



ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FUNDACIÓN QUEVEDO ES MI CIUDAD

Ing. Juan Carlos Cano Intriago, MBA¹,
Ing. Jaime Gonzalo Espinoza Cercado, MBA²,
Arq. Glen Walter Vinueza Mendoza, MBA³,
Ing. Byron Wladimir Oviedo Bayas, Ph.D⁴,

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Juan Carlos Cano Intriago, Jaime Gonzalo Espinoza Cercado, Glen Walter Vinueza Mendoza y Byron Wladimir Oviedo Bayas (2017): "Análisis de la gestión administrativa de la Fundación Quevedo es mi Ciudad", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (enero 2017). En línea: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/01/quevedo.html>

RESUMEN

La presente investigación estudia la gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio en la Fundación Quevedo es mi Ciudad, teniendo como referencia que la empresa necesita conocimientos comunes para ser capaz de abordar aspectos como la medición de la gestión administrativa y calidad del servicio en el malecón Eloy Alfaro de la ciudad de Quevedo - Ecuador.

¹ Ingeniero en Marketing, Master en Administración de Negocios, Docente de la *Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Los Ríos (Ecuador)* jcano@uteq.edu.ec

² Ingeniero en Marketing, Master en Administración de Negocios, Docente de la *Facultad de Ciencias de la Ingeniería, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Los Ríos (Ecuador)*, jgespinoza@uteq.edu.ec

³ Arquitecto, Master en Dirección de Empresas, Docente de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Los Ríos (Ecuador), gvinueza@uteq.edu.ec

⁴ Ingeniero en Sistema e Informática, Master en Energía Eléctrica Mención en Conectividad y Redes de Telecomunicaciones, Ph.D. Tecnologías de la Información Y Comunicación, Docente Titular Principal de la *Facultad de Ciencias de la Ingeniería, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Los Ríos (Ecuador)*, boviedo@uteq.edu.ec

Con este trabajo evaluamos la incidencia de la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la fundación antes mencionada y de esta manera evidenciar que con un adecuado proceso administrativo y de servicio se logra incidir positivamente en el mejoramiento de la imagen del malecón y calidad de los servicios a la comunidad de Quevedo. Cabe recalcar que la investigación se basó en una investigación descriptiva y aplicada, orientada a estudiar, analizar, describir y si es necesario modificar la realidad de la presente naturaleza del problema de estudio. La investigación adicionalmente se apoyó en la utilización de las técnicas como son las entrevistas y la encuesta donde se obtuvo información proporcionada directamente de los administradores y usuarios del malecón Eloy Alfaro de la ciudad de Quevedo.

Palabras Claves: gestión administrativa, finanzas, servicios.

ANALYSIS OF THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE FUNDACIÓN QUEVEDO IS MY CITY

ABSTRACT:

This research studies the administration - Financial and its impact on the quality of service in the Quevedo Foundation is my city, referencing the company needs common knowledge to be able to address issues such as measurement of administrative management and quality of service on the boardwalk Eloy Alfaro city of Quevedo - Ecuador.

With this work we evaluate the impact of service quality and satisfaction of users with respect to the aforementioned foundation and thus show that with adequate administrative and service process does have a positive impact on improving the image the seawall and quality of services to the community of Quevedo. It should be noted that the investigation was based on a descriptive and applied research aimed to study, analyze, describe and if necessary change the reality of the present nature of the problem of study. Further research was supported by the use

of techniques such as interviews and survey information provided directly where administrators and users seawall Eloy Alfaro city of Quevedo was obtained.

Keywords: administration management, finance, services.

1. Introducción

En la actualidad el proceso globalizado ha provocado que las empresas tengan un departamento orientado en conocer el nivel de satisfacción de los clientes, ya que son estos quienes califican el servicio recibido, potenciando estos procesos las instituciones modelan los sistemas de administración y de servicios.

El término gestión ha tenido un uso muy fuerte en Francia desde tiempo atrás. Nació con la ciencia de la administración pública misma. ((Charles-Jean), 1812). En español dicho vocablo ha sido usado como sinónimo de administración, o, más generalmente, como una parte de la misma. De modo que el gestor es un procesador, un hacedor de acciones. Inclusive la gestión se concebía como algo que apunta exclusivamente al funcionamiento de esa administración y tenía un matiz de actividad secundaria y subordinada ((Carlos), 1974).

Las tendencias administrativas y sobretudo las financieras, fueron diseñadas para responder principalmente a las expectativas y necesidades de las macro empresas. Se determinan los elementos mínimos que se deberían considerar para incorporar de forma paulatina, las herramientas de gestión contable y financiera en las pequeñas empresas, las cuales por tradición han sido marginadas de su aplicación. (García, 2009).

Las estructura de la economía en el Ecuador y en la mayoría de los países de América Latina, evidencian una participación mayoritaria en el campo empresarial de las denominadas MIPYMES – Micro, Pequeñas y Medianas Empresas. Esta participación se soporta en términos de cantidades de unidades productivas, capacidad de producción, la generación de empleo, entre otros. Las MIPYMES están inmersas en casi todos los campos de la economía nacional y constituyen

un amplio espectro de organizaciones para el ejercicio profesional y la aplicación de filosofías de gestión (García, 2009).

La fundación Quevedo es mi ciudad tiene el compromiso de satisfacer o superar las expectativas de los clientes, garantizando el cumplimiento de las especificaciones y dando valor agregado a nuestros servicios y su gestión administrativa financiera, Esto se logra con una participación individual y de equipo de todo el personal administrativo y de servicio, con un compromiso de mejora continua y velocidad de respuesta a los usuarios que acuden a pasar un momento de distracción en familia.

Por lo expuesto es muy importante que la fundación logre la satisfacción permanente de las necesidades y expectativas de los clientes con objetivos de competitividad y crecimiento y de esta manera asegurar estándares de calidad en los procesos de logística y comunicación, con un talento humano, comprometido e idóneo.

2. Desarrollo

Con la investigación realizada en la ciudad de Quevedo, concretamente a los funcionarios y contratados de la Fundación Quevedo es mi ciudad, y con los resultados obtenidos, se puede conocer la gestión administrativa y su deficiencia en los procesos administrativos y de servicios, lo que demuestra la necesidad de implementar un departamento de planificación para la elaboración, ejecución, evaluación y control del plan operativo anual institucional y su articulación en el desarrollo de la gestión administrativa y financiera, la misma que tendrá una importancia de primer orden ya que dotará a la institución de una herramienta, objetiva, técnica y moderna, que permitirá trabajar de forma organizada y responsable, dentro de la institución, logrando así optimizar el proceso en referencia.

Esto implica implementar un plan de acción, definiendo en primer orden, las fuentes más adecuadas para la implementación del departamento de planificación y las técnicas que permitan terminar determinar, en la práctica, la gestión administrativa-financiera y la calidad del servicio brindada a los usuarios de la Fundación, no se encuentran acordes a la necesidad y exigencias de los funcionarios, debido a que la gestión administrativa se la realiza de la forma empírica, para alcanzar resultados positivos en las operaciones ejecutadas.

La implementación de la propuesta de soluciones que se prestaran, tendrán muchos beneficios para la Fundación Quevedo es mi ciudad, ya que la institución podrá fortalecerse a través de una ventaja estratégica en gestión administrativa, permitiéndole satisfacer necesidades de todos los funcionarios y contratados de la institución para el logro de los objetivos y metas.

Reconociendo que la estrategia constituye el corazón de la gestión, el esfuerzo que se dedique a su formulación como implantación es vital. Condición que ha sido recogida para este trabajo, realizando una revisión bibliográfica de diversos modelos de estrategia de planificación, que permitan conocer cómo han evolucionado estos modelos y como enfrenta el desafío de las gestión administrativa de la institución.

Por estas razones la máxima autoridad debería implementar un departamento de planificación para que se articule con la gestión administrativa y una excelente calidad de servicio en base al estudio realizado ya que servirá para mejorar la correcta ejecución de los procesos administrativos y operativos.

Por último el contar con un control sistemático que asegure el cumplimiento de los objetivos y los planes establecidos; definiendo y constituyendo los estándares que puedan medir la gestión administrativa, y si hay desviaciones determinar las causas de las misma e implemente la acción correctiva, que tenga y se constituya en un seguimiento y retroalimentación permanente.

3. Metodología

En el desarrollo de este trabajo se realizó un esquema global sobre la situación real y actual del problema, como su interpretación racional y posterior análisis objetivo de los actores intervinientes en el fenómeno. Totalizando la información en un diseño descriptivo, propositivo, inductivo y deductivo.

Con la aplicación de un método descriptivo se permitió conocer cuáles son los procedimientos y normas administrativas y de servicio que posee la Fundación.

El estudio de esta investigación es de carácter no experimental, puesto que en esta se observarán las situaciones existentes, es decir, el aporte, surgimiento, estabilidad, crecimiento y desarrollo del sector.

La población de estudio está compuesta por el personal administrativo de la fundación como los usuarios del malecón Eloy Alfaro de la ciudad de Quevedo. Para determinar la muestra se considera la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N - 1) E^2 + Z^2 P Q}$$

Para la población del personal administrativo de la fundación como los usuarios del malecón Eloy Alfaro aplicaremos un grado de certeza del 95%, teniendo una población de 895 usuarios y una muestra de 269.

La información obtenida en las encuestas se procesó en hojas de cálculo creadas con Excel y en el programa estadístico SPSS 15.0, instrumentos que propiciarán el diseño de cuadros y gráficos apropiados para la investigación.

Instrumentos de Investigación: Se recogió y estudió la información documental e histórica que permitan identificar la incidencia de la calidad del servicio en el grado de satisfacción de los usuarios en la fundación Quevedo es mi ciudad.

Adicionalmente en la investigación se desarrollaron encuestas debido a que es una de las técnicas de recaudación de informaciones más utilizadas, pese a las limitaciones por el sesgo de las personas encuestadas.

Las encuestas se establecieron en el cuestionario o grupo de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de los administradores y usuarios del malecón Eloy Alfaro de la ciudad de Quevedo.

La investigación realizada en el presente estudio requirió la aplicación de encuestas dirigidas a los usuarios además de los administrativos de la Fundación Quevedo es mi ciudad para conocer de la fuente las situaciones administrativas e internamente la situación financiera, a fin de establecer mecanismos de acción tendientes a mejorar el aspecto administrativo y financiero de la misma.

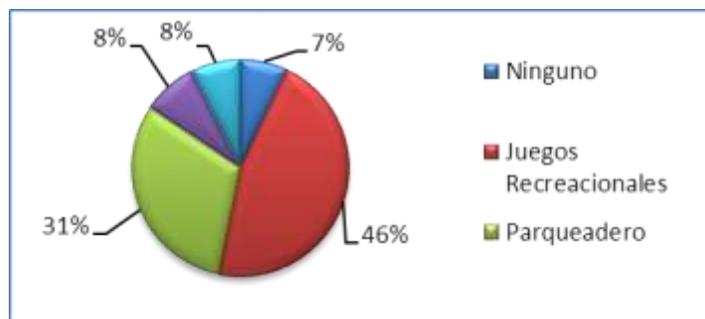
4. Resultados

Encuestas realizadas a los usuarios de la Fundación Quevedo es mí ciudad.

TABLA 1. Servicios que brinda la Fundación

| SERVICIOS UTILIZADOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------|------------|----------------|
| Ninguno | 19 | 7,06% |
| Juegos Recreacionales | 124 | 46,10% |
| Parqueadero | 84 | 31,23% |
| Salón de eventos | 22 | 8,18% |
| Servicios de comidas | 20 | 7,43% |
| TOTAL | 269 | 100,00% |

Elaborado por: Los Autores



De acuerdo a la tabla 1 y su respectiva figura, se puede demostrar que los servicios que más utiliza la comunidad quevedeña son los juegos recreacionales, lo que conlleva a que se debe realizar una fuerte campaña promocional de todos los servicios que se prestan para que allá mayor acogida en el resto de servicios.

Tabla 2. Calidad de los servicios brindados

| CALIDAD DEL SERVICIO | VALORES | PORCENTUAL |
|----------------------|------------|----------------|
| Excelente | 2 | 0,80% |
| Muy bueno | 22 | 8,80% |
| Bueno | 75 | 30,00% |
| Malo | 151 | 60,40% |
| TOTAL | 250 | 100,00% |

Elaborado por: Los Autores

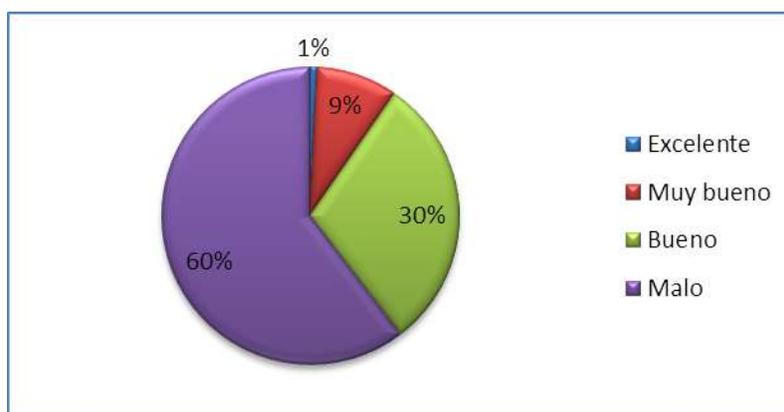


Figura 2. Representación estadística de la tabla 2

La tabla 2 y la figura 2 que la acompaña demuestran la inconformidad de la comunidad quevedeña con los servicios que presta la Fundación, por lo que se debería analizar la posibilidad de mejorar la calidad de la prestación de servicios.

Tabla 3 Servicio de seguridad

| SERVICIO DE SEGURIDAD | VALORES | PORCENTUAL |
|-----------------------|---------|------------|
| Excelente | 15 | 6,00% |
| Muy bueno | 40 | 16,00% |
| Bueno | 45 | 18,00% |
| Malo | 150 | 60,00% |

Elaborado por: Los Autores

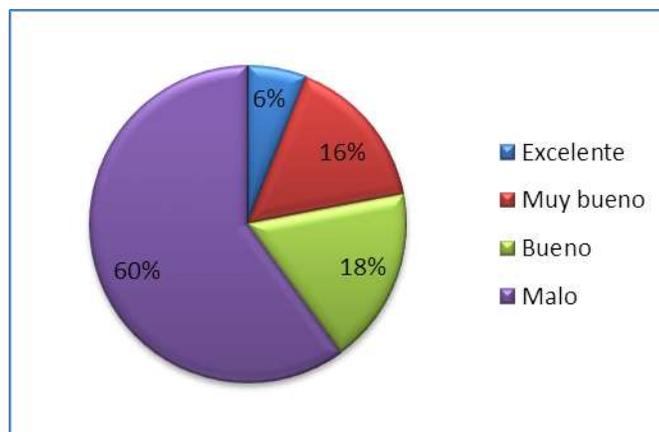


Figura 3. Representación estadística de la tabla 3

En la tabla y en la figura 3 se analiza uno de los servicios que brinda la Fundación en virtud de ser uno de los más necesarios como es la seguridad que se brinda. Se puede observar que los usuarios en gran parte consideran que es un servicio malo debiendo aplicar nuevas metodologías para que esta impresión cambie.

Tabla 4. Actividades que se realizan

| ACTIVIDADES REALIZADAS | VALORES | PORCENTUAL |
|------------------------|------------|----------------|
| Excelente | 15 | 6,00% |
| Muy bueno | 40 | 16,00% |
| Bueno | 45 | 18,00% |
| Malo | 150 | 60,00% |
| TOTAL | 250 | 100,00% |

Elaborado por: Los Autores

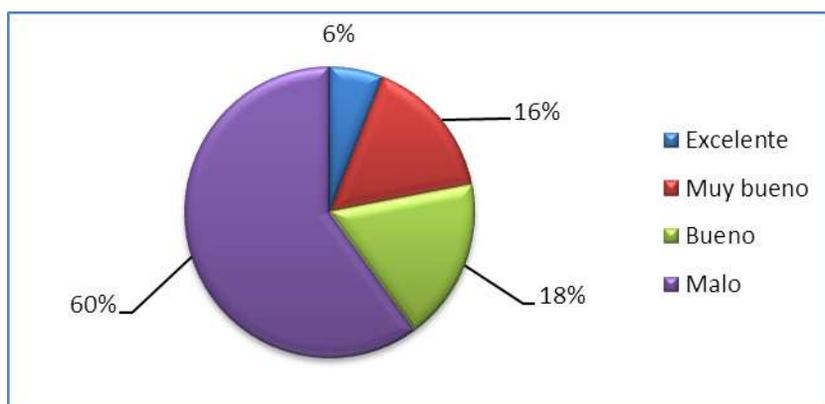


Figura 4. Representación estadística de la tabla 4

De igual manera que en el caso anterior en la tabla y figura 4 se determina que las actividad que realiza la Fundación no son de agrado de la colectividad.

Tabla 5. Evaluación de la administración

| ADMINISTRAC. | VALORES | PORCENTUAL |
|--------------|---------|------------|
| Excelente | 15 | 6,00% |
| Muy bueno | 40 | 16,00% |
| Bueno | 45 | 18,00% |

| | | |
|--------------|------------|----------------|
| Malo | 150 | 60,00% |
| TOTAL | 250 | 100,00% |

Elaborado por: Los Autores

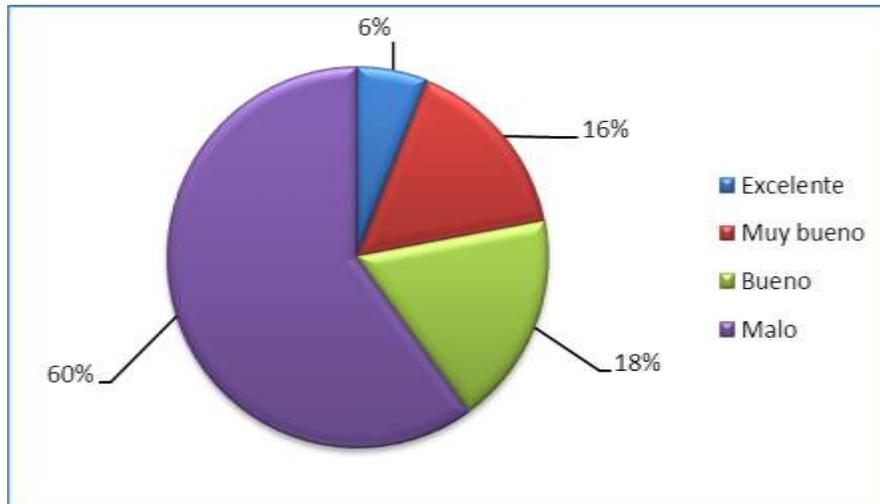


Figura 5. Representación estadística de la tabla 5

En la tabla y en la figura 5 se puede observar que en gran parte la población indica que la administración de la Fundación realiza un mal trabajo frente a la administración de la misma; por lo que, se justifica plenamente realizar de manera inmediata una propuesta de mejora.

Tabla 6. Sugerencias de servicios a implementar

| SERVICIOS IMPLEMENTAR | VALORES | PORCENTUAL |
|--------------------------|---------|------------|
| Deportivo | 105 | 42,00% |
| Cultural | 82 | 32,80% |
| Social | 25 | 10,00% |
| Motos Acuáticas | 18 | 7,20% |
| Tecnológicos | 20 | 8,00% |

| | | |
|-------|-----|---------|
| TOTAL | 250 | 100,00% |
|-------|-----|---------|

Elaborado por: Los Autores

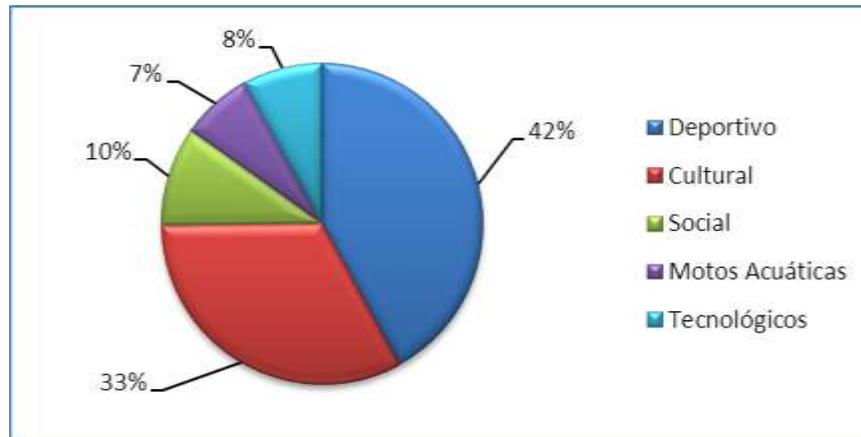


Figura 6. Representación estadística de la tabla 6

Dentro de los servicios sugeridos que le gustaría contar a la población de Quevedo usuarios de la Fundación es la implementación de servicios de corte deportivo y cultural.

Por lo expuesto se establece la hipótesis “Una adecuada gestión administrativa incide positivamente en la calidad del servicios de la fundación Quevedo es mi ciudad”.

En esta hipótesis se asevera que la gestión administrativa de la Fundación Quevedo es mi ciudad incide positivamente en la calidad del servicio, sin embargo esta hipótesis refleja las acciones que deben generarse al interior de cada institución a fin de lograr los objetivos propuestos, que implica planificación y control a fin de generar servicios que satisfagan al usurario en general que viene siendo la población, en la investigación realizada se observa que a pesar de que existen actividades la población está al pendiente y solicita mayores servicios, lo que implica que los directivos deberán realizar actividades para implementar otras opciones y financieramente fortalecerse para que los recursos direccionar adecuadamente las actividades.

Se debe considerar en la propuesta una “administración basada en los hechos”, la misma que representa el camino que lleva a la desventaja competitiva. Sin

embargo, muchas compañías no pueden administrar basándose en los hechos. Los ejecutivos de diferentes partes del negocio hablan diferentes idiomas. El resultado, el equipo no logra alcanzar un consenso en cuanto a los hechos y, en última instancia, "el jefe" toma de decisión basándose en sus propios criterios subjetivo.

Con frecuencia, algunos miembros del equipo ni siquiera entienden una decisión lo bastante bien como para poner en práctica la parte que les corresponde.

De igual manera es muy importante tener en cuenta el perfil de calidad percibida por el mercado es la médula del análisis del valor para el cliente. Para crear un perfil de la calidad percibida por el mercado se deben seguir varios pasos:

En tribunas, como podrían ser los "focus groups", pida a los clientes del mercado que tiene en la mira tanto a sus clientes como a las de la competencia - que hagan una lista de factores, parte del precio, que son importantes para sus decisiones de la compra

De la investigación realizada se pudo observar que la gestión administrativa de la Fundación Quevedo es mi Ciudad es débil de acuerdo a lo manifestado en las encuestas aplicadas, por lo que incide en que el servicio prestado se considere de mala calidad, ideas que sostienen los habitantes de la población a quienes se consideró en el instrumento aplicado.

Siendo esto una realidad en cuanto a la gestión administrativa si cumpliera con los estándares establecidos se tendría servicios de calidad, pero sin embargo en la institución sucede lo contrario, por tanto esta hipótesis se comprueba.

Esto queda confirmado según la información obtenida en la investigación a la ciudadanía y los colaboradores de la misma fundación.

Se pudo notar que de acuerdo a la investigación realizada en cuanto a lo manifestado en la hipótesis, están comprobadas de manera eficiente de acuerdo al criterio de los involucrados y de los administrativos de la Fundación Quevedo es mi ciudad, afectando a las actividades directas e indirectas que se realizan al

interior, por lo que se sugiere exista una planificación y programación que permita viabilizar acciones tendientes a mejorar la institución, además de generar un mejor servicio a la ciudadanía.

Diseño del departamento de planificación en la Fundación Quevedo es mi ciudad.



Figura 7. Fundación Quevedo es mi ciudad

Con la investigación realizada en la ciudad de Quevedo, concretamente a los funcionarios y contratados de la Fundación Quevedo es mi ciudad, y con los resultados obtenidos, se puede conocer la gestión administrativa y su deficiencia en los procesos administrativos y de servicios, lo que demuestra la necesidad de implementar un departamento de planificación para la elaboración, ejecución, evaluación y control del plan operativo anual institucional y su articulación en el desarrollo de la gestión administrativa y financiera, la misma que tendrá una importancia de primer orden ya que dotará a la institución de una herramienta, objetiva, técnica y moderna, que permitirá trabajar de forma organizada y responsable, dentro de la institución, logrando así optimizar el proceso en referencia.

Esto implica implementar un plan de acción, definiendo en primer orden, las fuentes más adecuadas para la implementación del departamento de planificación y las técnicas que permitan terminar determinar, en la práctica, la gestión administrativa-financiera y la calidad del servicio brindada a los usuarios de la Fundación, no se encuentran acordes a la necesidad y exigencias de los

funcionarios, debido a que la gestión administrativa se la realiza de la forma empírica, para alcanzar resultados positivos en las operaciones ejecutadas.

La implementación de la propuesta de soluciones que se prestaran, tendrán muchos beneficios para la Fundación Quevedo es mi ciudad, ya que la institución podrá fortalecerse a través de una ventaja estratégica en gestión administrativa, permitiéndole satisfacer necesidades de todos los funcionarios y contratados de la institución para el logro de los objetivos y metas.

Reconociendo que la estrategia constituye el corazón de la gestión, el esfuerzo que se dedique a su formulación como implantación es vital. Condición que ha sido recogida para este trabajo, realizando una revisión bibliográfica de diversos modelos de estrategia de planificación, que permitan conocer cómo han evolucionado estos modelos y como enfrenta el desafío de las gestión administrativa de la institución.

Por estas razones la máxima autoridad debería implementar un departamento de planificación para que se articule con la gestión administrativa y una excelente calidad de servicio en base al estudio realizado ya que servirá para mejorar la correcta ejecución de los procesos administrativos y operativos.

| | |
|---|-------------------------------|
| Institución: Fundación Quevedo es mi Ciudad. | Unidad: Planificación |
| Puesto: Jefe de planificación | Código: 1 |
| Nivel: profesional | Puesto: 298 ptos |
| Grupo Ocupacional: Servidor público 7 | Grado: Grado 13 Servidor 7 |
| Rol del Puesto: ejecución y coordinación de procesos. | |

Por último el contar con un control sistemático que asegure el cumplimiento de los objetivos y los planes establecidos; definiendo y constituyendo los estándares que

puedan medir la gestión administrativa, y si hay desviaciones determinar las causas de las misma e implemente la acción correctiva, que tenga y se constituya en un seguimiento y retroalimentación permanente.

Datos de identificación:

La misión de este puesto es dirigir, controlar y evaluar los procesos de planificación, programación y formulación de la Fundación y los proyectos institucionales.

Interfaz del puesto

| ACTIVIDADES ESENCIALES | Interfaz |
|---|---|
| Planificar, organiza, dirige y supervisa las actividades de planificación, programación y formulación de la Fundación y de los proyecto de inversión. | Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios o beneficiarios directos de la actividad. Gerente general, unidades institucionales. |
| Evaluar la gestión institucional y determina el cumplimiento respecto a los objetivos y metas establecidos en el plan operativo anual, plan de compras de inversión institucional vs. Plan de Gobierno. | Gerente general, unidades institucionales. |
| Gestionar la aprobación de la planificación estratégica y operativa institucional a la máxima autoridad. | Gerente general. |

| | |
|---|--|
| Establecer metodologías, políticas, estrategias y métodos para la formulación, seguimiento y evaluación de planes de desarrollo. | Cuerpo colegiado, gerente general, unidades institucionales, ministerio de relaciones laborales, Senplades, ministerio de finanzas. Contraloría, organismo a nivel nacional e internacional. |
| Convocar y delegar a los responsables de los diferentes procesos institucionales, la ejecución detallada de los programas de la gestión para la formulación del plan operativo anual institucional. | Gerente general, personal y unidades de la institución. |
| Proponer, ejecutar y controlar el cumplimiento de políticas, objetivos, métodos, procedimientos y estrategias en el área de su competencia. | Gerente general, unidades institucionales. |

Toda institución debe contar con un departamento estratégico para el buen manejo de las necesidades de la institución y para considerar las prácticas presupuestarias que se van a afectar, la misión de la gestión administrativa y así cumplir con lo programado en el menor tiempo oportuno. Por tal motivo la necesidad de contar con un departamento de planificación que permita el establecimiento de un marco de actuación que fije límites (políticas) a través de una red de procesos y posibilitar por medio de la descripción de procedimientos, dar soporte a la operación en pos de un mejor servicio, generando una abstracción del modelo real que entregara información que permitirá saber: **“que”** es lo que cada ente está facultado y debe realizar; **“como”** se concreta una función o proceso con actividades y pasos; **“quien”** es responsable del desarrollo de las actividades; **“donde”** están los puntos clave de control de cada procedimiento y de esta manera facilitar su supervisión, control, evaluación y mejora en la institución.

Para cumplir en forma eficiente los objetivos del manual de procedimientos, para el funcionamiento del departamento de planificación es importante considerar algunos aspectos básicos.

- Funcionamiento del departamento
- Plan anual de adquisición
- Consolidado del plan de adquisiciones de obras y equipos
- Estructura del plan anual de adquisiciones
- Gestión financiera y presupuestaria
- Evaluación y seguimiento

Diseño de un manual de procedimientos.

El manual de procedimientos para la implementación del departamento de planificación y el reglamento para las adquisiciones de obras, equipos y materiales de oficina de la Fundación Quevedo es mi Ciudad, debe contener lo siguiente:

- El reglamento interno para la adquisición de obras, equipos y materiales de oficina, debe componerse de los siguientes aspectos
- Los procesos de adquisición de equipos y materiales de oficina, deben contener lo siguiente
- La recepción del bien adquirido según el plan de adquisición, debe contener lo siguiente
- La cancelación de los bienes adquiridos según el plan de adquisición, debe contener lo siguiente

El impacto que tendrá la creación del departamento de planificación, será muy positivo y ventajoso, porque el beneficio para la institución será apoyo significativo a la gestión administrativa y financiera para que cumpla con los objetivos que se ha trazado, orientando los procesos de adquisición de equipos y materiales de oficina, contribuyendo así con el fortalecimiento de la entidad, calidad de la gestión.

Se prevé con encuestas y con medición de desempeño, consultar periódicamente a los jefes departamentales y funcionarios de la Fundación Quevedo es mi Ciudad, el cumplimiento eficiente de las actividades del departamento de planificación, para verificar o evaluar el grado de satisfacción de su gestión, la misma que se realizaran y se conocerán cada año.

5. Conclusiones

- ✓ El personal administrativo y operativo de la Fundación Quevedo es mi Ciudad no cuenta con la preparación suficiente para brindar un servicio adecuado de sus instalaciones a los usuarios por cuanto expresan la necesidad de capacitación en cuanto a atención al cliente, preparación que está orientada hacia una mejor organización basada en la competencia de cada uno de ellos y en función de las tareas que desempeñan.
- ✓ El desconocimiento de los procesos de adquisición de obras y equipos de oficina de la Fundación Quevedo es mi Ciudad generan inconvenientes y falencias por la poca planificación, esto a su vez ocasiona pérdida de tiempo y malestar por parte del Gerente y Directorio.
- ✓ El espacio físico que cuenta la Fundación Quevedo es mi Ciudad es suficiente para brindar un servicio adecuado, pero hace falta de juegos recreacionales, deportivos, culturales y tecnológico.

Bibliografía

- (CARLOS), P. M. (1974). Introducción al Management: un Nuevo Enfoque de la Administración Pública. *Escuela Nacional de Administración Pública*, 66.
- (CHARLES-JEAN), B. (1812). Principes d'Administration Publique, Paris. Chez Renaudiere. *Imprimeur-Libraire*, 91.

BAŃCZYK, D. (2006). La comercialización de banco y el proceso de creación de un producto bancario. *Organización y gestión / Universidad de Silesia*, 7-19.

BODIE, Z. &. (2003). *Finanzas*. Pearson Educación.

de la Encarnación Gabín, M. A. (2004). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. Paraninfo, SA.

GARCÍA, J. A. (2009). Una aproximación metodológica y prospectiva a la gestión financiera en las pequeñas empresas. *Contaduría Universidad de Antioquia*,. 93-118.

LOVELOCK, C. &. (2009). *Marketing de servicios*. México: Pearson–Prentice Hall.

ROBBINS, S. P. (2007). Principles of management. . *Office of Cultural Studies*.

STONER, J. A. (1996). *Administración*. Prentice Hall.