativos, destaca que hay una preocupación considerable respecto a la eficiencia de los procesos administrativos, con un 53% de los encuestados calificándolos como ineficientes, esto indica una necesidad urgente de revisión y mejora en estos procesos. Otro aspecto destacable es la comunicación interna, percibida como deficiente, con un 53% de los encuestados señalando que es nada clara. Además, la mayoría de los encuestados identificaron los tiempos de respuesta como el área más necesitada de mejora, lo que podría apuntar a una necesidad de procesos más ágiles y una mejor gestión del tiempo.

Tabla 2

Análisis de resultados sección procesos académicos

Sección 2: Procesos Académicos

	Criterio	Frecuencia	Porcentaje
1	¿Considera que los procesos académicos están alineados con los procesos administrativos de CIEC?	Totalmente de acuerdo	2 13%
		De acuerdo	2 13%
		Neutral	3 20%
		En desacuerdo	8 53%
		Total	15 100%
2	¿Qué aspecto de los procesos académicos cree que necesita más mejoras?	Contenidos	2 13%
		Metodología de enseñanza	2 13%
		Evaluación y retroalimentación	8 53%
		Soporte y recursos	3 20%
		Total	15 100%

3	¿Con qué frecuencia se entrega retroalimentación sobre el desempeño académico a los estudiantes?	Muy frecuentemente	2	13%
		Frecuentemente	1	7%
		Ocasionalmente	1	7%
		Raramente	5	33%
		Nunca	6	40%
		Total	15	100%
4	¿Cómo calificaría la calidad de los procesos académicos actuales?	Excelente	0	0%
		Bueno	1	7%
		Aceptable	4	27%
		Pobre	3	20%
		Muy pobre	7	47%
		Total	15	100%

Nota: Análisis e interpretación propia en hojas de cálculo Microsoft Excel.

En esta sección la Tabla 2, en cuanto a la alineación con procesos administrativos, se evidencia una notable discrepancia entre los procesos académicos y administrativos, con un 53% que está en desacuerdo con su alineación, lo cual podría afectar la cohesión operativa de la institución. La entrega de retroalimentación académica es insuficiente y la calidad de los procesos académicos es percibida como baja, con un 46.67% que la califica como muy pobre, esto apunta a la necesidad de una revisión integral de los métodos y prácticas pedagógicas.

Tabla 3

Análisis de resultados sección desempeño laboral

Sección 3: Desempeño Laboral				
	Criterio		Frecuencia	Porcentaje
1	¿Cómo evaluaría su nivel de satisfacción con respecto a su desempeño laboral en la empresa?	Muy satisfecho	0	0%
		Satisfecho	1	7%
		Neutral	3	20%

		Insatisfecho	5	33%
		Muy insatisfecho	6	40%
		Total	15	100%
2	¿Qué factor cree que influye más en su desempeño laboral?	Recursos disponibles	3	20%
		Apoyo y liderazgo	4	27%
		Ambiente laboral	2	13%
		Carga de trabajo	6	40%
		Total	15	100%
3	¿Siente que tiene las herramientas y recursos necesarios para realizar su trabajo de manera eficaz?	Siempre	8	53%
		A menudo	2	13%
		A veces	2	13%
		Raramente	2	13%
		Nunca	1	7%
		Total	15	100%
4	Si pudiera hacer un cambio para mejorar su desempeño laboral, ¿cuál sería?	Mejorar los recursos y herramientas	1	7%
		Aumentar la capacitación y desarrollo	6	40%
		Cambiar aspectos del ambiente laboral	2	13%
		Reducir la carga de trabajo	6	40%
		Total	15	100%

Nota: Análisis e interpretación propia en hojas de cálculo Microsoft Excel.

Tabla 3 refleja los resultados sobre desempeño laboral con los resultados principales, en cuanto a satisfacción laboral, existe una clara insatisfacción, con un 73.33% de los encuestados,

este es un indicativo de que hay aspectos significativos que afectan negativamente el ambiente laboral y el bienestar de los empleados.

Por otro lado, los factores de influencia en la labor, como la carga de trabajo, es el factor más señalado alcanzando un 40% de las respuestas, este aspecto indica que la carga de trabajo influye en el desempeño laboral, seguido por la necesidad de aumentar la capacitación y desarrollo. Estos elementos son cruciales para considerar en la planificación de mejoras organizacionales (Ramirez et al., 2018).

De manera general, estos datos revelan áreas críticas que requieren atención en la organización, especialmente en la mejora de la eficiencia de los procesos administrativos, la alineación y calidad de los procesos académicos, la satisfacción y apoyo al desempeño laboral. Además, la retroalimentación y la comunicación fluida y clara de manera interna emergen como temas transversales en todas las áreas.

Para ampliar el análisis del desempeño laboral se realiza además una correlación entre pares clave de los principales factores desagregados de la tabla 3 mediante la técnica estadística conocida como el coeficiente de correlación de Pearson (Hair et al., 1998) , método que es ampliamente utilizado para medir el grado de relación lineal entre dos variables cuantitativas, que para el contexto de este análisis se han convertido las respuestas categóricas de la encuesta a valores numéricos y se calculó el coeficiente de correlación de Pearson para pares de preguntas seleccionadas. La Tabla 4 muestra los principales resultados;

Tabla 4

Resultados análisis de correlación en factores de desempeño laboral

Pares de Correlación	Coefficiente de Correlación
Flexibilidad horarios vs libertad estilo de trabajo	0.9515
Relación con superiores vs reconocimiento de trabajo	0.8717
Responsabilidad asignada vs estabilidad laboral	0.7690
Apoyo de la empresa vs motivación diaria	0.8104
Relaciones con compañeros vs condiciones físicas del trabajo	0.5485

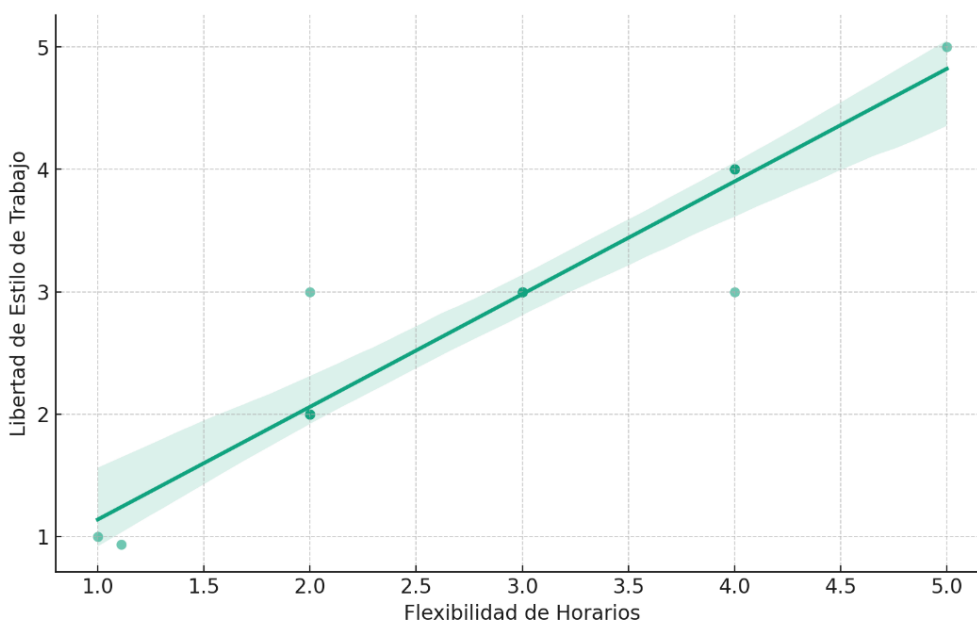
Nota: Análisis e interpretación propia en hojas de cálculo Microsoft Excel.

En el análisis de correlación realizado evidencia una serie de relaciones significativas entre aspectos del desempeño laboral en el centro CIEC de Educación Continua, una de las correlaciones más fuertes, con un coeficiente de 0.9515, se da entre la flexibilidad de horarios y la libertad para elegir el estilo de trabajo. Esto sugiere que los empleados que gozan de horarios flexibles tienden a experimentar una mayor autonomía en su forma de trabajar, destacando la

importancia de las políticas laborales flexibles para fomentar la independencia y personalización en el trabajo.

Figura 1

Relación entre flexibilidad de horario y libertad de estilo de trabajo



En la se evidencia que cada punto en el gráfico representa la respuesta de un empleado a ambas preguntas de la encuesta, y la distribución de los puntos permite visualizar cómo estas dos variables están relacionadas entre sí, cada punto representa las respuestas individuales de los empleados a las dos preguntas de la encuesta y la línea recta trazada a través de los puntos muestra la tendencia general de la relación entre las dos variables, la línea de tendencia ascendente evidenciada confirma la correlación positiva fuerte.

Se observa la agrupación de puntos que tienden a moverse juntos hacia la parte superior derecha del gráfico, lo que indica que los empleados que reportan mayor flexibilidad en sus horarios también tienden a sentir una mayor libertad en su estilo de trabajo. Además, interpretar la concentración de puntos en esta área de la figura 1, refuerza la idea de una fuerte correlación positiva, lo que significa que a medida que una de las variables aumenta, la otra también tiende a hacerlo. Esto ayuda a comprender la importancia de la flexibilidad de horarios en la percepción de autonomía y libertad en el lugar de trabajo, un aspecto clave para la satisfacción y el bienestar de los empleados

Adicionalmente, la Tabla 4 muestra la correlación notable, con un coeficiente de 0.8717, se observa entre la calidad de la relación de los empleados con sus superiores y el reconocimiento que perciben en su trabajo. Este resultado indica que una buena relación con los superiores está estrechamente vinculada a una mayor sensación de reconocimiento y valoración en el trabajo, lo cual es crucial para la moral y la motivación de los empleados.

Otra información relevante de la tabla 4 es la correlación significativa (0.8104), entre el apoyo que la empresa brinda en momentos difíciles y la motivación diaria de los empleados. Este hallazgo resalta la importancia del apoyo organizacional, no solo en términos de recursos, sino también en el respaldo emocional y práctico, para mantener altos niveles de motivación.

Además, se ha encontrado una correlación significativa, con un coeficiente de 0.7690, entre la asignación de responsabilidades que son del agrado del empleado y su percepción de estabilidad laboral. Esto sugiere que alinear las responsabilidades con las preferencias o fortalezas de los empleados puede mejorar su percepción de seguridad en el trabajo. En conjunto, estos hallazgos ofrecen información valiosa sobre los factores que contribuyen a la satisfacción y el bienestar de los empleados, y son fundamentales para mejorar aspectos administrativos y de procesos académicos en el centro CIEC de Educación Continua que promuevan un ambiente de trabajo positivo y productivo.

En la fase cualitativa del estudio mediante la observación de investigador en el CIEC Educación Continua, se descubrió que el personal y la administración valoran altamente un ambiente de trabajo colaborativo y están comprometidos con la misión educativa de la institución. Sin embargo, identificaron desafíos significativos en la comunicación interna y en la implementación de procesos administrativos, lo que a veces resulta en ineficiencias operativas. Las observaciones en el lugar de trabajo revelaron que, aunque hay una fuerte dedicación hacia la enseñanza y el aprendizaje, existen oportunidades de mejora en la gestión del tiempo y en la utilización de recursos tecnológicos. El personal expresó la necesidad de una formación continua para adaptarse a las herramientas digitales emergentes y sugirió la implementación de sistemas más integrados para facilitar la administración y comunicación.

Conclusiones

Los resultados obtenidos de este estudio empírico proveen una evaluación crítica de los procesos administrativos y académicos, así como del desempeño laboral en el centro CIEC de Educación Continua, permitiendo abordar con precisión el objetivo general de la investigación. Se ha identificado una notable ineficiencia en los procesos administrativos, este hallazgo, subraya la necesidad inmediata de revisar y mejorar estos procesos, especialmente en lo que respecta a la comunicación interna y los tiempos de respuesta, tal y como lo demuestra el estudio de Díaz & Salazar (2021) la implementación de flujos de trabajo más eficientes y herramientas comunicativas son cruciales para mejorar la gestión del tiempo y la claridad procedimental en centros de educación.

Por otro lado, la alineación entre los procesos académicos y administrativos es percibida como inadecuada, lo que podría tener repercusiones negativas en la cohesión y el funcionamiento operativo de la institución (Broce et al., 2023). Esta falta de sincronía entre los procesos puede estar creando barreras que impiden el desarrollo de una experiencia educativa integrada y de calidad para los estudiantes o clientes del centro. Además, la calidad de los procesos académicos ha sido calificada como deficiente. Esta percepción resalta la importancia de reevaluar y fortalecer el contenido educativo, la metodología pedagógica y los recursos de apoyo al estudiante.

En cuanto al desempeño laboral, se observa una clara insatisfacción entre los trabajadores, 73% se muestra insatisfacción en algún grado, esto señala problemas significativos en el ambiente laboral que está afectando el bienestar y la productividad de los empleados tal y como lo demuestra el estudio de la mejora continua en la administración del recurso humano de Bonilla et al. (2020). La carga de trabajo se menciona como el factor más influyente, lo que indica que la gestión de las tareas asignadas y la implementación de programas de desarrollo profesional son áreas críticas que necesitan atención para mejorar el desempeño y la satisfacción laboral.

Además, el análisis de correlación realizado en el CIEC Centro de Educación Continua ofrece valiosas percepciones sobre cómo mejorar el desempeño de sus trabajadores. Una de las conclusiones clave es la importancia de la flexibilidad en los horarios de trabajo, que está fuertemente relacionada con la libertad de los empleados para elegir su estilo de trabajo. Esta correlación sugiere que, al ofrecer horarios más flexibles, el CIEC puede fomentar una mayor autonomía y satisfacción en sus empleados.

Además, se observa que la calidad de la relación entre los trabajadores y sus superiores influye significativamente en el reconocimiento que perciben en su trabajo. Por tanto, es crucial para el CIEC fomentar una comunicación abierta y positiva entre empleados y directivos, lo que

puede fortalecer la moral y la motivación del personal. Otro aspecto relevante es el vínculo entre el apoyo que la empresa brinda en momentos difíciles y la motivación diaria de los trabajadores, destacando la importancia del respaldo sólido, tanto en recursos como en apoyo emocional y práctico, para asegurar que los empleados se sientan valorados y apoyados.

En general todos estos hallazgos son fundamentales no solo para los directivos y empleados del centro CIEC Educación Continua sino también para las autoridades educativas a nivel nacional, ya que apuntan hacia áreas de mejora que pueden elevar la calidad de la gestión empresarial y la educación ofrecida. Las implicaciones de estos hallazgos son un catalizador para la adopción de estrategias de mejora y cambios organizacionales que puedan impulsar la satisfacción del personal, la eficiencia operativa y la reputación del centro.

Referencias

- Bonilla, E., Díaz, B., Kleeberg, F., & Noriega, M.-T. (2020). Mejora continua de los procesos: herramientas y técnicas. In *Universidad de Lima, Fondo Editorial*. Universidad de Lima. Fondo Editorial. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10832>
- Broce, A., Gutierrez, T., & Jimenez, G. (2023). Metodología Ágil en la Gestión Humana. *Latitude*, 1(17), 90–100. <https://doi.org/10.55946/LATITUDE.V1I17.214>
- Campi, C. F., Saa, A. S., & Dicado, M. A. (2020). La educación profesional continua, la capacitación y el desarrollo laboral. *RECIMUNDO*, 4(3), 14–22. [https://doi.org/10.26820/RECIMUNDO/4.\(3\).JULIO.2020.14-22](https://doi.org/10.26820/RECIMUNDO/4.(3).JULIO.2020.14-22)
- Canales, A. M., López, J. A., & Napán, A. C. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(1), 124. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1217>
- Cavero, O. D., & Arrob, E. V. (2023). *Propuesta de mejora de los procesos administrativos del área de posgrados de la PUCESA* [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/4218>
- Cedeño, C. M., & Aviles, M. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. *RECIMUNDO: Revista Científica de La Investigación y El Conocimiento, ISSN-e 2588-073X, Vol. 4, N° 3, 2020, Págs. 251-266*, 4(3), 251–266. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.251-266](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.251-266)
- Díaz, G. A., & Salazar, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*, 39, 19–36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- González, D., & Morales, D. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 79–93. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245>
- González, O., Vázquez, R. P., Álvarez, P. R., & López, D. (2020). Factores que influyen en la utilidad de la guía docente desde la perspectiva del alumnado universitari. *Cadmo*, 2020(1), 29–48. <https://doi.org/10.3280/CAD2020-001003>
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., & Black, W. (1998). *Multivariate Data Analysis*. In *Englewood Cliffs: Prentice-Hall*.
- Hernández, R. (2014). *Espacio de Formación Multimodal Selección de la muestra*. www.elosopanda.com

- Ochoa, R., & Balderas, K. E. (2021). Educación continua, educación permanente y aprendizaje a lo largo de la vida: coincidencias y divergencias conceptuales. *Revista Andina de Educación*, 4(2), 67–73. <https://doi.org/10.32719/26312816.2021.4.2.8>
- Pashanasi, B., Gárate, J., & Palomino, G. del P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163–174. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 3, 1547–1550. <https://doi.org/10.1109/igarss.2004.1370608>
- Ramirez, E., Milagros, Y., & Toyama, J. C. (2018). *La Influencia de la Felicidad en la empresa*. [Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13159>
- Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d Innovación y Recerca En Educación*, 13(2), 1-13–1–13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>

Apéndices

Apéndice 1

Cuestionario aplicado a la muestra

Sección 1: Procesos Administrativos						
1	¿Cómo calificaría la eficiencia de los procesos administrativos actuales en CIEC?	Muy eficiente	Eficiente	Moderadamente eficiente	Ineficiente	Muy ineficiente
2	En su opinión, ¿cuál es el área más necesitada de mejora en los procesos administrativos?	Tiempos de respuesta	Claridad en la comunicación	Accesibilidad de la información	Procedimientos de solicitud	
3	En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la claridad de la comunicación interna?	Nada clara	Poco clara	Neutral	Clara	Muy clara
4	¿Ha enfrentado dificultades con los procedimientos administrativos actuales?	Siempre	A menudo	A veces	Raramente	Nunca
Sección 2: Procesos Académicos						
1	¿Considera que los procesos académicos están alineados con los procesos administrativos de CIEC?	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

2	¿Qué aspecto de los procesos académicos cree que necesita más mejoras?	Contenido del curso	Metodología de enseñanza	Evaluación y retroalimentación	Soporte y recursos	
3	¿Con qué frecuencia se entrega retroalimentación sobre el desempeño académico a los estudiantes?	Muy frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca
4	¿Cómo calificaría la calidad de los procesos académicos actuales?	Excelente	Bueno	Aceptable	Pobre	Muy pobre
Sección 3: Desempeño Laboral						
1	¿Cómo evaluaría su nivel de satisfacción con respecto a su desempeño laboral en la empresa?	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy insatisfecho
2	¿Qué factor cree que influye más en su desempeño laboral?	Recursos disponibles	Apoyo y liderazgo	Ambiente laboral	Carga de trabajo	
3	¿Siente que tiene las herramientas y recursos necesarios para realizar su trabajo de manera eficaz?	Siempre	A menudo	A veces	Raramente	Nunca

4	Si pudiera hacer un cambio para mejorar su desempeño laboral, ¿cuál sería?	Mejorar los recursos y herramientas	Aumentar la capacitación y desarrollo	Cambiar aspectos del ambiente laboral	Reducir la carga de trabajo
----------	----------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------

Nota: Fundamentado en los estudios de (González & Morales, 2020; Pashanasi et al., 2021) y validad mediante coeficiente Alfa de Cronbach (0.97).



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, John Mario Encalada Falconi con C.C: # 060448647-2 autor del trabajo de titulación: **Evaluación del desempeño laboral y procesos administrativos-académicos para la gestión empresarial de la empresa CIEC Educación Continua en la ciudad de Riobamba en el año 2023.** previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 15 de junio del 2024

f.

Nombre: John Mario Encalada Falconi

C.C: 060448647-2



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Evaluación del desempeño laboral y procesos administrativos-académicos para la gestión empresarial de la empresa CIEC Educación Continua en la ciudad de Riobamba en el año 2023.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Encalada Falconi John Mario		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie Ruth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	15/06/2024	No. DE PÁGINAS:	14
ÁREAS TEMÁTICAS:	Desempeño Laboral, Proceso administrativos		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Proceso Administrativo, Gestión Empresarial, Desempeño Laboral, Satisfacción Laboral		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>el análisis de correlación realizado en el CIEC Centro de Educación Continua ofrece valiosas percepciones sobre cómo mejorar el desempeño de sus trabajadores. Una de las conclusiones clave es la importancia de la flexibilidad en los horarios de trabajo, que está fuertemente relacionada con la libertad de los empleados para elegir su estilo de trabajo. Esta correlación sugiere que, al ofrecer horarios más flexibles, el CIEC puede fomentar una mayor autonomía y satisfacción en sus empleados.</p> <p>Además, se observa que la calidad de la relación entre los trabajadores y sus superiores influye significativamente en el reconocimiento que perciben en su trabajo. Por tanto, es crucial para el CIEC fomentar una comunicación abierta y positiva entre empleados y directivos, lo que puede fortalecer la moral y la motivación del personal. Otro aspecto relevante es el vínculo entre el apoyo que la empresa brinda en momentos difíciles y la motivación diaria de los trabajadores, destacando la importancia del respaldo sólido, tanto en recursos como en apoyo emocional y práctico, para asegurar que los empleados se sientan valorados y apoyados.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-32618822 / 0998870885	E-mail: john.encalada@cu.ucsg.edu.ec / johnssy020@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			