

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**



**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION,  
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING**

Tema: “Análisis de la gestión administrativa en la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” y el nivel de satisfacción de sus visitantes”.

Trabajo de titulación previa la obtención del título de  
Licenciada en Administración de Empresas y Marketing

AUTORA: Guiz Usamag Miriam Katerine

TUTORA: MSc. Malquín Vera Sonia Marilú

Tulcán, 2021



## **CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR**

Certificamos que la estudiante Guiz Usamag Miriam Katerine con el número de cédula 0401716154 ha elaborado el trabajo de titulación: “Análisis de la gestión administrativa en la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” y el nivel de satisfacción de sus visitantes”.

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

MSc. Malquín Vera Sonia Marilú

**TUTOR**

MSc. Cadena Moreno Carlos Rafael

**LECTOR**

Tulcán, marzo 2021



## **AUTORÍA DE TRABAJO**

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Licenciada en la en la Carrera de administración de empresas y Marketing de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.

Yo, Guiz Usamag Miriam Katerine con cédula de identidad número 0401716154 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Guiz Usamag Miriam Katerine

AUTORA

Tulcán, marzo 2021



## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Guiz Usamag Miriam Katerine declaro ser autora de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Análisis de la gestión administrativa en la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” y el nivel de satisfacción de sus visitantes” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



Guiz Usamag Miriam Katerine

AUTORA

Tulcán, marzo 2021



## **DEDICATORIA**

El presente proyecto de investigación es el resultado del esfuerzo, dedicación y perseverancia de muchos años de estudio para ser una profesional, dedico este trabajo a Dios por ser mi guía, darme fuerzas y bendiciones para culminar mi carrera y poder alcanzar mis sueños.

A mis padres Martha Usamag y Genaro Guiz por ser mi apoyo incondicional y mi fuente de inspiración, motivándome cada día a ser mejor hija, mejor persona y una excelente profesional.

A mi enamorado quien ha estado conmigo todo este tiempo brindándome su apoyo incondicional, su paciencia y amor.



## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios por darme sabiduría y fortaleza para poder culminar mis estudios y bendecirme para poder alcanzar una meta más en mi vida.

A mis padres Martha Usamag y Genaro Guiz que son el motor fundamental en mi vida, por la oportunidad que me dieron de ser una profesional, por su apoyo incondicional y por haberme inculcado buenos valores y principios que hacen de mí una gran persona.

A Wilmer Toapanta quien fue mi compañero en toda la trayectoria de mi carrera e impulsarme a terminar mis estudios con su amor y su apoyo incondicional.

También quiero agradecer a mi tutora y lector: MSc. Sonia Malquín y MSc. Carlos Cadena por sus enseñanzas en este proceso que fueron de gran ayuda para poder culminar esta investigación. Agradecer a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC) que durante cinco años fue mi segundo hogar, fuente del conocimiento y el saber que me brindó la oportunidad de ser una gran profesional.



## ÍNDICE

RESUMEN .....	17
ABSTRACT .....	18
INTRODUCCIÓN.....	19
I. PROBLEMA .....	21
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	21
.....	21
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	22
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	22
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	23
1.4.1. Objetivo General.....	23
1.4.2. Objetivos Específicos .....	24
1.4.3. Preguntas de Investigación .....	24
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	25
2.1. EVALUACIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN.....	25
2.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES .....	26
2.3 GESTIÓN FINANCIERA .....	35
III. METODOLOGÍA.....	37
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....	37
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	37
3.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	38
3.3.1. Definición de variables .....	38
3.3.2. Operacionalización de variables .....	38
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....	40
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	40

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN ....	41
3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS .....	41
3.6.1 Alfa de Crombach .....	41
3.6.2 Fiabilidad de las variables por constructo.....	42
3.6.3 Calculo de correlación de Spearman.....	43
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	47
4.1 ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA FINCA PEDAGÓGICA TURÍSTICA “SAN FRANCISCO” .....	49
4.3 ANALISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE SUS VISITANTES.....	56
4.3 INCIDENCIA ENTRE GESTION Y SATISFACCION.....	62
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
5.1. CONCLUSIONES.....	63
5.2. RECOMENDACIONES .....	65
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	67
V. ANEXOS.....	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Ruta Turística San Francisco</i> .....	21
<i>Figura 2 Habilidades técnicas, humanas y conceptuales del capital humano</i> .....	28
<i>Figura 6 Galpón de cuyes</i> .....	31
<i>Figura 5 Centro Experimental San Francisco</i> .....	31
<i>Figura 4 Establo</i> .....	31
<i>Figura 3 Área recreacional</i> .....	31
<i>Figura 8 Laboratorio cárnico</i> .....	31
<i>Figura 7 Laboratorio lácteo</i> .....	31
<i>Figura 9 Modelo conceptual de la investigación</i> .....	35
<i>Figura 10 Gestión Administrativa medias globales</i> .....	49
<i>Figura 11 Acciones afirmativas de Planificación</i> .....	50
<i>Figura 12 Acciones afirmativas de Organización</i> .....	51
<i>Figura 13 Acciones afirmativas de Integración</i> .....	53
<i>Figura 14 Acciones afirmativas de Dirección</i> .....	54
<i>Figura 15 Acciones afirmativas de Control</i> .....	55
<i>Figura 16 Acciones afirmativas de Fiabilidad</i> .....	56
<i>Figura 17 Acciones afirmativas de Capacidad de respuesta</i> .....	57
<i>Figura 18 Acciones afirmativas de Seguridad</i> .....	59
<i>Figura 19 Acciones afirmativas de Empatía</i> .....	60
<i>Figura 20 Acciones afirmativas de los elementos tangibles</i> .....	61
<i>Figura 21 Satisfacción medias globales</i> .....	62
<i>Figura 22 Medias totales de cada constructo de la variable Gestión administrativa</i> .....	99
<i>Figura 23 Medias totales de cada constructo de la variable satisfacción</i> .....	101
<i>Figura 24 Ejecución Presupuestaria 2019</i> .....	102
<i>Figura 25 Ejecución presupuestaria 2020</i> .....	102

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	<i>Ítems para valorar los elementos tangibles: expectativas vs percepciones.....</i>	32
<b>Tabla 2</b>	<i>Ítems para valorar la dimensión de confiabilidad: expectativas vs percepciones ...</i>	32
<b>Tabla 3</b>	<i>Ítems para valorar la capacidad de respuesta: expectativas vs percepciones .....</i>	33
<b>Tabla 4</b>	<i>Ítems para valorar la dimensión de seguridad: expectativas vs percepciones.....</i>	33
<b>Tabla 5</b>	<i>Ítems para valorar la dimensión de empatía: expectativas vs percepciones.....</i>	34
<b>Tabla 6</b>	<i>Presupuesto asignado para la Finca San Francisco .....</i>	36
<b>Tabla 8</b>	<i>Matriz de operacionalización de variables.....</i>	39
<b>Tabla 9</b>	<i>Alfa de Crombach de cuestionarios .....</i>	42
<b>Tabla 10</b>	<i>Alfa de Crombach componentes de satisfacción de los visitantes .....</i>	42
<b>Tabla 11</b>	<i>Alfa de Crombach componentes de gestión administrativa.....</i>	42
<b>Tabla 12</b>	<i>Coefficiente de correlación de Sperman (Rho) .....</i>	44
<b>Tabla 13</b>	<i>Coefficiente de Spearman .....</i>	44
<b>Tabla 14</b>	<i>Población de la investigación.....</i>	81
<b>Tabla 15</b>	<i>Constructo Planificación .....</i>	98
<b>Tabla 16</b>	<i>Constructo Organización .....</i>	98
<b>Tabla 17</b>	<i>Constructo Integración .....</i>	98
<b>Tabla 18</b>	<i>Constructo de Dirección.....</i>	98
<b>Tabla 19</b>	<i>Constructo de Control.....</i>	99
<b>Tabla 20</b>	<i>Constructo de Fiabilidad .....</i>	99
<b>Tabla 21</b>	<i>Constructo Capacidad de Respuesta .....</i>	100
<b>Tabla 22</b>	<i>Constructo de Seguridad.....</i>	100
<b>Tabla 23</b>	<i>Constructo de Empatía.....</i>	100
<b>Tabla 24</b>	<i>Constructo Elementos tangibles.....</i>	101

## RESUMEN

Se parte de la problemática ¿La inadecuada gestión administrativa en la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” influye en la satisfacción de los visitantes? con el propósito de conocer los elementos que están fallando para realizar mejoras en la finca e influyan en las expectativas de satisfacción del usuario.

La investigación fue de carácter cuantitativo, descriptivo y no exploratorio, donde los datos se obtuvieron de dos grupos, el primero 326 visitantes de las unidades educativas Luciano Coral Murillo, Isaac Acosta y Colegio San Felipe Neri de Ipiales. El segundo por el administrador y trabajadores de la Finca. Se aplicaron cuestionarios Servqual con Escala de Likert.

Los resultados más relevante obtenidos en esta investigación demuestran que los planes de trabajo y necesidades, alternativas de solución son bajos (3,75/5) dichos componentes afectan el cumplimiento acertado de los objetivos y metas que se propone la Finca Turística “San Francisco” por otro lado, la asignación presupuestaria con una buena gestión administrativa es suficiente para cumplir de manera adecuada las estrategias del POA que permitan fortalecer las practicas académicas y ser una finca pedagógica para los visitantes de diversas unidades educativas. En la misma forma en el constructo dirección se expresa que existe una inadecuada socialización de la planificación o acciones a ejecutar entre el administrador y los trabajadores de la finca, lo cual afecta el cumplimiento del POA en la finca agro turística. Por otra parte, las acciones de control como supervisar el tiempo de ejecución de actividades y evaluación frecuente del desempeño, muestran una tendencia baja (3,50/5) misma que afecta al desarrollo de la Finca, es decir, si no existe un adecuado control los visitantes tendrían una mala experiencia finalmente los rótulos y señalización muestran un parámetro (4,07/5) lo cual muestra que la información rotulada no se encuentra visualmente atractiva para los visitantes.

La gestión administrativa se relaciona directamente con la satisfacción de los visitantes, interpretándose que, a mejor gestión administrativa mayor satisfacción de los visitantes, es decir, cualquier decisión administrativa que tome el administrador afectará al personal que labora en la finca y eso se verá relegado en el criterio de satisfacción que tienen los visitantes de las unidades educativas.

**Palabras clave:** gestión administrativa, proceso administrativo, satisfacción, servqual.

## ABSTRACT

Be part of the problem. Does the inadequate administrative management at the "San Francisco" Pedagogical Tourist Farm influence on the satisfaction of visitors? with the purpose of knowing the elements that are failing to make improvements in the service and influence user satisfaction expectations.

The research was quantitative and non-exploratory, where the data was obtained from two groups. The first 326 visitors from the Luciano Coral Murillo, Isaac Acosta and San Felipe Neri de Ipiales high school. The second by the administrator and workers of the Farm. Servqual questionnaires with Likert Scale were applied.

The most relevant results obtained in this research show that the work plans and needs' alternative solutions are low (3.75 / 5). The previously presented components affect the successful fulfillment of the objectives and goals proposed by the "San Francisco" Tourist Farm. On the other hand, the budgetary allocation is enough to adequately meet the objectives of an agro-tourism scenario, which affects the farm and the workforce by assigning extra tasks outside the competition of tourism. In the same way, the planning communication as part of the management construct (3.50 / 5) expresses that there is an inadequate socialization of the actions to be carried out on the farm, which affects compliance with the POA on the agrotourism farm. Moreover, control actions such as monitoring the time of execution of activities and frequent evaluation of performance, show a low trend (3.50 / 5), which affects the development of the Farm. That is, if there is no adequate control the visitors would have a bad experience. Finally, the signs and signage show a parameter (4.07 / 5) which shows that the labeled information is not visually attractive to visitors.

Administrative management is directly related to visitor satisfaction, interpreting that the better the administrative management, the greater the visitor satisfaction, that is, any administrative decision made by the staff will affect the satisfaction criteria given by visitors to educational units.

**Key Words:** Administrative Management, Administrative Process, Satisfaction, Servqual

## INTRODUCCIÓN

Se parte de la problemática ¿La inadecuada gestión administrativa en la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” influye en la satisfacción de los visitantes? la investigación tiene como objetivo analizar la gestión administrativa de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” y su relación con la satisfacción de sus visitantes con la finalidad de conocer los componentes que permiten brindar una buena atención al cliente, identificando los elementos que causan problemas la finca agro turística y que de cierta manera influyen en la expectativa de satisfacción del usuario.

El marco metodológico muestra a las poblaciones objeto de estudio y los reactivos respectivos aplicados a través de escala de Likert además la forma estadística en la que se tratan los datos obtenidos en la cual se estableció una correlación, es decir, la investigación es de un enfoque cuantitativo.

Se presenta los resultados y discusión en función a la base teórica de la gestión administrativa y la satisfacción bajo los lineamientos de Münch (2010), Hoffman y Bateson (2012) además de Zeithaml, Parasurama y Berry (1993) esta responde a los objetivos planteados y a las preguntas de investigación de esta manera en la variable gestión administrativa se trata el análisis de las acciones afirmativas de planificación, organización, integración, dirección y control, de la misma manera en la variable satisfacción se realiza el análisis de las acciones afirmativas de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles. Cada una de estas directrices fueron argumentadas y discutidas considerando antecedente investigativos y el fundamento teórico.

En las páginas finales de este informe se explican las conclusiones y se plantean sugerencias dirigidas a los actores de la investigación como la unidad de planificación de la UPEC, el administrador de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco “y los visitantes de la misma. Las sugerencias permiten y dan partida a nuevos procesos de investigación. Los anexos permiten al lector concluir con los cálculos realizados de manera didáctica con el fin de que pueda verificar los resultados del presente informe.



# I. PROBLEMA

## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



*Figura 1 Ruta Turística San Francisco  
Fuente: Adaptado de Hernández (2019).*

En la provincia del Carchi, opera desde el 03 de mayo de 2018 la Finca Experimental “San Francisco”, este centro experimental, que le pertenece y es administrado por la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC), tiene una extensión de 45.7 hectáreas y está ubicado en el cantón San Pedro de Huaca. La finca presta sus instalaciones en áreas formativas, turísticas y experimentales a los estudiantes de la UPEC y a la ciudadanía en general.

La finca para sus operaciones dispone del siguiente personal: un administrador, un auxiliar de servicio, un operario de maquinaria agrícola, un auxiliar de servicios dedicado al pastoreo y ordeño del ganado, quienes tienen relación de dependencia con la UPEC, adicionalmente se cuenta con el aporte de los estudiantes de las carreras de Turismo, Ecoturismo, Desarrollo Agropecuario y Alimentos en las prácticas experimentales de su carrera.

Esta organización es calificada como una Finca Experimental de propiedad de la UPEC, destinada a la práctica académica de los estudiantes de las carreras de Desarrollo Integral Agropecuario, Turismo, Ecoturismo y Alimentos, su potencial está enfocado en el fortalecimiento de la academia mediante la experimentación y el aprendizaje práctico que permiten enriquecer los conocimientos la comunidad educativa.

Los servicios turísticos que oferta la finca tienen la finalidad de rescatar la cultura Pasto, realizar un recorrido formativo por las plantas de producción de alimentos y por senderos agrícolas de flora y fauna andina; además se realizan dramatizaciones, juegos, camping, cabalgatas e

interacción con animales de campo. Cabe mencionar que el centro experimental San Francisco abre sus instalaciones para visitas pedagógicas a las Unidades Educativas a nivel nacional e internacional.

La Finca San Francisco, enfrenta múltiples inconvenientes, que se derivan de problemas administrativos: mano de obra poco calificada, los empleados no cumplen de manera satisfactoria las políticas y lineamientos establecidos, las tareas no están bien direccionadas a las metas y objetivos de la finca, la ausencia de modelo de gestión y el insuficiente mantenimiento de las instalaciones.

Los inconvenientes descritos anteriormente, impiden la prestación de servicios de calidad y alcanzar niveles adecuados de satisfacción de los usuarios, en este caso de los estudiantes de la universidad, unidades educativas y ciudadanía en general además, tienen como consecuencia inmediata, bajas puntuaciones en el cumplimiento de metas y objetivos del Plan Operativo Anual (POA), fuente de evidencias e indicadores de gestión establecida por la UPEC, para el control de distribución de recursos económicos.

Para efectos de este trabajo de investigación, el enfoque recae en los inconvenientes de índole administrativa, que deben solucionarse de manera inmediata, de lo contrario, el ineficiente funcionamiento de la Finca San Francisco puede afectar la imagen pública de la UPEC, por tratarse de una extensión de esta. Además, los estudiantes de las carreras de Turismo, Ecoturismo, Agropecuaria y Alimentos, se verían afectados porque no contarían con un adecuado conocimiento teórico – práctico; y como consecuencia la UPEC optaría por disminuir el presupuesto económico para el funcionamiento de la Finca San Francisco, o en su defecto el cierre final de la misma.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿La inadecuada gestión administrativa en la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” influye en la satisfacción de sus visitantes?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación cobra relevancia, puesto que su contribución parte de los lineamientos descritos en el Plan de Desarrollo Toda una Vida, específicamente del objetivo 5.6 que establece “la promoción de la investigación, formación, capacitación, desarrollo y transferencia tecnológica, innovación y emprendimiento, (...), para impulsar el cambio de la matriz

productiva mediante la vinculación entre el sector público, productivo y las universidades”. Por lo tanto, abordar la problemática de la Finca San Francisco, está alineada a la estrategia nacional de desarrollo; mucho más al considerar que la finca puede contribuir al crecimiento económico de la provincia del Carchi, configurando la estructura productiva y comercial.

Por otro lado, los resultados del presente trabajo de investigación, como el diagnóstico de la gestión administrativa, permiten a los responsables de la administración de la Finca San Francisco, tomar las medidas correctivas para cumplir con los indicadores establecidos en el POA; tales ajustes deben considerar el análisis de las percepciones de los usuarios, de los distintos servicios que oferta la finca, que constituye otro de los productos de esta investigación.

Los beneficiarios directos de esta investigación son los responsables de la administración de la Finca San Francisco, ya que los resultados son un insumo, para que la hacienda se convierta en un centro agropecuario, multidisciplinario dedicado al fortalecimiento de la academia mediante la experimentación y el aprendizaje práctico, al menos en el área de turismo, vinculado a la sociedad, para alcanzar una dinamización económica significativa del sector turístico y productivo.

Por otro lado, como beneficiarios indirectos están los estudiantes y ciudadanía en general. Los estudiantes, porque podrán enriquecer más sus conocimientos, mediante sus prácticas de campo, al menos en el eje turístico y agrícola. Finalmente, los ciudadanos que frecuentan las instalaciones, debido a que también se enriquecen culturalmente y contribuyen al dinamismo económico de otros sectores, como el transporte de pasajeros, que está vinculado a la actividad del turismo.

Los resultados de la investigación, fueron obtenidos de un proceso sistemático y coherente, que servirán de guía, para efectuar estudios futuros similares a esta temática. La investigación pudo ejecutarse, gracias a la cooperación de usuarios, administradores y estudiantes; y otros recursos como las bibliotecas virtuales, que permitieron dilucidar posibles alternativas de solución al problema descrito en el apartado anterior.

## **1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar la gestión administrativa de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” y el nivel de satisfacción de sus visitantes.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar los factores que afectan el funcionamiento de la gestión administrativa para la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”, que contribuyen a la satisfacción del cliente.
- Identificar el grado de satisfacción de los visitantes en función de la gestión administrativa de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”.
- Establecer el tipo de relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción de los visitantes para la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”.

### **1.4.3. Preguntas de Investigación**

- ¿En la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” se identifica la necesidad de la gestión administrativa para el desarrollo organizacional de la misma?
- ¿Cuáles son los factores que influyen para un buen funcionamiento en la gestión administrativa de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”?
- ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la satisfacción de visitantes en la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. EVALUACIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Las siguientes son investigaciones que guardan relación con la problemática planteada en este trabajo y que, mediante los aportes tanto de carácter metodológico, como teórico, orientaron en cada etapa de la elaboración de la presente investigación. En la investigación de Ortiz (2017), denominada “*Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad de Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017*”, que tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo en la unidad de juventudes, recreación y deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017. La muestra estuvo constituida por 156 usuarios externos de la unidad de Juventudes Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja 2017 a los cuales se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert. Se usaron estadísticos descriptivos y para la prueba de correlación se usó la prueba de Rho Spearman, la cual demostró que la gestión administrativa se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Los aportes de Ortiz (2017), son de carácter metodológico, ya que permitió el diseño y validación de los instrumentos para la recogida de información, tanto de los usuarios, como de los administrativos; además el trabajo de Ortiz (2017), orientó a la utilización de la utilización del coeficiente de Spearman para la validación de la hipótesis.

Por su parte, Castañeta y Vásquez (2015), en su investigación “*La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*”, mediante el método inductivo y la técnica de la encuesta, determinaron la existencia de la relación entre gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios. El aporte de Castañeta y Vásquez (2015) es teórico, puesto que explica a detalle el uso del Servqual y las dimensiones que componen la satisfacción del usuario.

Finalmente, la investigación de Montenegro, M y Castillo, M. (2015), denominada “*Estrategias de desarrollo agro- turístico, en finca San Carlos comunidad Santa Lastenia, Municipio Jinotega, II semestre 2014*”, Mediante el proceso de la investigación se verifico que la finca San Carlos dispone de recursos necesarios para desarrollar el agro turismo como una nueva actividad económica y recreativa, puesto que posee el potencial suficiente, para desarrollar la

actividad turística, diversificar la oferta e insertarse en el mercado turístico como uno de los mejores destinos a visitar, el aporte de esta investigación se enfoca en dar a conocer que la Gestión administrativa mejora la satisfacción de los visitantes de la finca San Carlos, es decir, para que una gestión administrativa alcance sus objetivos establecidos, se hace necesario desarrollar de manera adecuada la planificación, organización, integración, dirección y control.

## **2.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES**

El propósito de este acápite es proporcionar una idea sobre las variables de estudio y las dimensiones que las componen, en ese sentido, este apartado se encuentra estructurado por dos partes, la primera explica que debe entenderse por gestión administrativa; y la segunda parte describe qué es la satisfacción del cliente y cómo medirla, mediante el modelo de Servqual.

### **¿Qué entender por gestión administrativa?**

Para responder esta interrogante, es preciso entender que la gestión administrativa no se reduce solo al trabajo de los niveles estratégicos, al menos no en aquellas empresas de servicios como es el caso de la Finca “San Francisco”; en la cual los niveles operativos son los responsables de fortalecer el vínculo entre la empresa y los clientes; sin embargo, la gestión administrativa es la piedra angular de la innovación (Hernández, Cardona, & Del Rio, 2017). Considerando lo anterior, Chiavenato (2001) explica que la gestión administrativa traduce el marco filosófico (misión, visión, objetivos estratégicos y las políticas) en acciones que ejecutan los administradores de una empresa, gerentes o empleados; bajo un orden sistemático, conocido como el proceso administrativo, que está constituido por cinco etapas: planeación, organización, dirección, integración y control; las mismas que se llevan a cabo en los mandos estratégicos (dirección estratégica), medios (administrativos, financieros) y niveles operativos (producción), con la finalidad de obtener ventajas competitivas (Wehrich & Koontz, 2013).

En la gestión administrativa de cualquier empresa existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos; y otra operacional, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración (Münch, 2010). Estas fases se reflejan en la ejecución del proceso administrativo, que resulta en un producto o prestación de un servicio.

Por su parte, Koontz, Wehrich y Cannice (2008) explican que la distinción de una gestión administrativa eficiente de otras, yace en el conocimiento que la organización adquiere de

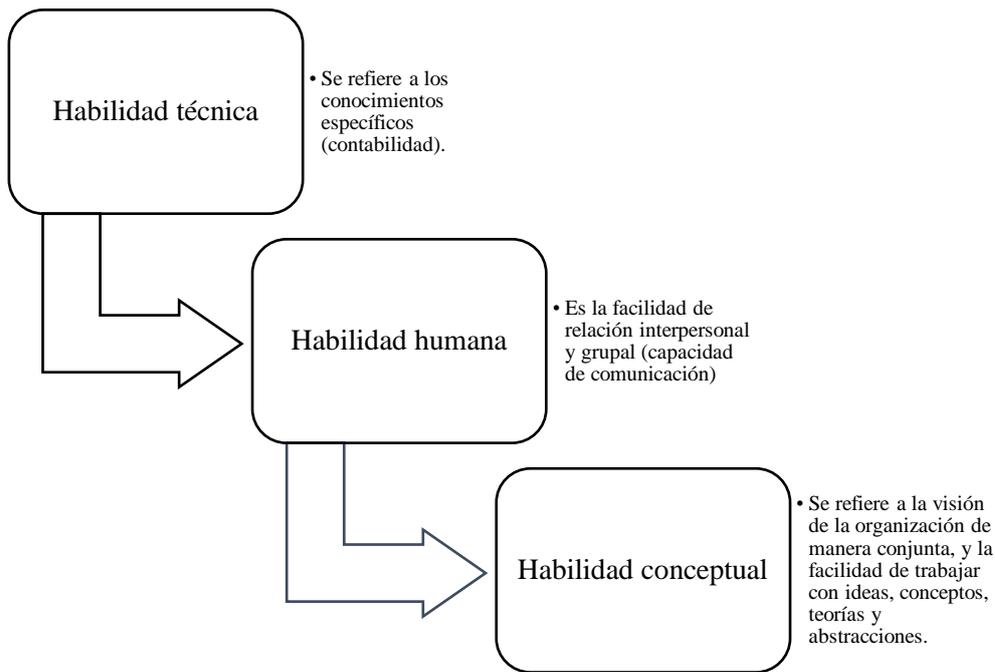
planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar; para lo cual los niveles estratégicos deben diseñar un ambiente interno, para el desempeño eficiente de una organización, tal ambiente responde a las dinámicas que se suscitan en los sectores empresariales (Weihrich & Koontz, 2013).

### **Las etapas del proceso administrativo**

La planeación es la primera etapa del proceso administrativo, la cual consiste en determinar qué acciones son necesarias, para alcanzar un estado futuro, así como “la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos” (Münch, 2010, p. 27). Para Escudero (2010) existen tres tipos de planeación: la primera es a nivel estratégico, la cual se realiza en los altos niveles de la organización y se refiere a la planeación general; se la desarrolla a mediano y largo plazo porque a partir de esta se elaboran todos los planes de los distintos niveles de la empresa. La siguiente es la planeación a nivel táctico la cual se lleva a cabo en cada una de las áreas de la empresa con la finalidad de lograr el plan estratégico. Finalmente, en el nivel operativo se diseña de acuerdo con los planes tácticos y como su nombre lo indica se realiza en los niveles operativos (Escudero, 2010, p. 41)

La siguiente etapa es la organización, que consiste en “el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo” (Münch, 2010, p. 27), en términos más simples, la organización es la división del trabajo

La tercera etapa es la integración que, de acuerdo a Münch (2010), es “la función que permite elegir y obtener los recursos necesarios, para poner en marcha las operaciones. En esta función se adquieren todos los insumos, para llevar a cabo lo establecido durante la planeación y organización” (p. 27). Si bien es cierto el uso inteligente de recursos juega un papel fundamental en el ámbito laboral, quizá el capital humano es el más importante. Al respecto Katz (2016), describe que el capital humano se caracteriza por la existencia de tres habilidades importantes para un desempeño administrativo exitoso: técnica, humana y conceptual.



**Figura 2** Habilidades técnicas, humanas y conceptuales del capital humano  
**Fuente:** Adaptado de Katz, (2016).

La siguiente etapa del proceso administrativo es la dirección, para Münch (2010), esta etapa consiste en “la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo” (p.27). La misma permite cumplir cabalidad todas las tareas encomendadas para obtener un buen resultado y brindar en este caso un buen servicio al cliente.

Finalmente, la quinta etapa es el control, el mismo que permite realizar una mejora continua en los procedimientos para tener excelentes resultados, “Es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones” (Münch, 2010, p.27). Al aplicar de forma correcta todo el proceso administrativo en una organización se puede cumplir con todas las metas y objetivos propuestos para brindar un excelente servicio a la ciudadanía local, provincial y regional.

### **Modelos para evaluar la gestión administrativa**

En el trabajo de Ortiz (2017), se identificaron tres modelos que se distinguen por su enfoque; el primero está centrado en valorar los resultados de cada etapa del proceso administrativo, descrito anteriormente; el segundo modelo está orientado a evaluar el desempeño de las funciones administrativas, este mide si la organización es capaz de; a) establecer estrategias y

desarrollar planes para coordinar las actividades en función de la filosofía, misión, visión, valores de la organización (planeación); b) determinar la jerarquización, departamentalización y descripción de funciones y procesos (organización); c) asignar de recursos humanos, recursos materiales, recursos técnicos y recursos financieros (integración); d) desarrollar la motivación y orientación permanente en el manejo de personal (dirección); e) supervisar y retroalimentar las actividades para asegurarse de que éstas son realizadas de acuerdo con los planes y estándares establecidos (control) (Citado de Ortiz, 2017, p. 23) .

El tercer modelo, según Ortiz (2017), valora a la gestión administrativa desde tres perspectivas, la primera está relacionada con la estructura, es decir, se evalúa el coste y el manejo de recursos; la segunda perspectiva es la financiera que tienen como principal fuente de información a los distintos estados financieros; y la tercera es la perspectiva de liquidez, es decir, mide la capacidad de la empresa para enfrentar con las obligaciones a corto plazo.

Para finalizar con este apartado sobre gestión administrativa, es preciso aclarar que, para cumplir los propósitos de esta investigación, se optó por valorar la gestión administrativa desde el primer modelo que sugiere Ortiz (2017); es decir, se consideraron las cinco etapas del proceso administrativo. La justificación para no utilizar otro de los modelos, es la reciente creación de la Finca San Francisco.

### **¿Qué es la satisfacción de los clientes?**

Para contestar esta interrogante, Gabín (2004), sugiere que previamente hay que preguntarse ¿quién es el cliente?, a la cual, el mismo Gabín, responde afirmando que el cliente es “la persona a quien la empresa dirige sus actuaciones utilizando el marketing para informarle, orientarle y convencerle en la compra de un servicio, producto o marca” (Gabín, 2004, p.249). Por lo tanto, se entiende que toda la capacidad de una empresa debe estar orientada a la fidelización de los clientes y un buen posicionamiento en el mercado.

Lo siguiente que deben cuestionarse aquellos que estudian la satisfacción del cliente, ¿servicio al cliente, es? Desde la perspectiva de Escudero (2017), el “concepto servicio al cliente se suele confundir con satisfacción del cliente; pero se puede definir en un sentido más amplio, como la actuación del sistema logístico de la empresa para proporcionar en tiempo y lugar un producto o servicio” (p. 224). El servicio al cliente está directamente relacionado con la construcción e implementación del mix de marketing, para generar la satisfacción en los clientes.

Con estos antecedentes, se puede contestar la interrogante ¿qué es la satisfacción del cliente?, de acuerdo a Kotler y Armstrong (2017), la satisfacción del cliente depende esencialmente del desempeño percibido del producto respecto de las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto no cubre las expectativas, el cliente se sentirá insatisfecho; si lo hace, el comprador se sentirá satisfecho. Si el desempeño excede las expectativas, se sentirá muy satisfecho o incluso encantado con el servicio o producto recibido.

La brecha entre las expectativas del consumidor y el desempeño del producto, se denomina calidad del producto; el cual es un criterio subjetivo y no tiene por qué coincidir con la calidad real u objetiva, basada en datos tangibles como las materias primas, el proceso de fabricación, la garantía o el servicio de postventa, etc. (Argudo, 2017) . Actualmente, los clientes son más exigentes y están más informados gracias a la tecnología, por lo tanto, los estándares son altísimos.

### **Perfil de los beneficiarios e instalaciones de la Finca San Francisco**

La Finca Experimental San Francisco, propiedad de la UPEC está dedicada al fortalecimiento de la academia destinada principalmente a la práctica académica de los estudiantes de las carreras de Desarrollo Integral Agropecuario, Turismo, Ecoturismo y Alimentos, por otro, lado entre los visitantes de la Finca se encuentran los estudiantes de las Unidades Educativas a nivel nacional e internacional quienes realizan visitas académicas pedagógicas con la finalidad de conocer y aprender sobre la cultura pasto y el escenario agro turístico que desarrolla la finca San Francisco.

Los estudiantes de las carreras antes mencionadas reciben clases en este centro experimental y realizan prácticas estudiantiles en las siguientes instalaciones de la finca:

- Laboratorio de computación
- Laboratorio de cárnicos
- Laboratorio de panificación
- Laboratorio de lácteos
- Laboratorio de análisis veterinarios
- Establos
- Galpones de cuyes y conejos entre otros.



*Figura 6* Área recreacional



*Figura 5* Establo



*Figura 4* Centro Experimental San Francisco



*Figura 3* Galpón de cuyes



*Figura 8* Laboratorio lácteo



*Figura 7* Laboratorio cárnico

### **Modelo SERVQUAL y la satisfacción de los clientes**

El modelo SERVQUAL es un instrumento que permite estudiar las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio (Zeithaml, Parasurama y Berry, 1993). En ese sentido, el modelo SERVQUAL suministra una batería de afirmaciones básicas que representan las expectativas y percepciones, para cada uno de los cinco criterios sobre la calidad del servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

**Los elementos tangibles** consisten en una amplia variedad de objetos, como arquitectura, diseño, distribución, alfombras, escritorios, iluminación, colores en las paredes, folletos, correspondencia diaria y la presentación del personal de la empresa (Hoffman & Bateson, 2012). En consecuencia, el componente de tangibles en SERVQUAL es bidimensional: una dimensión se centra en equipos e instalaciones y la otra en el personal y los materiales de comunicación (Ornelas, Montelongo y Nájera, 2010). Las preguntas que se refieren a la dimensión de tangibles son:

**Tabla 1**

*Ítems para valorar los elementos tangibles: expectativas vs percepciones*

Ítems de expectativas	Ítems de percepciones
<b>E1.</b> Las empresas excelentes disponen de un equipo de aspecto moderno.	<b>P1.</b> XYZ cuenta con el equipo de aspecto moderno.
<b>E2.</b> Las instalaciones de las empresas excelentes tienen un aspecto pulcro.	<b>P2.</b> Las instalaciones físicas de XYZ son visualmente atractivas.
<b>E3.</b> Los empleados de las empresas excelentes tienen un aspecto pulcro.	<b>P3.</b> Los empleados de XYZ tienen un aspecto pulcro.
<b>E4.</b> Los materiales asociados al servicio como (folletos o declaraciones) serán visualmente atractivos en una empresa excelente.	<b>P4.</b> Los materiales asociados al servicio como (folletos o declaraciones) son visualmente atractivos en XYZ.

**Nota:** Adaptado Hoffman y Bateson (2012) y Ornelas, Montelongo y Nájera (2010).

La **dimensión de fiabilidad** muestra la congruencia y la confiabilidad del desempeño de una empresa. Los consumidores califican la confiabilidad como la más importante de las cinco dimensiones de SERVQUAL (Hoffman y Bateson, 2012). En última instancia, poco importa lo demás si el servicio no es confiable Ornelas et al. (2010). Las preguntas utilizadas para evaluar la brecha de confiabilidad son:

**Tabla 2**

*Ítems para valorar la dimensión de confiabilidad: expectativas vs percepciones*

Ítems de expectativas	Ítems de percepciones
<b>E5.</b> Cuando las empresas excelentes prometen hacer algo en un momento determinado lo cumplen.	<b>P5.</b> Si XYZ se compromete a hacer algo en un momento determinado, lo cumple.
<b>E6.</b> Cuando los clientes tienen un problema, las empresas excelentes demuestran un sincero interés en resolverlo.	<b>P6.</b> Cuando usted tiene un problema, XYZ muestra un sincero interés en resolverlo
<b>E7.</b> Las empresas excelentes realizan bien el servicio desde el primer momento	<b>P7.</b> XYZ realiza bien el servicio desde el primer momento.
<b>E8.</b> Las empresas excelentes proporcionan sus servicios cuando prometen hacerlo	<b>P8.</b> XYZ proporciona sus servicios en el momento en que se compromete a hacerlo.
<b>E9.</b> Las empresas excelentes insisten en los registros sin errores.	<b>P9.</b> XYZ insiste en los registros sin errores.

**Nota:** Adaptado Ortiz (2017); Hoffman y Bateson (2012) y Ornelas, Montelongo y Nájera (2010).

En cambio, **la dimensión de capacidad de respuesta**, se refiere a la voluntad y/o disposición de los empleados a proporcionar un servicio; y el grado de preparación de la empresa para proporcionar el servicio (Zeithaml, Parasurama y Berry, 1993). Los ítems para medir esta dimensión, se resumen en la siguiente tabla.

**Tabla 3**

*Ítems para valorar la capacidad de respuesta: expectativas vs percepciones*

Ítems de expectativas	Ítems de percepciones
<b>E10.</b> Los empleados de las empresas excelentes dirán a los clientes exactamente en cuanto tiempo serán realizados los servicios.	<b>P10.</b> Los empleados de XYZ le dirán exactamente en cuanto tiempo se desempeñará el servicio.
<b>E11.</b> Los empleados de las empresas excelentes darán un servicio rápido a los clientes.	<b>P11.</b> Los empleados de XYZ le proporcionan un servicio rápido.
<b>E12.</b> Los empleados de las empresas excelentes estarán siempre dispuestos a ayudar a los clientes.	<b>P12.</b> Los empleados XYZ siempre están dispuestos a ayudarlo.
<b>E13.</b> Los empleados de las empresas excelentes nunca estarán demasiado ocupados para responder a las peticiones del cliente.	<b>P13.</b> Los empleados de XYZ nunca están demasiado ocupados para responder a sus peticiones.

**Nota:** Adaptado Ortiz (2017); Hoffman y Bateson (2012) y Ornelas, Montelongo y Nájera (2010).

Por su parte, **la dimensión de seguridad**, se refiere a los conocimientos y habilidad de la empresa en el desempeño de sus servicios; y cómo el personal de la empresa interactúa con el cliente y las posesiones del mismo (Ornelas, Montelongo y Nájera, 2010). Así, pues, la cortesía refleja la gentileza, amabilidad y consideración a la propiedad del cliente (Ortiz, 2017). Los reactivos de SERVQUAL utilizados para referirse a la brecha de garantía son los siguientes:

**Tabla 4**

*Ítems para valorar la dimensión de seguridad: expectativas vs percepciones*

Ítems de expectativas	Ítems de percepciones
<b>E14.</b> El comportamiento de los empleados de las empresas excelentes infunde confianza en sus clientes.	<b>P14.</b> El comportamiento de los empleados en XYZ infunde confianza en los clientes.
<b>E15.</b> Los clientes de las empresas excelentes sienten seguridad al realizar sus transacciones.	<b>P15.</b> Usted se siente seguro de las transacciones que realiza con XYZ.
<b>E16.</b> Los empleados de las empresas excelentes tienen constantemente una actitud cortés hacia los clientes.	<b>P16.</b> Los empleados de XYZ tienen constantemente una actitud cortés.
<b>E17.</b> Los empleados de las empresas excelentes tienen los conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.	<b>P17.</b> Los empleados de XYZ tienen los conocimientos para responder a sus preguntas.

**Nota:** Adaptado Ortiz (2017); Hoffman y Bateson (2012) y Ornelas, Montelongo y Nájera (2010).

Para finalizar, **la dimensión de empatía**, es la capacidad de experimentar los sentimientos de otro (clientes) como propios. Las empresas empáticas no han perdido la noción de lo que es ser

un cliente de su propia empresa (Hoffman y Bateson, 2012). Como tal, las empresas empáticas entienden las necesidades de los clientes y colocan sus servicios a su alcance (Ortiz, 2017). Los ítems se resumen en la siguiente tabla.

**Tabla 5**

*Ítems para valorar la dimensión de empatía: expectativas vs percepciones*

Ítems de expectativas	Ítems de percepciones
<b>E18.</b> Las empresas excelentes ofrecen a los clientes atención personalizada.	<b>P18.</b> XYZ le ofrece atención personalizada.
<b>E19.</b> Las empresas excelentes tendrán horarios de operación convenientes para todos sus clientes.	<b>P19.</b> XYZ tiene un horario de operaciones conveniente para todos sus clientes.
<b>E20.</b> Las empresas excelentes tienen empleados que ofrecen a los clientes una atención personalizada.	<b>P20.</b> XYZ tiene empleados que le dan una atención personalizada.
<b>E21.</b> Las empresas excelentes recordarán siempre el mejor interés del cliente.	<b>P21.</b> XYZ recordará siempre sus mejores intereses.
<b>E22.</b> Los empleados de las empresas excelentes entienden las necesidades específicas de sus clientes.	<b>P22.</b> Los empleados de XYZ entienden sus necesidades específicas.

**Nota:** Adaptado Ortiz (2017); Hoffman y Bateson (2012) y Ornelas, Montelongo y Nájera (2010).

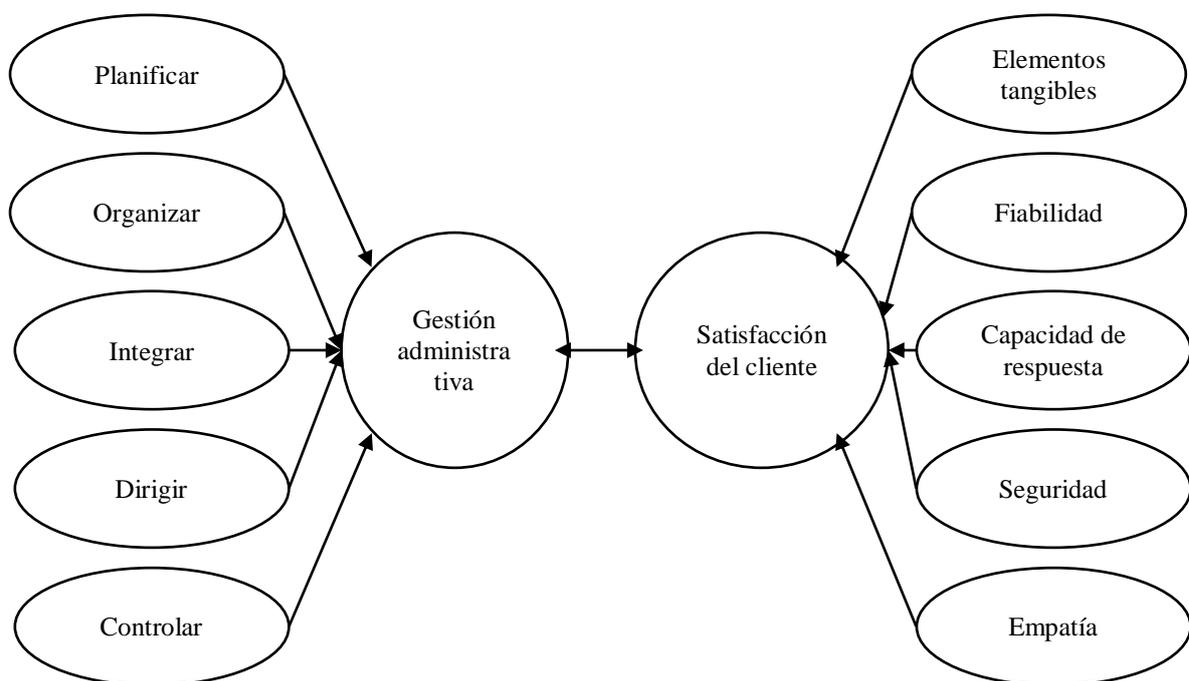
El modelo SERVQUAL es un cuestionario que ayuda a mejorar la calidad del servicio de una organización, este cuestionario mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio, para poder medir se lo hace mediante las cinco dimensiones que se mencionaron, por tal razón este instrumento será de vital importancia dentro de la investigación para poder medir el nivel de satisfacción de los visitantes de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”.

Según Ornelas, Montelongo y Nájera (2010), SERVQUAL indica que las percepciones de los usuarios (clientes o consumidores) sobre la calidad del servicio, se ven influidas por cuatro brechas, que pueden impedir que la prestación de servicios sea percibida como de alta calidad; estas brechas son:

**Brecha 1.** Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos sobre esas expectativas. **Brecha 2.** Discrepancia entre las percepciones de los directivos sobre las expectativas de los clientes y las especificaciones de la calidad del servicio. **Brecha 3.** Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y el servicio realmente ofrecido. **Brecha 4.** Discrepancia entre el servicio y lo que se comunica a los clientes sobre el mismo. La calidad del servicio se conceptúa como la discrepancia entre las expectativas del cliente y sus percepciones del servicio recibido, lo cual constituye la **Brecha 5** que se atribuye a las Brechas 1, 2, 3 y 4 (Ornelas, Montelongo y Nájera, 2010, p. 6).

Las brechas, según Ortiz (2017), se eliminan mediante la identificación e implementación de estrategias que afectan las percepciones, las expectativas de los usuarios o ambas. La mayoría de los constructos que afectan la magnitud y dirección de las cuatro brechas de la calidad del servicio, por el lado de la organización, involucran a la comunicación y los procesos de control implementados para dirigir a los empleados y manejar las consecuencias de estos procesos.

A manera de síntesis de este marco teórico, la siguiente figura resume el modelo teórico de la investigación, para demostrar si existe una relación entre la gestión administrativa en la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” y el nivel de satisfacción de sus visitantes.



*Figura 9 Modelo conceptual de la investigación*

## 2.3 GESTIÓN FINANCIERA

### Presupuesto

Cada año la Universidad Politécnica Estatal del Carchi asigna un presupuesto a la Finca San Francisco para la ejecución de sus actividades contempladas en el plan operativo anual POA para el desarrollo y mejoramiento de la misma, estos están comprendidos en ingresos fiscales e ingresos por autogestión los cuales permiten mantener estable el centro experimental, cabe

mencionar que se cumple al 100% lo asignado con lo ejecutado para desarrollar las diversas planificaciones en la Finca San Francisco.

**Tabla 6**

*Presupuesto asignado para la Finca San Francisco*

<b>FINCA SAN FRANCISCO</b>			
<b>Año</b>	<b>Ingresos fiscales</b>	<b>Ingresos Autogestión</b>	<b>Presupuesto</b>
2019	0,00	8797,00	8797,00
2020	5177,00	3620,00	8797,00
2021	5.034,63	6.739,46	11.774,09

**Nota:** Elaboración propia. Presupuesto

### **Ejecución presupuestaria**

La tabla del (Anexo 9) muestra como distribuye el presupuesto para cumplir con las estrategias que permitan mejorar el centro experimental, cabe mencionar que los ingresos se obtienen de dos formas la primera son ingresos fiscales y la segunda mediante autogestión, mismos que permitan el mantenimiento de la finca. El presupuesto para cada año permite la implementación de un modelo de gestión que pueda alcanzar la efectividad en los procesos del CESF, desarrollo e implementación de sistemas de producción y técnicas agrícolas y pecuarias con estándares de calidad y promover la efectividad de los procesos productivos y técnicas agropecuarias que permitan implementar sistemas de gestión con estándares de calidad, cabe resaltar que con una buena gestión administrativa y el presupuesto asignado se puede ejecutar todas las estrategias para el desarrollo agro turístico en la finca. Al estar constituida como una finca experimental académica tiene diversas limitaciones para ser una finca turística autosustentable porque su principal objetivo no es la producción y el turismo, sino ser un centro agropecuario, multidisciplinario dedicado al fortalecimiento de la academia mediante la experimentación y el aprendizaje práctico, vinculado a la sociedad que permita desarrollar habilidades y destrezas de los estudiantes de la UPEC y diversas unidades educativas, servicios que se prestan sin ningún costo. Sin embargo, es fundamental mencionar que la producción láctea permite cubrir los sueldos de los trabajadores y así poder utilizar el presupuesto en actividades para el mejoramiento y estabilidad de la finca.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO**

La presente investigación se insertó dentro de un enfoque cuantitativo, se trataron los datos de manera estadística para medir la relación entre gestión administrativa y satisfacción de los visitantes de la finca Pedagógica Turística “San Francisco”, con la finalidad de aceptar o rechazar la hipótesis planteada, considerando factores cualitativos como la variable satisfacción.

#### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Los tipos de investigación empleados en este trabajo, fueron escogidos de acuerdo a las etapas del presente proceso investigativo de ahí que, para formular y delimitar ¿La inadecuada gestión administrativa en la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” influye en la satisfacción de sus visitantes?, se recurrió a la investigación exploratoria. Después, para presentar una base teórica respecto de la gestión administrativa y la satisfacción del cliente, se recurrió a una investigación bibliográfica.

Por otro lado, para presentar los principales resultados de la investigación, se recurrió a la investigación descriptiva que por un lado permite describir el perfil de los clientes y sus percepciones respecto del servicio que proporciona la Finca; y, por otro lado, permite contextualizar la realidad actual de la finca Pedagógica Turística “San Francisco”.

Finalmente, para determinar el tipo de relación que existe entre la gestión administrativa de la finca y la satisfacción del cliente, se precisó de la investigación correlacional que, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “explica el grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico” (p.93).

#### **3.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

**H1:** Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”.

**H0:** La gestión administrativa no se relaciona con la satisfacción del cliente de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”.

### **3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

#### **3.3.1. Definición de variables**

En la presente investigación se consideró como variable independiente a la gestión administrativa, que, para efectos de este trabajo, se entiende la traducción del marco filosófico (misión, visión, objetivos estratégicos y las políticas) en acciones que ejecutan los administradores de una empresa, gerentes o empleados; bajo un orden sistemático, conocido como el proceso administrativo, que está constituido por cinco etapas: planeación, organización, dirección, integración y control.

En cambio, la variable dependiente es la satisfacción del cliente, que se entiende como el desempeño percibido del servicio, en sus dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; respecto de las expectativas del cliente.

#### **3.3.2. Operacionalización de variables**

En la siguiente tabla se describe la operacionalización de las variables de estudio. Cabe aclarar que, en la columna de Instrumento, se codificó al cuestionario de la entrevista como E01, la ficha de análisis documental como Ficha01, la encuesta a empleados de la finca como Fe01 y el cuestionario aplicado a los clientes corresponde al código Fev01.

**Tabla 7**  
Matriz de operacionalización de variables

<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
<b>V. I. Gestión administrativa</b>	Planeación	Percepción de calidad sobre análisis situacional	Entrevista Análisis documental Encuesta	E01Ficha01 Fe01
		Número de objetivos planteados a largo plazo (Plan estratégico)		
		Número de objetivos planteados a corto plazo (Plan táctico)		
		Número de objetivos planteados anualmente (Plan Operativo)		
	Organización	Tipo de estructura organizacional	Entrevista Encuesta	E01Fe01
		Número de colaboradores (Nivel estratégico)		
		Número de colaboradores (Mando medio)		
	Integración	Número de operarios (trabajadores)	Entrevista Análisis documental Encuesta	E01 Ficha01 Fe01
		% asignación presupuestaria		
	Dirección	Estado de situación final (2019)	Entrevista Encuesta	E01 Fe01
Cualificación del personal				
Cualidad del líder (responsable administrativo) % de cooperación del personal				
Control	Número de medios de comunicación entre autoridad y empleados	Entrevista Análisis documental Encuesta	E01 Ficha01 Fe01	
	Número de beneficiarios			
	Calificación de desempeño POA			
<b>V. D. Satisfacción del cliente</b>	Elementos tangibles	Calificación de desempeño personal	Encuesta	Fev01
		Percepción de Apariencia (presentación) de empleados		
	Fiabilidad	Número de medios informativos (folletos, guías, mapas)	Encuesta	Fev01
		Puntaje de confianza		
		Capacidad de respuesta		
		Puntaje de capacidad de respuesta		
	Seguridad	Puntaje de seguridad	Encuesta	Fev01
		Puntaje de empatía		
Empatía	Puntaje de empatía	Encuesta	Fev01	

**Nota:** Elaboración propia

### 3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

El método utilizado en la presente investigación es el deductivo, dado que los resultados son analizados desde los postulados generales sobre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente, para después concluir cómo se comportan estas variables en el caso particular de la Finca San Francisco.

### 3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

En la presente investigación se consideraron dos universos de estudio, el primero está compuesto por el administrador y trabajadores que laboran en la Finca San Francisco, al tener reducido número de empleados se trabajó con toda la población, por lo tanto, no fue necesario calcular muestra, se aplicaron los instrumentos Fe01 (Anexo N° 3) a todos (incluyendo al administrador) y E01 (Anexo N° 5) solamente al administrador. Además, se solicitó información documental aplicando una ficha de análisis documental (Ficha 01 Anexo N° 6), como el POA y los reportes de evaluación y seguimiento del POA.

El segundo universo de estudio, está constituido por los visitantes de la Finca San Francisco; para el cálculo de la muestra se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, consiste en seleccionar a los individuos que convienen al investigador en la muestra, es decir, se encuestó a las unidades educativas con mayor número de alumnos que visitaron la Finca San Francisco, la población se calculó en base a los datos arrojados del Ministerio de educación sobre la totalidad de estudiantes en las unidades educativas de Tulcán y en el caso de Ipiales se realizó mediante información directa del rector del colegio San Felipe Neri, Rector Esp. Pablo Aníbal Velásquez. (Ver anexo N° 7)

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde,

n= Tamaño de la muestra;

N= 2197 estudiantes;

p= 0.5 probabilidad de ocurrencia;

q= 0.5 probabilidad de no ocurrencia;

$$Z= 1,96$$

e= 0.05 error máximo de muestreo.

$$n = \frac{2197 * 1,96^2(0,5) * (0,5)}{(0,05)^2 * (2197 - 1) + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$n = \frac{2109,12}{6,46}$$

$$n = 326 \text{ encuestas}$$

### **3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Para desarrollar el presente estudio, por un lado, se aplicaron una entrevista al administrador de la Finca San Francisco (E01) (ver anexo N° 8); encuestas al personal que labora en la finca (Fe01), una ficha de análisis documental (Ficha01), información facilitada por la Unidad de Planificación de la UPEC (ver anexo N° 9.1) y las encuestas a los visitantes (Fev01). Cabe aclarar, que ambas encuestas (Fe01 y Fev01), se construyeron con una escala de Likert. Los tres primeros instrumentos (E01, Ficha01 y Fe01), permitieron obtener resultados para determinar la eficiencia de la gestión administrativa de la finca; y la encuesta a los visitantes, permitió recopilar información relacionada con la satisfacción del cliente, la cual pudo determinarse con el modelo SERVQUAL.

### **3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS**

#### **3.6.1 Alfa de Crombach**

Para obtener el alfa de Crombach se procesó los datos de todo el formulario en general, en esta investigación se aplicó dos cuestionarios para las poblaciones antes mencionadas con la finalidad de conocer la consistencia de las bases de datos, debido a que el valor mínimo para el alfa de Crombach es 0,70, es decir, que valores por debajo de este dan una consistencia muy baja, por lo cual para trabajar con una base de datos confiable es preciso que el alfa sea mayor al valor mencionado. El alfa se utilizó para medir la fiabilidad de los formularios de las variables de estudio gestión administrativa y satisfacción de los visitantes de la Finca Turística “San Francisco”, como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 8***Alfa de Crombach de cuestionarios*

<b>Formulario</b>	<b>Encuesta Fev01 visitantes</b>	<b>Encuesta Fe01 Trabajadores</b>
Alfa de Crombach	0,90	0,82

**Fuente:** Elaboración propia

### 3.6.2 Fiabilidad de las variables por constructo

De la misma manera se realizó el análisis de fiabilidad por cada elemento del constructo de gestión administrativa y satisfacción de los visitantes para conocer la consistencia interna, con la finalidad de trabajar con bases de datos válidas para poder realizar los análisis correspondientes.

**Tabla 9***Alfa de Crombach componentes de satisfacción de los visitantes*

<b>Encuesta Fev01 visitantes</b>	<b>Alfa de Crombach</b>
Fiabilidad	0,82
Capacidad de respuesta	0,80
Seguridad	0,88
Empatía	0,84
Elementos tangibles	0,79

**Fuente:** Elaboración propia**Tabla 10***Alfa de Crombach componentes de gestión administrativa*

<b>Encuesta Fe01 visitantes</b>	<b>Alfa de Crombach</b>
Fiabilidad	0,78
Capacidad de respuesta	0,80
Seguridad	0,81
Empatía	0,74
Elementos tangibles	0,79

**Fuente:** Elaboración propia

### 3.6.3 Calculo de correlación de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

**Donde:**

**rs** = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

**d** = Diferencia entre los rangos (X menos Y)

**n** = Número de datos

Después de haber aplicado los instrumentos de cada variable de estudio, se realizaron los procedimientos correspondientes, el ingreso de datos en Excel y en SPSS para realizar el análisis de la información y la contrastación de la hipótesis.

Finalmente, los instrumentos Fe01 y Fev01, permitieron calcular el coeficiente de correlación de Spearman, para probar la hipótesis de la investigación. Para la validación de la hipótesis se empleó el coeficiente de Spearman de acuerdo a (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Los coeficientes varían de  $-1.0$  (correlación negativa perfecta) a  $1.0$  (correlación positiva perfecta), considerando el  $0$  como ausencia de correlación entre las variables jerarquizadas.

#### 3.6.3.1 Contrastación de hipótesis

**H1:** Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”.

**Ho:** La gestión administrativa no se relaciona con la satisfacción del cliente de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechaza Ho

Si p-valor > 0.05. aceptar Ho

**Tabla 11***Coefficiente de correlación de Spearman (Rho)*

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA		SATISFACCIÓN
Rho de	GESTIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,574
Spearman	ADMINISTRATIVA	Sig. (bilateral)	.	,002
		N	5	5
	SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	,574	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	5	5

**Nota:** Coeficiente de correlación de Spearman**Tabla 12***Coefficiente de Spearman*

Nº	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SATISFACCIÓN	Rango x (dx)	Rango y (dy)	d	d <sup>2</sup>
1	3,81	4,10	2,50	1,00	1,50	2,25
2	3,81	4,24	2,50	2,00	0,50	0,25
3	3,69	4,30	1,00	3,00	- 2,00	4,00
4	4,06	4,38	5,00	4,00	1,00	1,00
5	3,94	4,48	4,00	5,00	- 1,00	1,00
<b>TOTAL</b>						<b>8,50</b>

**Nota:** Calculo del coeficiente de spearman.

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{(6 * 8,5)}{5(25 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{(51)}{5(24)}$$

$$r_s = 1 - 0,43$$

$$r_s = 0,58$$

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,58 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es menor

que 0,05 ( $p=0.002 < 0.05$ ), esto indica que existe una relación entre las variables, por lo cual se RECHAZA la hipótesis nula y se ACEPTA la hipótesis alternativa, esto significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables gestión administrativa y satisfacción lo que sugiere que, a mejor manejo de la gestión administrativa mejor será la satisfacción de los visitantes en la Finca Turísticas “San Francisco”.



#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA FINCA PEDAGÓGICA TURÍSTICA “SAN FRANCISCO” Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE SUS VISITANTES”.

La adecuada gestión administrativa y el impacto que genera a los sectores que se benefician de este tipo de actividades en el mundo y en América Latina. Todas las empresas turísticas ofrecen diferentes tipos de productos. Los que tienen éxito agregan un ingrediente adicional, el buen servicio. Este es el único producto que no puede comprarse. La conducta humana en una sociedad libre no puede uniformarse; sólo puede ser guiada en un proceso que requiere de supervisión, atención y entrenamiento constante. Es aquí donde entra la labor de un buen liderazgo gerencial en una empresa turística. (Administración Turística, 2012)

Para continuar con los resultados y discusión de la presente investigación es preciso citar un caso exitoso de la investigación de (Montenegro y Castillo, 2014) denominada Estrategias de desarrollo agro- turístico, en finca San Carlos comunidad Santa Lastenia, Municipio Jinotega, II semestre 2014, la Finca San Carlos posee una variedad de recursos naturales, entre ellos flora, fauna, la cual en su mayoría se aloja en el bosque húmedo de altura, presenta un alto valor desde el punto de paisajístico, por su variada topografía, clima agradable, suelos aptos para cultivos, los cuales permiten que finca San Carlos sea un destino turístico en la zona norte de Nicaragua, esta finca ofrece: Casa hacienda, cultivo de flores, represa, cultivo de: fresas, moras, durazno, ojos de agua, flora, fauna, estanque de tilapias, un mirador, cultivo de hortalizas (zanahoria, repollo) y área para parrilladas de igual forma se puede realizar diversas actividades para disfrutar en familia, y tener una convivencia con los trabajadores y el entorno. La finca San Carlos dispone de los recursos necesarios para desarrollar el agro turismo como una nueva actividad económica y recreativa, puesto que posee el potencial suficiente, para desarrollar la actividad turística, diversificar la oferta e insertarse en el mercado turístico como uno de los mejores destinos a visitar. La gestión administrativa hace hincapié en los recursos y atractivos más importantes de la finca San Carlos son utilizados para diversificar su oferta dentro de la industria turística, que serán en su mayoría dirigidos a satisfacer las necesidades de sus visitantes mediante un buen manejo del proceso administrativo.

Durante las últimas décadas, al menos para los países de Latinoamérica, entre estos Ecuador; el turismo constituye una alternativa con potencial, que administrado correctamente puede transformar la matriz productiva, y, por ende, mejorar indicadores económicos, como la balanza de pagos, dependiente del volátil comportamiento de los precios del petróleo. En ese orden de ideas, Ecuador mediante el Ministerio de Turismo, impulsa una serie de iniciativas en el sector turístico tales como el apoyo al desarrollo de fincas o centros experimentales – pedagógicos (Castillo, Martínez y Vázquez, 2015). La adecuada gestión administrativa genera impacto positivo, permite alcanzar las metas y objetivos de una organización, los procesos eficientes en una buena administración se ven reflejados en la satisfacción de los clientes o visitantes por otro lado el buen manejo administrativo permite la toma de decisiones misma que ayuda a mejorar los procesos para que toda la organización salga a delante.

En el contexto internacional el sector turístico aporta con el 9,8% del PIB según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo, este sector emplea a una de cada 11 personas en el planeta, lo que equivale en promedio a 277 millones de personas (Alcívar, 2015). En Ecuador la actividad continúa consolidándose, de acuerdo a la Coordinación General de Estadística e Investigación del MINTUR, en el 2017 se registraron 1.617.914,00 llegadas internacionales al país, lo que representa un crecimiento del 14% en relación al 2016, y que en dólares significa \$1,204.5 millones, que equivale a un crecimiento del 12% en relación al año 2016 (Ministerio del Turismo, 2017); y según el Ministerio del Turismo, una de las mejores iniciativas, son las fincas pedagógicas turísticas, que emplearon a 293.833 personas, es decir, cerca del 1.9% del PIB del país.

Para el análisis de la presente investigación es importante mencionar que la Finca San Francisco está constituida como una finca experimental académica, es decir gira en un entorno académico por lo cual el modelo actual del centro experimental no permite obtener más ingresos porque está vinculado directamente con la universidad y por consiguiente no se puede complementar el enfoque turístico ya que tiene diversas limitaciones para ser una finca turística autosustentable porque su principal objetivo no es la producción y el turismo, sino ser un centro agropecuario, multidisciplinario dedicado al fortalecimiento de la academia mediante la experimentación y el aprendizaje práctico, vinculado a la sociedad que permita desarrollar habilidades y destrezas de los estudiantes de la UPEC y diversas unidades educativas, es importante resaltar que los servicios que se prestan son sin ningún costo ya que quienes se benefician son la comunidad educativa. Sin embargo, es fundamental mencionar que la

producción láctea permite cubrir los sueldos de los trabajadores y así poder utilizar el presupuesto en actividades para el mejoramiento y estabilidad de la finca, mediante una buena gestión administrativa porque el presupuesto asignado es ejecutado al 100%.

#### 4.1 ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA FINCA PEDAGÓGICA TURÍSTICA “SAN FRANCISCO”

La gestión administrativa se constituye por cinco fases del proceso administrativo como son planificación, organización, integración, dirección y control, en la presente grafica se puede evidenciar las medias globales de cada constructo en cual permite realizar una comparación entre lo planificado y lo ejecución en cada una estas fases que efectúan en la Finca San Francisco. Considerando la línea de color naranja como un puntaje máximo, totalmente de acuerdo y la línea de color azul como un puntaje inferior según en la escala del pentágono que se encuentre ubicado, estas se encuentran de la siguiente manera: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y el máximo totalmente de acuerdo.



*Figura 10 Gestión Administrativa medias globales*

Continuando con el análisis de las acciones afirmativas de planificación en la finca, uno de los componentes de la gestión administrativa es la planificación y tiene gran relevancia porque se enfoca en fijar objetivos y estrategias, que permitirán alcanzar el éxito en una organización como es el caso en esta investigación. De acuerdo a Münch (2010) la toma de decisiones, la propuesta de alternativas de solución, los objetivos y las metas planteadas, así como los planes

de trabajo y necesidades son acciones afirmativas que permiten establecer el nivel de planificación ejecutada, cabe mencionar que para el resultado se obtuvo medias de cada pregunta que conforman cada constructo, de igual forma la media global para poder tener un análisis más amplio de todo el componente (Ver anexo 8). También, se establece un nivel de acuerdo con la finalidad de corroborar si fue una acción ejecutada, esta autora es enfática en que la planificación permite disminuir los riesgos y dar más consistencia al desempeño de la organización, por lo que se pudo conocer que la Finca Turística “San Francisco” desarrolla su planificación para alcanzar los objetivos y metas planteadas a futuro.



*Figura 11 Acciones afirmativas de Planificación.*

En la Finca Turística “San Francisco” se lleva a cabo una buena planificación, el presente gráfico muestra datos que expresan el criterio de los trabajadores, como se puede observar los datos afirman que todos los valores de la tabla están por encima de la media, en la cual el valor máximo es 5 correspondiente a totalmente de acuerdo y el valor mínimo es 1 totalmente en desacuerdo donde la media es 3, el valor más alto que tiende a una escala totalmente de acuerdo están los objetivos y metas planteadas, significa que la acción afirmativa mejor concretada entre los encuestados es el cumplimiento de objetivos y metas, lo que implica que la planificación está siendo direccionada y parte de haberse planteado objetivos y metas. Nótese, que el valor de medición más bajo esta en 3,75 obtenidas de las acciones: alternativas de solución en el proceso de toma decisiones y si están definidos los planes de trabajo y necesidades, en consecuencia se requiere poner más atención y de esta manera desarrollar y completar la acción de planificación de acuerdo a (Münch, 2010) se debe implementar estrategias para lograr minimizar riesgos y logrará el desarrollo de la empresa, si se calculase la media global de todo

el componente es de 3,94 que tiende a la valoración totalmente de acuerdo, un valor que es afirmativo y según (Bertram, 2008) la teoría de Likert estaría en niveles totalmente favorables lo que implica que se consolida el resultado de que las acciones de planificación en la finca son bien ejecutadas.

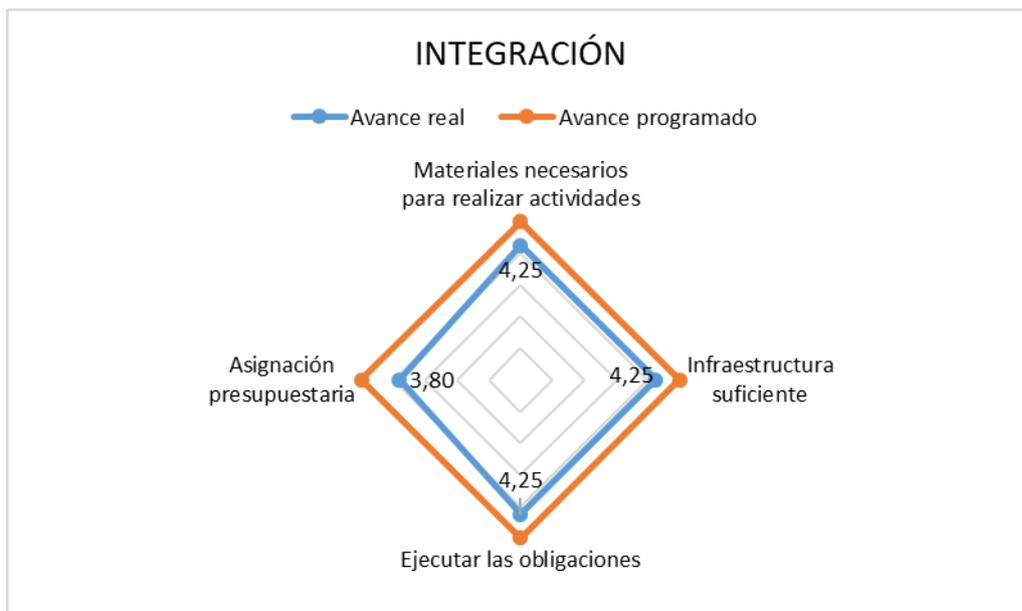
El siguiente elemento del proceso administrativo se encuentra el análisis de las acciones de organización de la finca. El factor organización dentro de la Finca Turística “San Francisco” es de considerable importancia, debido a que conlleva a la división del trabajo para que todo el personal pueda aportar con sus habilidades o destrezas a esta finca, (Münch, 2010) manifiesta que la misión y visión, funciones y actividades de trabajo, así como el organigrama de la finca y el manual de funciones son acciones afirmativas que permiten conocer el nivel de organización que se lleva a cabo en una entidad. Para el resultado se estableció un rango de medición con el propósito de verificar si fue una acción desarrollada. Así también, se debe considerar a la organización como un factor fundamental ya que permite diseñar y determinar procesos, funciones y responsabilidades que permitan la simplificación del trabajo para dar mayor consistencia al desempeño de la organización, de acuerdo con esta autora la Finca Turística “San Francisco” está desarrollando sus actividades para alcanzar sus metas propuestas.



**Figura 12** Acciones afirmativas de Organización

La Finca Turística “San Francisco” lleva a cabo una buena organización, el presente gráfico muestra datos que expresan el juicio de los trabajadores de la finca, los datos afirman que todos los valores de la tabla están por encima de la media considerando 1 totalmente en desacuerdo a 5 totalmente de acuerdo donde la media es 3, el valor más alto tiende a una escala totalmente de acuerdo en este se encuentran las funciones y actividades de trabajo y el organigrama de la finca, estas son acciones afirmativas mejor concretadas entre los encuestados, lo que implica de acuerdo a (Münch, 2010) que las actividades de trabajo están siendo desarrolladas de acuerdo al organigrama determinado en la finca, nótese que el valor de medición más bajo se encuentra en 3,75 que es la misión y visión y si está definido el manual de funciones, en consecuencia se requiere poner mayor atención de esta manera desarrollar y completar la acción de organización, si se calculase la media global de todo el componente es de 4,06 que tiende a totalmente de acuerdo, un valor que es afirmativo y mediante la escala de Likert estaría en niveles totalmente favorables lo que implica que se consolida el resultado de que las acciones de organización en la finca son bien ejecutadas.

Para el Análisis de las acciones de integración de la finca es importante enfatizar que la integración es uno de los componentes de gestión administrativa y sobrelleva gran importancia porque permite buscar y obtener el personal y los recursos necesarios para poner en marcha los planes y metas en una organización como es el caso de la presente investigación para tener un mayor desarrollo empresarial, como lo manifiesta (Münch, 2010) los materiales necesarios para realizar actividades, infraestructura suficiente, ejecutar las obligaciones y la asignación presupuestaria son afirmaciones que permiten conocer el nivel de integración que se lleva a cabo en una organización. Para el resultado, se establece un rango de medición en nivel de acuerdo y desacuerdo con la finalidad de confirmar si fue una acción desarrollada, así también en la integración se adquiere todos los insumos para lograr el desempeño de la planificación y organización de la empresa. Constatando la información obtenida con la autora se pudo afirmar que la Finca Turística “San Francisco” está desarrollando y fortaleciendo la integración para alcanzar los objetivos y metas planteadas.



**Figura 13** Acciones afirmativas de Integración

El presente gráfico muestra datos que expresan el criterio de los trabajadores de la Finca Turística “San Francisco”, estos resultados muestran que todos los valores de la tabla no están por encima de la media, considerando de 1 totalmente en desacuerdo a 5 totalmente de acuerdo donde la media es 3, el valor más alto que tiende a una escala totalmente de acuerdo aquí se encuentran los materiales necesarios para realizar actividades, infraestructura suficiente y ejecutar las obligaciones siendo estas las acciones afirmativas mejor concretadas entre los encuestados, nótese que el valor más bajo esta en 3,80 donde se requiere mayor atención para desarrollar y completar la acción de integración, este presupuesto está enfocado en la ejecución de estrategias para ser un centro experimental que permita realizar prácticas académicas a los estudiantes de la universidad y dar a conocer el desarrollo agro turístico que desarrolla la finca a los estudiantes de las unidades educativas que realizan visitas pedagógicas con la finalidad de obtener nuevos conocimientos que fortalecen el ámbito educativo, por otro lado de acuerdo al juicio de (Münch, 2010) es importante contar con los recursos necesarios para desarrollar los objetivos y metas propuestas por la Finca Turística “San Francisco. Si se calculase la media global de todo el componente es 4,06 que tiende al nivel de acuerdo, un valor que es afirmativo en tal sentido a la escala de medición Likert estaría en niveles favorables lo cual conlleva a que las acciones de integración en la finca son bien ejecutadas.

Continuando con el análisis de las acciones de dirección de la finca esta etapa es fundamental dentro de una organización, como es en el caso de la Finca Turística “San Francisco porque permite cumplir a cabalidad todas las tareas encomendadas para obtener un buen resultado y

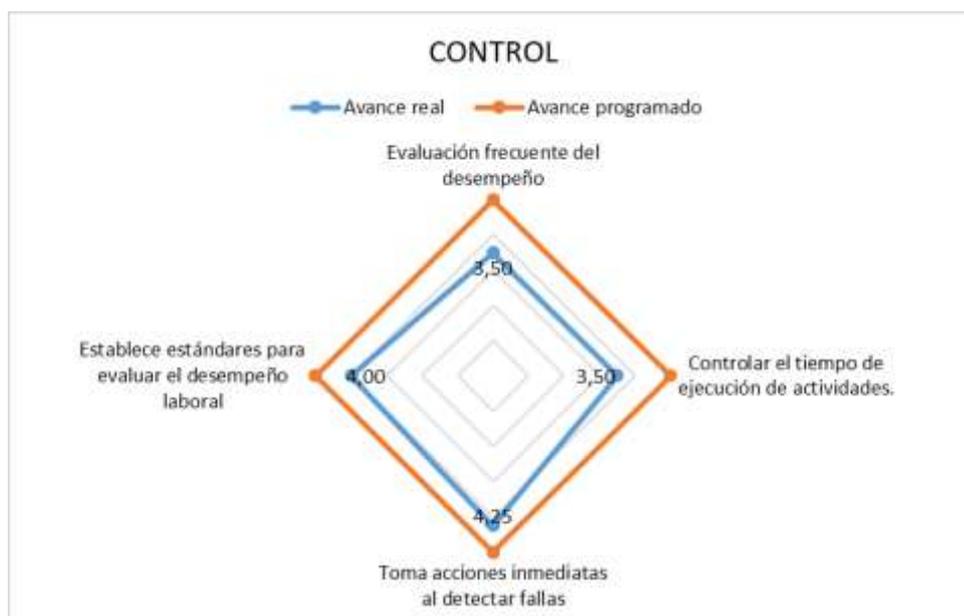
brindar como es el presente caso, un buen servicio al cliente, para Münch (2010) la relación administrador y trabajadores, comunicación de planificaciones, el expresar comentarios y recomendaciones así como el administrador es un buen líder son acciones afirmativas que permiten establecer el nivel de dirección que se lleva a cabo en la finca. Por consiguiente, se establece un nivel de medición con el propósito de verificar si fue una acción ejecutada.



**Figura 14** Acciones afirmativas de Dirección

El gráfico anterior muestra datos que expresan el criterio de los trabajadores de la Finca Turística “San Francisco”, los datos indican que casi todos los valores de la tabla están por encima de la media considerando 1 totalmente en desacuerdo a 5 totalmente de acuerdo donde la media es 3, el valor más alto que tiende a una escala totalmente de acuerdo está el administrador es un buen líder siendo esta la acción afirmativa mejor concretada entre los encuestados, lo que implica que se está aplicando un buen liderazgo de todo esto se desprende que ha logrado que exista una buena relación entre el administrador y los trabajadores, además como también que los mismos puedan expresar sus comentarios y recomendaciones pero nótese que el valor de la medición más bajo se encuentra en 3,00 obtenidos de la acción comunicación de planificaciones, por lo cual se requiere un poco más de atención para desarrollar y mejorar la acción de dirección en la finca (Münch, 2010) puntualiza que la dirección permite ejecutar todos los componentes del proceso administrativo, orientando bien sus recursos al cumplimiento de objetivos y metas mediante un buen liderazgo en la Finca Turística “San Francisco”, además cabe mencionar que la media global de todo el componente es de 3,81 que tiende al nivel de escala de acuerdo, un valor que es afirmativo y estaría en niveles aceptables lo cual consolida el resultado de que las acciones de dirección en la finca son bien ejecutadas.

Siguiendo con el quinto elemento del proceso administrativo se analizó acciones de control de la finca, en la presente investigación este componente ayuda a realizar una mejora continua en los procedimientos, mediante estándares que permitan evaluar los resultados para tener éxito en una organización. Según Münch (2010) la evaluación frecuente del desempeño, controlar el tiempo de ejecución de actividades, tomar acciones inmediatas al detectar fallas, así como establecer estándares para evaluar el desempeño laboral son acciones afirmativas que permiten conocer el nivel de control ejecutado, además se establece un nivel de acuerdo con el propósito de ratificar si fue una acción bien ejecutada en la finca.



*Figura 15 Acciones afirmativas de Control*

En el presente gráfico se muestra datos que dan a conocer el criterio de los trabajadores de la Finca Turística “San Francisco”, los datos afirman que todos los valores de la tabla se encuentran por encima de la media, considerando 1 totalmente en desacuerdo a 5 totalmente de acuerdo donde la media es 3, el valor más alto tiende a una escala totalmente de acuerdo aquí está toma acciones inmediatas al detectar fallas, siendo esta la afirmación mejor puntuada entre los encuestados, lo que indica que se establece estándares para evaluar el desempeño laboral en la organización, nótese que el valor de medición más bajo se encuentra en 3,50 obtenido de las acciones que es evaluación frecuente del desempeño y controlar el tiempo de ejecución de actividades ante estos resultados se requiere un poco más de atención para cumplir la acción de control, (Münch, 2010) es enfática en que el control permite corregir, prevenir y mejorar continuamente las actividades para alcanzar objetivos y metas planteadas en la Finca Turística

“San Francisco”. Si se calculase la media de todo el componente es de 3,81 que tiende a un nivel de acuerdo y según (Bertram, 2008) un valor que es afirmativo en la escala de Likert estaría en niveles favorables por lo que se consolida el resultado de que las acciones de control en la finca si están siendo desarrolladas.

### 4.3 ANALISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE SUS VISITANTES.

Continuando con la variable satisfacción se inicia con el análisis de las acciones de fiabilidad, misma que permite realizar el servicio de una manera confiable y cuidadosa, en tal sentido poco importa lo demás si el servicio que brinda una organización no es confiable. Según Hoffman & Bateson (2012) cumple lo planificado, muestra interés para solucionar problemas, brinda bien el servicio al cliente, así como procura que no existan errores en los registros de asistencia estas son acciones afirmativas que permiten establecer el nivel de fiabilidad ejecutado. Por lo tanto, se establece un nivel de acuerdo con la finalidad de corroborar si fue una acción ejecutada, los autores insisten que la fiabilidad permite brindar un servicio garantizado como es el caso de la presente investigación en la Finca Turística “San Francisco”.

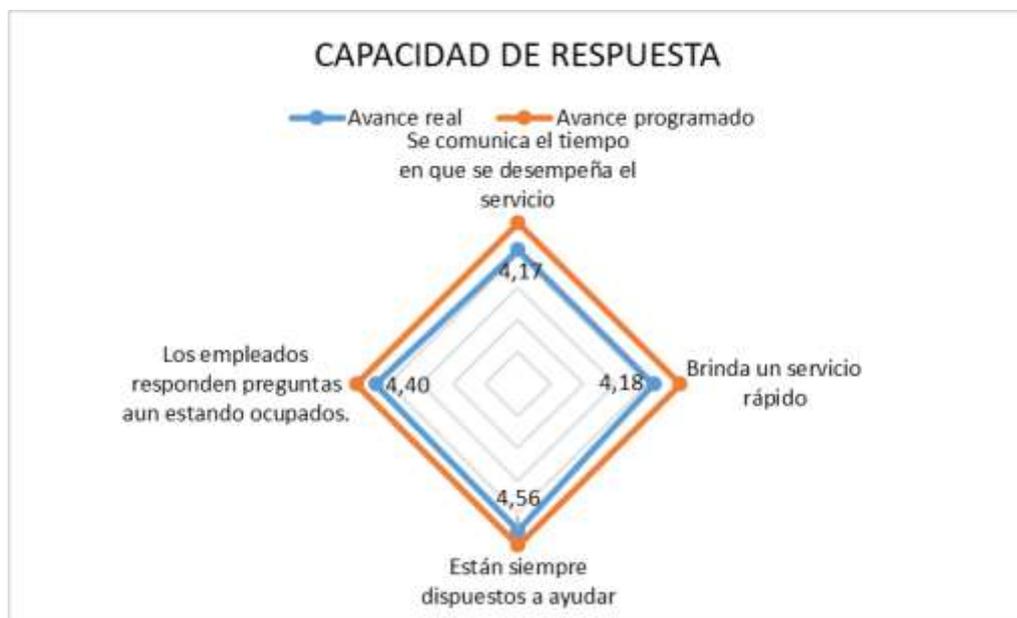


**Figura 16** Acciones afirmativas de Fiabilidad

En el presente gráfico se muestra datos que expresan el juicio de los encuestados, los resultados revelan que todos los valores de la tabla están por encima de la media, considerando de 1 totalmente en desacuerdo a 5 totalmente de acuerdo donde la media es 3, el valor más alto tiende a una escala totalmente de acuerdo en la cual brinda bien el servicio al cliente siendo esta la

acción afirmativa mejor concretada entre los trabajadores de la Finca Turística “San Francisco”, seguidamente están cumple lo planificado, procura que no existan errores en los registros de asistencia y muestra interés para solucionar problemas, por tal razón se evidencia que las acciones de fiabilidad están en un nivel altamente favorable de acuerdo al juicio de (Hoffman & Bateson, 2012). Si se calculase la media global de todo el componente es 4,48 que tiende al nivel totalmente de acuerdo lo cual conlleva a que las acciones de fiabilidad en la finca son bien ejecutadas.

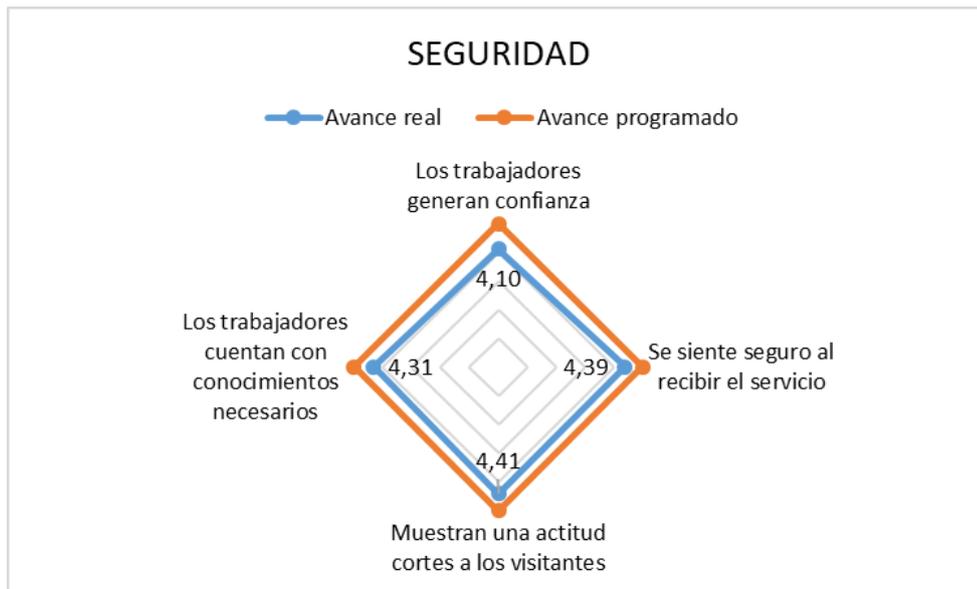
El siguiente componente de satisfacción es la capacidad de respuesta y es de suma importancia porque refleja la disponibilidad de los empleados para brindar un servicio y ayudar a los visitantes con el fin tener éxito en una organización como es el caso en la presente investigación. De acuerdo a (Hoffman & Bateson, 2012) comunica el tiempo en que se desempeña el servicio, brinda un servicio rápido, está siempre dispuesta ayudar, así como responden a preguntas aun cuando los empleados estén ocupados son acciones afirmativas que permiten establecer el nivel de capacidad de respuesta que se lleva a cabo en una organización. Por consiguiente, se establece un nivel de acuerdo con la finalidad de verificar si fue una acción ejecutada mediante la cual se pudo conocer que la Finca Turística “San Francisco” desarrolla su capacidad de respuesta de forma adecuada.



**Figura 17** Acciones afirmativas de Capacidad de respuesta

El presente gráfico expresa datos que dan a conocer el criterio de los trabajadores de la Finca Turística “San Francisco”, los datos muestran que todos los valores de la tabla se encuentran por encima de la media, considerando 1 totalmente en desacuerdo a 5 totalmente de acuerdo donde la media es tres, el valor más alto que tiende a una escala totalmente de acuerdo, están siempre dispuestos ayudar, los empleados responde a preguntas aun estando ocupados y brinda un servicio rápido siendo estas las acción afirmativas mejor concretadas entre los encuestados, nótese que el valor de medición más bajo esta en 4,17 donde se requiere más atención para desarrollar y completar la acción de integración ya que en este componente es importante comunicar el tiempo en que se desempeña el servicio en la Finca Turística “San Francisco. Al calcular la media global de todo el componente se obtiene 4,38 que tiende al nivel totalmente de acuerdo, un valor que es afirmativo y según Bertram (2008) en la escala de Likert se encuentra en niveles totalmente favorables lo cual conlleva a que las acciones de capacidad de respuesta en la finca son ejecutadas de forma adecuada.

El siguiente componente de la satisfacción es la seguridad este es de gran relevancia ya que expresa el conocimiento y la preparación que tienen los empleados de una organización para ofrecer un buen servicio a los visitantes e inspirar credibilidad y confianza. Para explicar tal consideración de acuerdo a Hoffman & Bateson (2012) los trabajadores generan confianza, se siente seguro al recibir el servicio, muestran una actitud cortés hacia los visitantes, así como los trabajadores cuentan con conocimientos necesarios son acciones afirmativas que permiten establecer el nivel de seguridad desarrollado, de la misma manera, se establece un nivel de medición de acuerdo y desacuerdo con la finalidad de corroborar si fue una acción ejecutada.

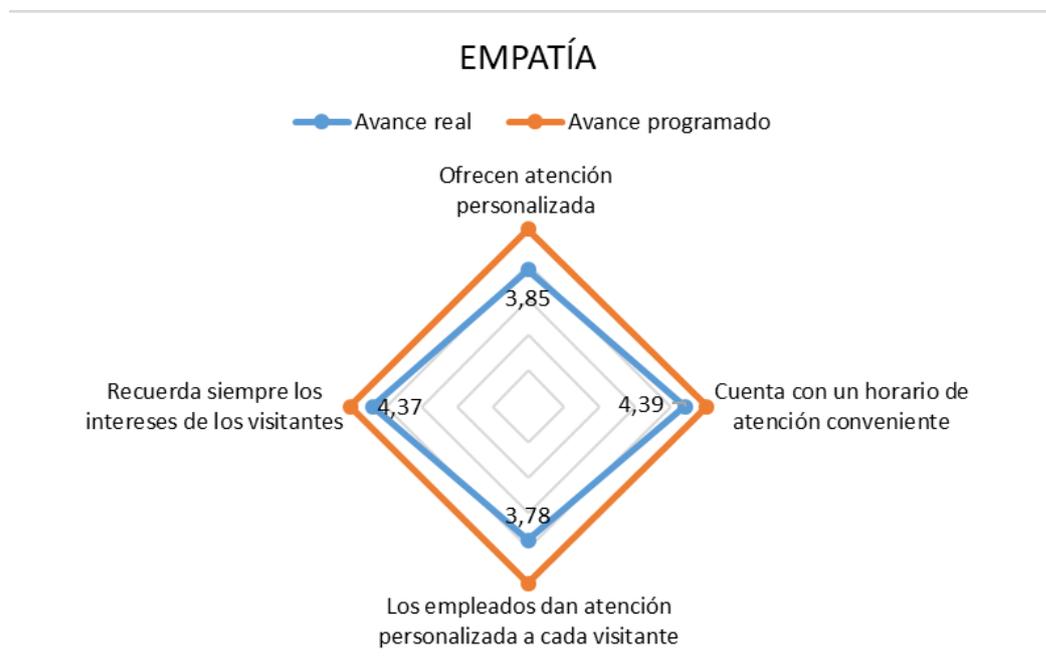


*Figura 18 Acciones afirmativas de Seguridad*

Los siguientes datos expresan el criterio de los trabajadores de la Finca Turística “San Francisco”, los mismos muestran que todos los valores del gráfico se encuentran por encima de la media, considerando 1 totalmente en desacuerdo a 5 totalmente de acuerdo donde la media es 3, el valor más alto que tiende a una escala totalmente de acuerdo muestran una actitud cortes a los visitantes seguidamente de se sienten seguros al recibir el servicio, los trabajadores cuentan con los conocimientos necesarios y los trabajadores generan confianza son las acción afirmativas mejor concretadas entre los encuestados a juicio de Hoffman & Bateson (2012) la seguridad permite conocer como el personal interactúa con los clientes para generar confianza, además, se comprobó que la Finca Turística “San Francisco” mantiene un estándar de seguridad alto al ofrecer el servicio a sus visitantes. La media global de todo el componente es 4,30 que tiende al nivel totalmente de acuerdo, un valor que es afirmativo y se encuentra en niveles altamente favorables, lo cual indica que el componente de seguridad en la finca es buena y bien ejecutada.

El siguiente componente de satisfacción es la empatía, de acuerdo a Zeithaml et al. (1993) se enfoca en la forma individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores o clientes. En este componente de acuerdo a Hoffman & Bateson (2012) se encuentran actividades como ofrecen atención personalizada, cuenta con un horario de atención conveniente, los empleados dan atención personalizada a cada visitante, así como también recuerda siempre los intereses de los visitantes son acciones afirmativas que permiten establecer el nivel de empatía que se

lleva a cabo. También, se establece un nivel de acuerdo con la finalidad de verificar si fue una acción ejecutada adecuadamente.

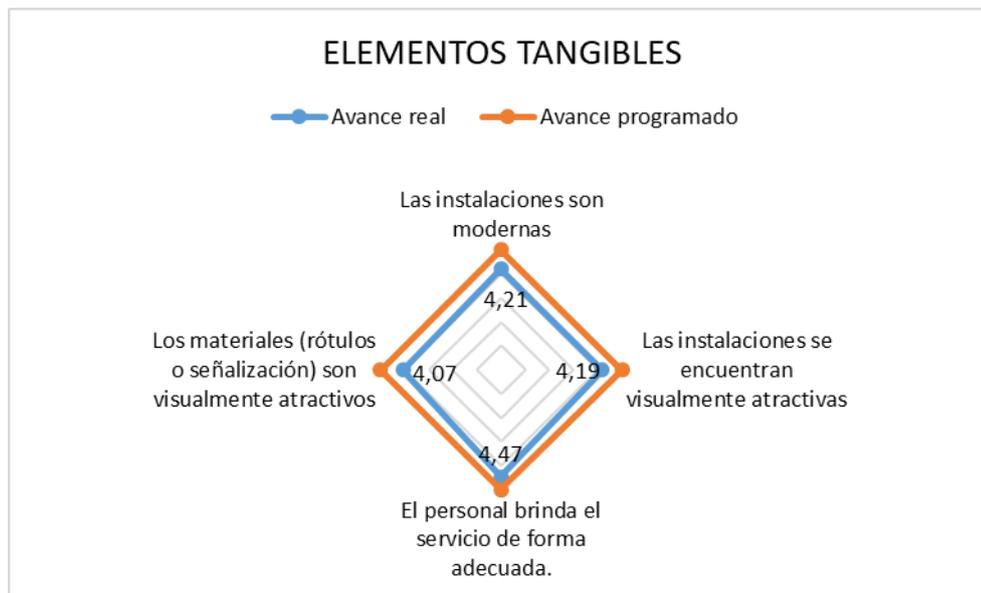


**Figura 19** Acciones afirmativas de Empatía

Los datos del siguiente gráfico muestran que todos los valores están por encima de la media que es tres, cabe mencionar que el valor más alto tiende a una escala totalmente de acuerdo y muestra que los visitantes están conformes con el horario de atención que tiene la Finca Turística “San Francisco” misma que recuerda siempre los intereses de los visitantes siendo estas las acción afirmativas mejor concretadas entre los encuestados, nótese que las afirmaciones ofrece atención personalizada y los empleados dan atención personalizada a cada visitantes muestran valores bajos que están en 3, 85 y 3,78 por lo que se requiere más cuidado para brindar una atención personalizada que permita desarrollar y completar la acción de empatía, ya que Hoffman & Bateson (2012) insisten en que se enfoque en la atención personalizada que brindan las organizaciones a sus visitantes como es el caso de la presente investigación en la cual se pudo conocer que la Finca Turística “San Francisco” desarrolla empatía ante sus visitantes. En tanto que calculando la media global del componente es 4,10 que tiende al nivel de acuerdo, un valor que es afirmativo se encuentra en niveles favorables, lo cual conlleva a que las acciones de empatía en la finca son desarrolladas de forma adecuada.

Finalmente se analizó las acciones del componente elementos tangibles Hoffman & Bateson (2012) manifiesta que este componente es bidimensional: una dimensión se centra en equipos

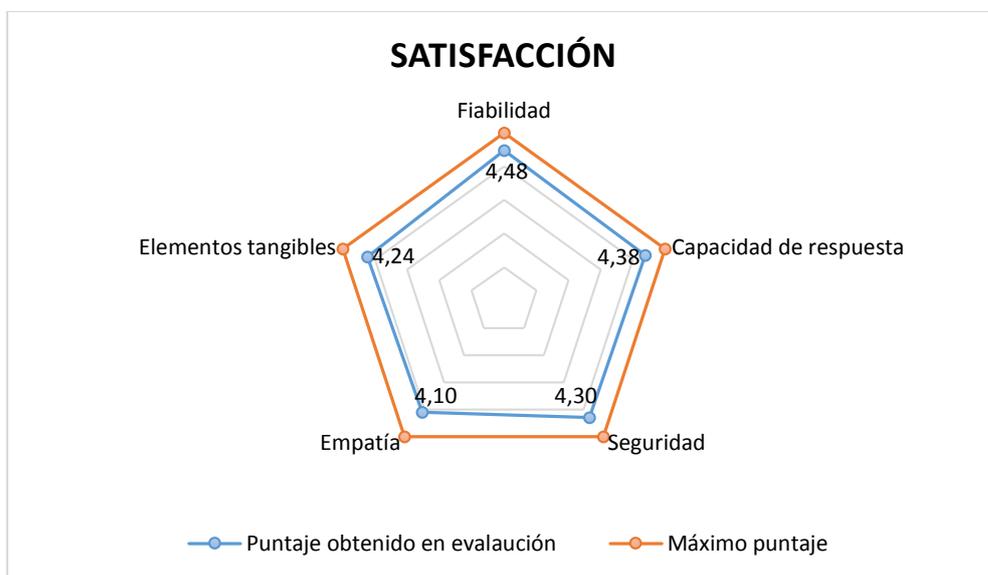
e instalaciones y la otra en el personal y los materiales de comunicación, este componente está integrado por afirmaciones como las instalaciones son modernas, las instalaciones se encuentran visualmente atractivas, el personal brinda el servicio de forma adecuada, así como Los materiales (rótulos o señalización) son visualmente atractivos son acciones afirmativas que ayudan a conocer como se están desarrollando los elementos tangibles ejecutados en la finca.



**Figura 20** Acciones afirmativas de los elementos tangibles

Se puede evidenciar en el presente gráfico el criterio de los trabajadores, los datos muestran que todos los valores se encuentran por encima de la media que es tres, considerando 1 totalmente en desacuerdo a 5 totalmente de acuerdo también, se puede notar que el valor más alto que tiende a una escala totalmente de acuerdo se encuentra en 4,47 en la cual el personal brinda el servicio de forma adecuada, siendo estas las acciones afirmativas mejor concretadas entre los encuestados. Acatando lo que manifiestan Hoffman & Bateson (2012) se pudo conocer que la Finca Turística “San Francisco” si lleva acabo el desarrollo de los elementos tangibles para ofrecer un buen servicio a los visitantes, sin embargo, es importante poner atención en los materiales (rótulos o señalización) de la finca para que estén visualmente atractivos para los clientes. Si se calculase la media global de todo el componente es 4, 24 que tiende al nivel de acuerdo, un valor que es afirmativo y de acuerdo a la escala de medición Likert estaría en niveles favorables lo cual conlleva a que las acciones de integración en la finca son bien ejecutadas.

En la variable satisfacción se encuentran cinco elementos como son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, en la presente grafica se puede evidenciar las medias globales de cada constructo en cual permite realizar una comparación entre lo la satisfacción esperada y la satisfacción que los visitantes de la finca han tenido, en cada una estas fases que efectúan en la Finca San Francisco. Considerando la línea de color naranja como un puntaje máximo, totalmente de acuerdo y la línea de color azul como un puntaje inferior según en la escala del pentágono que se encuentre ubicado, estas se encuentran de la siguiente manera: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y el máximo totalmente de acuerdo.



*Figura 21 Satisfacción medias globales*

### 4.3 INCIDENCIA ENTRE GESTION Y SATISFACCION

Para finalizar esta investigación se analizó el vínculo entre la gestión administrativa y la satisfacción de los visitantes de la Finca Turística “San Francisco”. De acuerdo a los resultados en tabla (Ver anexo 9) se puede evidenciar el grado de correlación entre las variables gestión administrativa y satisfacción de los visitantes, determinada por el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho = 0,58$ ), por lo cual se puede afirmar que existe correlación entre las variables mencionadas siendo esta una correlación positiva moderada. Los resultados muestran que al mejorar el proceso administrativo como la planificación, organización, integración, dirección y control mejora también la satisfacción de los visitantes de la Finca Turística “San Francisco”, esto se ve reflejado en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y capacidad de respuesta, existe evidencia estadística para afirmar que existe asociación entre estas variables.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los visitantes en la Finca “San Francisco”, ( $\rho = 0,58$ ), afectando directamente a los empleados y visitantes de la misma, es decir, cualquier decisión que tome el administrador afectará al personal y esto se verá reflejado en el criterio de satisfacción que dan los visitantes de las unidades educativas de Tulcán e Ipiales.

Los factores que afectan al correcto funcionamiento de la gestión administrativa son la planificación porque los planes de trabajo y necesidades, alternativas de solución son bajos (3,75/5) dichos componentes afectan el cumplimiento acertado de los objetivos y metas que se propone la Finca “San Francisco”, otro componente es la dirección ya que refleja una puntuación de 3,00 en la afirmación comunicación de planificaciones, porque el administrador no socializa los proyectos y actividades a realizar en la finca, esta falencia afecta al cumplimiento de metas y objetivos del centro experimental.

Entre otros factores se encuentra la comunicación de la planificación como parte del constructo dirección (3,50/5) hace notar que existe una inadecuada socialización de las acciones a ejecutar en la finca, afectando el cumplimiento del POA de la Finca “San Francisco” como tal, por ende, afecta en su totalidad a la finca agro turística. Además, las acciones de control como supervisar el tiempo de ejecución de actividades y evaluación frecuente del desempeño, muestran una tendencia baja (3,50/5) dicha acción afirmativa afecta directamente al desarrollo de la Finca Turística “San Francisco”, es decir, si no existe un adecuado control en la finca los visitantes tendrían una mala experiencia en la misma.

Los elementos de satisfacción con puntuación más baja se encuentra el componente empatía, referente a las afirmaciones ofrecer atención personalizada y si los empleados dan atención personalizada a cada visitante, se puede identificar que sus parámetros son bajos, lo que indica que la finca esta direccionada a brindar atención a grupos de personas, lo que afectaría a grupos con numerosa cantidad de participantes, al no poder solventar las diferentes inquietudes a cada una de las mismas. Además, en los elementos tangibles, como rótulos y señalización muestran

un parámetro (4,07/5) lo cual muestra que la información rotulada no se encuentra visualmente atractiva, dicha acción afecta directamente a la Finca Turística “San Francisco” recayendo responsabilidades al personal administrativo que está a cargo del manejo de la misma.

Se pudo concluir que entre la gestión administrativa y la satisfacción de los visitantes en la Finca Turística “San Francisco”, existe una correlación moderada positiva ( $\rho=0,58$ ), es decir, el grado de cumplimiento del proceso administrativo en la gestión administrativa se verá reflejado en el criterio de satisfacción de los usuarios.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

El administrador debe planificar reuniones mensuales con la finalidad de diseñar las acciones y decisiones posibles a implantar en la finca que estén acordes al componente turístico.

El administrador debe socializar de manera permanente la planificación a ejecutar a todos los trabajadores que laboren en la Finca “San Francisco”.

El administrador deberá realizar evaluaciones trimestrales de desempeño laboral a sus trabajadores a fin de agilizar las actividades que permitan lograr las metas y objetivos planteados en la Finca “San Francisco”.

El administrador debería solicitar a la dirección de turismo que se organice visitas con grupos reducidos de participantes, es decir, planificar visitas en las cuales se estipule la cantidad de visitantes en cada grupo para poder explicar y responder todas las inquietudes que se presenten.

Es necesario que el administrador de la Finca “San Francisco” realice un cronograma de mantenimiento de la señalización en la finca con el fin de lograr que las instalaciones se encuentren atractivas para los beneficiarios.



#### IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Administración Turística*. (Noviembre de 2012). Obtenido de <http://admituri.blogspot.com/2012/11/administracion-turistica.html#:~:text=Importancia%20de%20la%20Administraci%C3%B3n%20Tur%C3%ADstica,para%20alcanzar%20los%20objetivos%20establecidos>.
- Alcívar, I. (2015). *Entorno Turístico*. Obtenido de Turismo en la economía del Ecuador: <https://www.entornoturistico.com/turismo-en-la-economia-de-ecuador/>
- Argudo, J. (23 de Enero de 2017). Obtenido de [https://www.joseargudo.com/calidad-percibida/#La\\_calidad\\_percibida](https://www.joseargudo.com/calidad-percibida/#La_calidad_percibida)
- Bertram, D. (Enero de 2008). Likert Scales. *SCIELO*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412018000100038](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038)
- Castillo, Martínez y Vázquez. (2015). El Turismo En Ecuador. Nuevas Tendencias En El Turismo Sostenible Y Contribución Al Crecimiento Económico,". *Revista Galega de Economía*, 69.
- Chiavenato, I. (2001). *Proceso Administrativo*. Colombia : McGraw Hill.
- Escuadero, J. S. (2017). *Comunicación y Atención al Cliente*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Gabín, M. A. (2004). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. Madrid : Ediciones Paraninfo.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, H., Cardona, D., & Del Rio, J. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. *Información Tecnológica*, 15-22. doi:10.4067/S0718-07642017000500003
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. G. (2012). *Marketing de Servicios*. México: Abril Vega Orozco.
- Katz, R. (19 de Abril de 2016). *Administración*. Obtenido de <https://aprendiendoadministracion.com/3-habilidades-que-debe-tener-todo-administrador/>
- Koontz, Weihrich y Cannice . (2008). *Administración Una Perspectiva Global y Empresarial*. México: McGraw Hill.
- Kotler y Armstrong. (2017). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación .
- Ministerio del Turismo. (2017). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec>

- Montenegro y Castillo. (2014). *Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/53104329.pdf>
- Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educacion.
- Ornelas, C., Montelongo, Y., & Nájera, M. (2010). La Calidad del Servicio de un Centro de Información. *Conciencia Tecnológica*, 5-9.
- Ortiz, F. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad de Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Sánchez, J. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Wehrich & Koontz. (2013). *Elementos de la Gestión Administrativa*. México: McGraw Hill.
- Zeithaml, Parasurama y Berry. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Ediciones Días de Santo S.A.

## V. ANEXOS

### Anexo 1: Acta de predefensa del informe de investigación



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA EMPRESARIAL  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING

### ACTA

#### DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

**NOMBRE:** Guiz Usamag Miriam Katerine **CÉDULA DE IDENTIDAD:** 0401716154  
**NIVEL/PARALELO:** DÉCIMO **PERIODO ACADÉMICO:** NOV2020-MAR2021

**TEMA DE INVESTIGACIÓN:** "Análisis de la gestión administrativa en la Finca Pedagógica Turística "San Francisco" y el nivel de satisfacción de sus visitantes".

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

**PRESIDENTE:** MSC. VACA CUESTA HIRLANDA GIOVANNA  
**LECTOR:** MSC. CADENA MORENO CARLOS RAFAEL  
**ASESOR:** MSC. MALQUIN VERA SONIA MARILÚ

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

**EDIFICIO DE AULAS:** VIRTUAL **AULA:** VIRTUAL  
**FECHA:** jueves, 11 de marzo de 2021  
**HORA:** 10H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa:	6,20
2) Trabajo escrito	2,80
<b>Nota final de PRE DEFENSA</b>	<b>9,00</b>

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **jueves, 11 de marzo de 2021**



Firmado digitalmente por:  
HIRLANDA  
GIOVANNA VACA  
CUESTA

MSC. VACA CUESTA HIRLANDA GIOVANNA

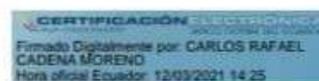
**PRESIDENTE**

SONIA MARILU  
MALQUIN  
VERA

Firmado digitalmente  
por SONIA MARILU  
MALQUIN VERA  
Fecha: 2021.03.12  
12:30:49 -05'00'

MSC. MALQUIN VERA SONIA MARILÚ

**TUTOR**



MSC. CADENA MORENO CARLOS RAFAEL

**LECTOR**

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 2: Validación del abstra



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

<b>ABSTRACT- EVALUATION SHEET</b>				
<b>NAME:</b> Guiz Usamag Miriam Katerine		<b>DATE:</b> 30de septiembre 2020		
<b>TOPIC:</b> Análisis de la gestión administrativa en la Finca Pedagógica Turística "San Francisco"		<b>MARKS AWARDED</b>		
		<b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b>		
<b>VOCABULARY AND WORD USE</b>	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>WRITING COHESION</b>	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>ARGUMENT</b>	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>CREATIVITY</b>	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>SCIENTIFIC SUSTAINABILITY</b>	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>TOTAL/AVERAGE</b>	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	<b>TOTAL 9</b>		



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.**

**Autor:** Guiz Usamag Miriam Katerine

**Fecha de recepción del abstract:** 30 de septiembre de 2020

**Fecha de entrega del informe:** 30 de septiembre de 2020

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

**Observaciones:**

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:  
EDISON BOANERGES  
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN

### Anexo 3 Fe01 Encuesta modelo Servqual personal administrativo

En la presente investigación se empleó una encuesta modelo Servqual con escala de Likert dirigida al personal administrativo de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” con la finalidad de conocer cómo se lleva a cabo la gestión administrativa en la misma.



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y MARKETING**  
**ENCUESTA PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO**



Formulario N°

**OBJETIVO:**

Identificar la situación actual de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” para determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los visitantes.

**INSTRUCCIONES:**

De acuerdo a las siguientes afirmaciones que buscan valorar cada una de las dimensiones, puntúe con una X según su criterio sobre la realidad de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”. La información obtenida será confidencial y utilizada para fines académicos.

**INFORMACION GENERAL**

1. **Nombre del trabajador** .....
2. **Sexo**      Femenino       Masculino
3. **Cargo** \_\_\_\_\_
4. **Lugar de procedencia** \_\_\_\_\_
5. **Grado de estudios**  
 Primaria     Secundaria     Superior     Otros

<b>Escala de Likert</b>					
1 Totalmente en desacuerdo					
2 En desacuerdo	1	2	3	4	5
3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo					
4 De acuerdo					
5 Totalmente de acuerdo					

<b>PLANEACIÓN</b>					
1	La Finca “San Francisco” tiene una unidad de planificación para coordinar y tomar decisiones.				
2	En la finca se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones.				
3	Los objetivos y metas planteados se basan en la realidad de la Finca San Francisco.				
4	Están definidos los planes de trabajo y plan de necesidades de la finca.				
<b>ORGANIZACIÓN</b>					
1	Conozco la misión y visión de la Finca San Francisco.				
2	Conozco bien mis funciones y actividades de trabajo.				
3	Conozco el organigrama de la Finca.				

4	Conozco el manual de funciones de la Finca.					
<b>INTEGRACIÓN</b>						
1	Tengo los materiales necesarios para realizar mis actividades.					
2	La infraestructura de la Finca es suficiente, para ejecutar las actividades diarias.					
3	Conozco como ejecutar mis obligaciones					
4	La asignación presupuestaria de la Finca es suficiente					
<b>DIRECCIÓN</b>						
1	Existe una buena relación entre la administración y el personal.					
2	El administrador comunica a todos trabajadores los planes y planificaciones de la Finca.					
3	Yo puedo expresar con confianza, mis comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales al administrador de La Finca “San Francisco”.					
4	Pienso que el administrador de la Finca es un buen líder.					
<b>CONTROL</b>						
1	El administrador evalúa frecuentemente mi desempeño.					
2	El administrador controla el tiempo de ejecución de las actividades programadas					
3	El administrador toma acciones inmediatas a penas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata.					
4	El administrador estableció estándares para evaluar mi desempeño.					

**Fuente:** Adaptado Ortiz (2017); Hoffman y Bateson (2012) y Ornelas, Montelongo y Nájera (2010).

Gracias por su colaboración

**Anexo 4** Fev01 Encuesta modelo Servqual visitantes



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y MARKETING**  
**ENCUESTA PARA LOS VISITANTES**



Formulario N°

**OBJETIVO:**

Identificar el nivel de satisfacción de los visitantes de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” para determinar si la gestión administrativa afecta a la misma.

**INSTRUCCIONES:**

De acuerdo a las siguientes afirmaciones que buscan valorar cada una de las dimensiones, puntúe con una X según su criterio sobre la realidad de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”. La información obtenida será confidencial y utilizada para fines académicos.

**INFORMACION GENERAL**

1. **Nombre y apellido** .....
2. **Sexo**      Femenino       Masculino
3. **Año basico/Profesion** .....
4. **Unidad Educativa**.....
5. **Lugar de procedencia**.....

<b>Escala de Likert</b>					
1 Totalmente en desacuerdo					
2 En desacuerdo					
3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	2	3	4	5
4 De acuerdo					
5 Totalmente de acuerdo					

<b>FIABILIDAD</b>					
1	La Finca “San Francisco” cuando se compromete a hacer algo, lo cumple.				
2	La Finca “San Francisco” muestra interés para solucionar problemas de los visitantes.				
3	La Finca “San Francisco” brinda bien al cliente desde el primer momento.				
4	La Finca “San Francisco” procura que en los registros de asistencia no existan errores.				
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
1	La Finca “San Francisco” comunica exactamente el tiempo en que se desempeñará el servicio.				
2	La Finca “San Francisco” le brinda un servicio rápido.				
3	La Finca “San Francisco” está siempre dispuesta a ayudar a los visitantes.				
4	Aun cuando los empleados se encuentran ocupados, responde a las preguntas de los visitantes.				
<b>SEGURIDAD</b>					

1	El comportamiento de los prestadores del servicio de la Finca “San Francisco” genera confianza a los clientes.					
2	Usted se siente seguro al recibir el servicio en la Finca “San Francisco”.					
3	Los empleados de la Finca “San Francisco” muestran constantemente una actitud cortés hacia los visitantes.					
4	Los prestadores del servicio de la Finca “San Francisco” cuentan con los conocimientos necesarios para responder a las preguntas de los visitantes.					
<b>EMPATÍA</b>						
1	La Finca “San Francisco”, le ofrece atención personalizada.					
2	La institución cuenta con un horario conveniente para todos sus clientes.					
3	La Finca “San Francisco” tiene empleados que brindan a cada visitante una atención personalizada.					
4	La Finca “San Francisco” recuerda siempre los intereses de los visitantes.					
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	Las instalaciones con las que presta el servicio a los visitantes son modernas.					
2	Las instalaciones físicas de la Finca “San Francisco” se encuentran visualmente atractivas para los visitantes.					
3	Considera adecuada la manera en la que el personal presta el servicio.					
4	Los materiales asociados para el servicio como (rótulos o señalización) son visualmente atractivos para los visitantes.					

**Fuente:** Adaptado Ortiz (2017); Hoffman y Bateson (2012) y Ornelas, Montelongo y Nájera (2010).

Gracias por su colaboración

## Anexo 5: E0 Entrevista administrador

Se realizó una entrevista al Ing. Jeyson Palma Administrador de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” con el propósito de conocer sobre la gestión administrativa que se ejecuta en la finca.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y MARKETING  
ENTREVISTA PARA EL ADMINISTRADOR



Formulario N°

### OBJETIVO:

Identificar la situación actual de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” para determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los visitantes.

### INFORMACIÓN GENERAL

1. **Sexo** Femenino  Masculino
2. **Edad**
3. **Cargo** \_\_\_\_\_
4. **Lugar de procedencia** \_\_\_\_\_
5. **Grado de estudios**  
Primaria  Secundaria  Superior  Otros

### Bloque 0

#### 0.1.- Cuántos visitantes reciben al mes

-----

#### 0.2.- Tiene diseñada una estrategia para difundir los servicios Turísticos de la finca.

-----

#### 0.3.- Cree usted que la Finca, respecto de los servicios turísticos que oferta, opera a su máxima capacidad. ¿Qué le hace falta?

-----

-----

-----

#### 0.4. – La asignación presupuestaria es suficiente para que la finca continúe prestando los servicios turísticos. ¿Por qué?

-----

### Bloque 1

1.- ¿Conoce Usted si la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” tiene algún tipo de planificación?

Sí  No

¿Cuál?

Planificación estratégica  Planificación operativa  Planificación táctica  No posee

2.- En qué porcentaje se está cumpliendo el Plan Operativo Anual de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”.

0- 40%  41 - 60%  61 - 80%  81 - 100%

Por qué.....

3.- Puede describir cuál es el proceso que usted ejecuta para construir el plan de la Finca.

-----

**4. Cuántas personas trabajan en la finca y como están distribuidas**

-----

-----

-----

**5.- La Finca Pedagógica Turística “San Francisco” tiene un organigrama**

Sí  No

Por

qué.....

**6.- La Finca Pedagógica Turística “San Francisco” cuenta con algún manual de:**

Funciones  Procesos  Puestos  Otros

**7.- Conoce usted la misión y la visión de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”.**

Sí  No

**8.- Evalúa periódicamente el desempeño laboral de sus colaboradores**

Sí  No

¿En qué tiempo? Mensual  Semestral  Anual

**8.- ¿Cuál es el tipo de comunicación que se emplea para dar a conocer una disposición administrativa?**

Asambleas  Reuniones ordinarias  Reuniones extraordinarias  Comunicación oral

Comunicación escrita

**9.- ¿Existe un buen ambiente laboral?**

Sí  No

**10.- Se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones.**

Siempre  Casi siempre  A veces  Nunca

**11.- Se comunica a todos los trabajadores administrativos los planes, planificaciones y objetivos de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”.**

Siempre  Casi siempre  A veces  Nunca

**12.- ¿Proporcionan algún tipo de capacitación para reforzar el conocimiento de sus colaboradores en el área de trabajo?**

Sí  No  ¿En qué tiempo? Mensual  Semestral  Anual

**¿Qué tipo de capacitación o actualización?**

Cursos  Seminarios  Conferencias  Otros  ¿Cuáles?.....

**13.- Usted cree que los recursos económicos para el mejoramiento de la finca son limitados?**

Sí  No  ¿Por

qué?.....

**14.- ¿Existe en la finca baja disponibilidad de mano de obra?**

Sí  No  ¿Por qué?

.....

**15.- Se controla el tiempo de prestación del servicio a los visitantes**

Siempre  Casi siempre  A veces  Nunca

**16.- ¿Se toman decisiones inmediatas para solucionar problemas?**

Siempre  Casi siempre  A veces  Nunca

**17.- Cada que tiempo se revisan informes de cumplimiento de objetivos, actividades e indicadores.**

Mensual  Trimestral  Semestral  Anual

**18.- Se manejan estándares de atención para mejorar el servicio.**

Sí  No

**19.- Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento a las mismas.**

Siempre  Casi siempre  A veces  Nunca

**20.- De su experiencia en la Finca cuál cree que es principal inconveniente para tener una gestión administrativa eficiente.**

.....  
.....

Nombre del Trabajador:	
Teléfono de contacto:	
Fecha:	

Gracias por su colaboración

## Anexo 7 Ficha 01 Análisis documental

En la investigación también se aplicó una ficha de análisis documental del POA de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” para analizar el cumplimiento de metas y objetos que se desarrollan en la finca.



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y MARKETING**  
**FICHA PARA LOS ADMINISTRATIVOS-PERSONAL DE TRABAJO**



### OBJETIVO:

Identificar la situación actual de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” para determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los visitantes.

Ficha de análisis documental del POA 2019						
Responsable	Objetivos	Estrategias	Indicadores	Metas	Avance de cumplimiento de metas y objetivos	Brecha entre lo planificado y ejecutado

## **Anexo 7** Datos generales para la estimación de la población

En la presente investigación se trabajó con las unidades educativas de Tulcán e Ipiales con mayor número de alumnos que han visitado la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”, los datos fueron obtenidos del Ministerio de Educación en el caso de las unidades educativas de Tulcán y para Ipiales se obtuvo información directa del Rector del Colegio San Felipe Nery.

**Tabla 13**

Población de la investigación

<b>Unidad educativa</b>	<b>Número de estudiantes</b>
Unidad Educativa Luciano Coral Murillo	929
Unidad Educativa Isaac Acosta	990
Colegio San Felipe Neri Ipiales	278
<b>Total</b>	<b>2197</b>

**Nota:** Datos para la población de la investigación

## Anexo 8 Entrevista al administrador



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y MARKETING  
ENTREVISTA PARA EL ADMINISTRADOR



Formulario N° 1

### OBJETIVO:

Identificar la situación actual de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” para determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los visitantes.

### INFORMACIÓN GENERAL

1. **Sexo** Femenino  Masculino
2. **Edad** 29 años
3. **Cargo** Administrador CESF
4. **Lugar de procedencia** Mira
5. **Grado de estudios**

Primaria  Secundaria  Superior  Otros  Cual Cuarto Nivel

### Bloque 0

#### 0.1.- Cuántos visitantes reciben al mes

En un promedio de 80 personas

#### 0.2.- Tiene diseñada una estrategia para difundir los servicios Turísticos de la finca.

No porque es una finca agrícola con enfoque al sector turístico, por lo tanto, todas las estrategias y planes están centrados en el desarrollo agropecuario de este centro.

#### 0.3.- Cree usted que la Finca, respecto de los servicios turísticos que oferta, opera a su máxima capacidad. ¿Qué le hace falta?

No porque falta presupuesto para poder llevar acabo toda la planificación.

**0.4. – La asignación presupuestaria es suficiente para que la finca continúe prestando los servicios turísticos. ¿Por qué?**

No es suficiente, hay poca inversión para centrarse más en lo turístico.

**Bloque 1**

**1.- ¿Conoce Usted si la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” tiene algún tipo de planificación?**

Sí  No

¿Cuál?

Planificación estratégica  Planificación operativa  Planificación táctica  No posee

**2.- En qué porcentaje se está cumpliendo el Plan Operativo Anual de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”.**

0- 40%  41 - 60%  61 - 80%  81 - 100%

**3. Cuántas personas trabajan en la finca y como están distribuidas**

Trabajan cuatro personas, el administrador, dos auxiliares de servicios, un operario de maquinaria agrícola.

**5.- La Finca Pedagógica Turística “San Francisco” tiene un organigrama**

Sí  No

**6.- La Finca Pedagógica Turística “San Francisco” cuenta con algún manual de:**

Funciones  Procesos  Puestos  Otros

**7.- Conoce usted la misión y la visión de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”.**

Sí  No

**8.- Evalúa periódicamente el desempeño laboral de sus colaboradores**

Sí  No

¿En qué tiempo? Mensual  Semestral  Anual

**8.- ¿Cuál es el tipo de comunicación que se emplea para dar a conocer una disposición administrativa?**

Asambleas  Reuniones ordinarias  Reuniones extraordinarias  Comunicación oral

Comunicación escrita

**9.- ¿Existe un buen ambiente laboral?**

Sí  No  ¿Porque? Todos nos llevamos bien

**10.- Se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones.**

Siempre  Casi siempre  A veces  Nunca

**11.- Se comunica a todos los trabajadores administrativos los planes, planificaciones y objetivos de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”.**

Siempre  Casi siempre  A veces  Nunca

**12.- ¿Proporcionan algún tipo de capacitación para reforzar el conocimiento de sus colaboradores en el área de trabajo?**

Sí  No  ¿En qué tiempo? Mensual  Semestral  Anual

**¿Qué tipo de capacitación o actualización?**

Cursos  Seminarios  Conferencias  Otros  ¿Cuáles?.....

**13.- Usted cree que los recursos económicos para el mejoramiento de la finca son limitados?**

Sí  No  ¿Por qué? Existe poca inversión para desarrollar las actividades

**14.- ¿Existe en la finca baja disponibilidad de mano de obra?**

Sí  No  ¿Por qué? Bajo presupuesto

**15.- Se controla el tiempo de prestación del servicio a los visitantes**

Siempre  Casi siempre  A veces  Nunca

**16.- ¿Se toman decisiones inmediatas para solucionar problemas?**

Siempre  Casi siempre  A veces  Nunca

**17.- Cada que tiempo se revisan informes de cumplimiento de objetivos, actividades e indicadores.**

Mensual  Trimestral  Semestral  Anual

**18.- Se manejan estándares de atención para mejorar el servicio.**

Sí  No

**19.- Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento a las mismas.**

Siempre  Casi siempre  A veces  Nunca

**20.- De su experiencia en la Finca cuál cree que es el principal inconveniente para tener una gestión administrativa eficiente.**

Muchas veces no se puede cumplir lo planificado por la falta de recursos económicos y la poca disponibilidad de mano de obra no permite culminar las metas y objetivos propuestos.

Nombre del Trabajador:	Jeyson Palma
Teléfono de contacto:	0992753746
Fecha:	2020/02/14

Gracias por su colaboración

**Anexo 9** Oficio solicitud del POA de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”



**Memorando N°UPEC-CAE-2020-0161-M**

Tulcán, 28 de julio de 2020

**PARA:** MSc. Luis Viveros

**DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN**

**ASUNTO:** Solicitud

De mi consideración:

Con un cordial saludo por medio del presente y en atención a requerimiento realizado mediante correo electrónico por la señorita MIRIAM KATERINE GUIZ USAMAG, estudiante de décimo nivel de la carrera de Administración de Empresas y Marketing; me permito solicitar de la manera más comedida, le facilite el seguimiento del POA 2019 de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”; esto, con la finalidad de que la estudiante pueda continuar desarrollando su informe de investigación denominado **“Análisis de la gestión administrativa en la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” y el nivel de satisfacción de sus visitantes”**.

Por la atención que le brinde al presente, le expreso mi agradecimiento.

Atentamente;

MSc. Ramiro Urresta

**DIRECTOR CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

“Educación para el desarrollo y la integración”

RU/dn

**Anexo 9.1** Ficha 01 Análisis documental del POA de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco”



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
 CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y MARKETING  
 FICHA PARA LOS ADMINISTRATIVOS-PERSONAL DE TRABAJO



Formulario N° 1

**OBJETIVO:**

Identificar la situación actual de la Finca Pedagógica Turística “San Francisco” para determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los visitantes.

<b>Ficha de análisis documental del POA 2019</b>						
Responsable	Objetivos	Estrategias	Indicadores	Metas	Avance de cumplimiento de metas y objetivos	Brecha entre lo planificado y ejecutado
FINCA SAN FRANCISCO	MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN Y LOS PROCESOS EN EL CENTRO EXPERIMENTAL SAN FRANCISCO.	Implementación de un modelo de gestión que permita alcanzar la efectividad en los procesos del CESF.	Porcentaje de validación de los procesos de dependencia.	100% de validación de los procesos de dependencia	65%	35%

			Porcentaje de ejecución presupuestaria	100 % de ejecución presupuestaria	90%	10%
			Porcentaje de diseño del modelo de gestión implementado en el Centro Experimental San Francisco	100% de implementación del modelo de gestión del Centro Experimental San Francisco.	60%	40%
			Porcentaje de implementación del modelo de gestión implementado en de la Finca Experimental San Francisco.	100% de implementación del modelo de gestión del Centro Experimental San Francisco.	60%	40%
			Porcentaje de funcionalidad de herramientas de la Finca Experimental San Francisco.	100% de funcionalidad de las herramientas de la Finca Experimental San Francisco.	95%	5%
		Implementación de un sistema de participación estudiantil en el CESF, con ayuda de los procesos académicos.	Porcentaje de diseño de espacios de recreación y turismo agropecuario	100% Porcentaje de diseño de espacios de recreación y turismo agropecuario	95%	5%

**Anexo 10** Base de datos y medias de los constructos de la variable gestión administrativa y satisfacción

BASE DE DATOS DE LOS VISITANTES																									
N° Encuesta	Nombre y Apellido	Sexo	EST/D OC	Unidad Educativa	FIABILIDAD				PACIDAD DE RESPUES				SEGURIDAD				EMPATIA				ELEMENTOS TANGIBL				
					F 1	F 2	F3	F4	C 1	C 2	C 3	C 4	S 1	S 2	S 3	S4	E 1	E 2	E 3	E 4	E. T 1	E. T 2	E. T 3	E.T4	
1	Thamara Vallejo	1	2	1	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	2	3	3	4	4	3
2	Mateo Flores	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5
3	Maria Paula Laguna Tobar	1	1	1	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5
4	Joselin carolina López guerron	1	1	1	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
5	Klever Rosero	2	1	1	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5
6	Josue Vera	2	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5
7	Stiven Mora	2	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5
8	Patricia Paredes	1	2	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3	4	4	2	2	2
9	Gabriel Rodríguez	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
10	Justyn Cevallos	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	Santiago josue Reinoso jacome	2	1	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
12	Magali fuerte	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5
13	DR. Miguel Rosero	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	Alejandro Chamorro	2	1	1	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	3	5	3	3	4	5	5	5	5
15	Ninel Aguagallo	1	1	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
16	Jhostin Malquin	2	1	1	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	1	3	4	4	2	5	4	4	4
17	Maikel Alejandro Ger Rosero	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	Dayeri Guerrero	1	1	1	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4
19	Jhosue Moreno	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5
20	Jostin Changuan	2	1	1	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
21	Juan David Flórez benavides	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3
22	Esteban Paredes	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	Emily Ortega	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	Ostin Hualca	2	1	1	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	4	2	5	4	5	5
25	Sandy Garcia	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	Dana Garcia	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	Antonella Delgado	1	1	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	Diego Suarez	2	1	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
29	Dilan Montenegro	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	Fgerardo Paul Narvaez Tarapues	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

31	Madelaine Daniela Mora Lince	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
32	Emily Montenegro	1	1	1	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
33	Oswaldo Lomas	2	1	1	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
34	Derek Enríquez	2	1	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
35	Cueca Jorge	2	1	1	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	Josue Miguel Viveros	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3
37	Wilmer Cordova	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	Rusel Fernando Revelo Cortez	2	1	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	Emilly Alejandra Mora	1	1	1	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3
40	Ruth Padilla	1	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4
41	Eliana Nati	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
42	Diego García	2	1	1	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5
43	Jostin Cuasapud	1	1	1	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	1	2	3	3	4	3
44	Anthony Bautista	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
45	Valentina Micaela Erazo Chamor	1	1	1	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
46	José Miguel Ruano Caicedo	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
47	Matias Reina	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
48	Francisco Lascano	2	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	2	3	5	5	5
49	Odalis Camila Castro Bolaños	1	1	1	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	2	4	2	3	4	5	5	5
50	Jafid Cando	2	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4
51	Jhostin Reascos	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
52	Josue Sarmiento	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	Jostin Revelo	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
54	Ian Ariel Pailacho	2	1	1	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
55	Juan Pablo Castillo	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	Jeffrey Vera	2	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	Liseth Carolina Imbaquingo Portill	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
58	Karoll Nathalia Granada Lopez	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
59	Emily Mayerli Hualca	1	1	1	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5
60	Michael Yapud	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	Veronica Guiz	1	1	1	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5
62	Giuseppe Díaz	2	1	1	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
63	Esteban Mauricio Hualca Narvae	2	1	1	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
64	Ingrid Tulcan	1	1	1	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
65	Gissella Ayala	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	Jhon Mora	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	Yarel Orbe	2	1	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	2	5	3	4	4	4	4	4
68	Dominick Lomas	2	1	1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4
69	Antonella Machado	1	1	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4
70	Liseth Anahi Arebaldo Obando	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	3

71	Roberto Hidalgo	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	4	5	5	3	5	3
72	Marlon Rodriguez	2	1	1	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
73	David Guacales	2	1	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	3	3	4	3
74	Ximena Rosero	1	1	1	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	Mañay Caisalitin Jhosstyn Ivan	2	1	1	4	4	4	4	4	1	1	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
76	Anthony Molina	2	1	1	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	2	4	3	5	5	5
77	Pineda Ramirez Damaris Samantl	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
78	Cristian Velasquez	2	1	1	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
79	Johan Pozo	2	1	1	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
80	Ariel Reina	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
81	Carolina Basantes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	4	1	4	1	1	1	1
82	Damián Tigasi	2	1	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
83	Emily Ruales	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	Aldrin Pazmiño	2	2	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	3	5	4	5
85	Zoila Malquin	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	Camila Julieht Taimal Carvajal	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
87	Chicango colimba stalin	2	1	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
88	Oswaldo varela benavides	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	Breydek Rosero	2	1	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	Gladys Mejia	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
91	Joel Alvares	2	1	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
92	Rafael Santacrus	2	1	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
93	Yadira Dorado	1	1	2	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5
94	Wendy cevallos	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
95	Madison Pozo	1	1	2	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
96	Dana Soto	1	1	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
97	Péter Salazar	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
98	Mayerli Enriquez	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
99	Enriquez jhon	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
100	Erick Joel Erazo Ayala	2	1	2	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	3	5	4	4	4	4
101	Grace Yapud	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
102	Sofia Méndez	1	1	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	Matias Changuán	2	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
104	Verónica Tixi	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
105	Anahi Bastidas	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
106	Miriam Cardenas	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	Jocelyn Rosero	1	1	2	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
108	Neymar Cuasapud	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
109	Damaris Tepud	1	1	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
110	David De la Cruz	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5

111	Andres cuastumal	2	1	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
112	Ashley Cevallos	1	1	2	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	
113	Matias Erazo	2	1	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3		
114	Jesyca fernanda maya pachajoa	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
115	Vivian soto	1	1	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	
116	Melissa Portilla	1	1	2	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	3		
117	Daniela Carolina Mendez Colmen	1	1	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
118	Jessica Maya	1	1	2	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
119	Dayra Lomas	1	1	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
120	Verónica Cabrera Cadena	1	2	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
121	Hanny Castro	1	1	2	5	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	
122	Fernanda Vizcaíno	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
123	Karina Pasuy	1	1	3	4	3	3	4	2	4	5	5	4	4	4	4	1	4	2	4	3	3	4	2	
124	Ariel Romero	1	1	3	4	5	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	3	4	2	
125	Yasuri Fuelta	1	1	2	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	4	3	4	4	
126	Angie Carguacundo	1	1	2	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
127	ALEX HINOJOSA	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	
128	Estiven moreno	2	1	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	Anthony Salazar	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	
130	Leonardo Guerrero	2	1	2	5	3	5	5	2	3	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4
131	Israel herrera	2	1	2	5	3	5	5	2	3	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3	5	4	
132	Natán Torres	2	1	2	5	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	
133	Roger Narváz	2	1	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	
134	Erick tulcan	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
135	Keisi Nayeli Llumiquinga Bolaños	1	1	2	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
136	Naomi Milenli Rosero Cardenas	1	1	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	
137	Paúl Narváz	2	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
138	Emerson Quilismal	2	1	3	4	4	5	4	2	3	5	4	4	5	4	5	2	4	2	4	3	4	4	3	
139	Mateo Enriquez	2	1	2	5	5	5	4	4	5	5	1	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	
140	JEREMY MONTENEGRO	2	1	2	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	
141	Elyon Roque	2	1	2	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	Pablo Anibal Velasquez Rosales	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	
143	Cristina Meza Chamorro	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	Victor Daniel Obando	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	
145	Miguel Alejandro Chamorro	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
146	Adriana Cabrera Narváz	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
147	Nancy Yibana Coral F.	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	
148	Hermes Jesus Mejía Mejía	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
149	Edith Elisa Estupiñán	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	
150	Isaac Medina	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

151	Yurem Chicango	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	5	3
152	Annie jelena de la Cruz macias	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4
153	Yury Cecilia Benítez Pazmiño	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
154	Génesis Tuz	1	1	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3
155	Jhon Enríquez	2	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
156	Marthyuri Andrea Fuertes Oband	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	Edison Giovanni Perez Portilla	2	2	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
158	Patricia ortega	1	2	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
159	Deisy portilla	1	1	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
160	Mateo Quille	2	1	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	Dublin Sevillano	2	1	1	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3
162	Samuel López	2	1	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3
163	Kimberly Jazmín Rosero	1	1	1	4	4	4	3	3	3	5	3	4	5	5	1	1	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
164	Yuliana suarez	1	1	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	Ismael Mafla Chamorro	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	Itzel Perachimba	1	1	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
167	DANERICK ROSERO	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
168	Samuel Armero	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
169	Andrea Marcela Rosero Bernal	1	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	LIGIA VALLEJOS	1	2	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	Gabriel Merino	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
172	Sebastian Guevara	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
173	Franshesca Reina	1	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	Nayeli Medina	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	Antony Alexander Salazar Enriqu	2	1	2	3	3	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	Kenshin Julian Vela Burbano	2	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
177	Scarlet Pozo	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	4	2	4	2	4	2	4	2	2
178	Jaider chacon	2	1	2	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
179	Micaela ortiz	1	1	2	1	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
180	Jessika Alexandra Ayala Rojas	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
181	Mikaela Puerchambu	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
182	Lcda.Luz María Cando Pozo	1	1	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
183	Alisson Espinoza	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
184	Samantha arcia	1	1	2	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
185	Karla Erazo	1	1	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
186	Yeraldy Moreno	1	1	2	5	4	3	3	5	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4
187	Brittany Pineda	1	1	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3
188	Juan Diego Villarreal Cisneros	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
189	Michael Cedeño	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
190	Jefferson Chiles	2	1	3	4	5	3	4	2	3	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	2	4	2	4	2	2

191	Alirio Cuesta	2	1	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	2	4	3	4	4	3	4	2
192	Santiago Enriquez	2	1	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	2	4	2	4	3	4	4	4
193	Galo Alexander España	2	1	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	2	4	4	4	5	4
194	Luis Alejandro Estupiñan	2	1	3	5	5	4	5	1	3	5	4	4	4	5	5	3	5	2	4	5	3	5	4
195	Albeiro Irua	2	1	3	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	4
196	Eliana Usamag	1	1	3	3	5	4	4	1	3	5	5	4	5	4	5	3	4	1	5	4	4	2	3
197	Sebastián Benavides	2	1	2	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4
198	Sebastián Benavides	2	1	2	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4
199	Jhostin Alexander Huera Delgado	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
200	ALEJANDRO LEÓN	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
201	Inti Quishpe	2	1	2	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3
202	Francis Caicedo	2	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3
203	Maite Guanga	1	1	2	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	3
204	Justin Romo	2	1	2	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	3	4	5	3	5	4
205	Josselyn Anthonella Yaguapaz Ce	1	1	2	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4
206	Edison Enriquez	2	1	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	2	1	5	5
207	Sebastián tulcaaza	2	1	2	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
208	Sebastián Palacios	2	1	2	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
209	Sebastián Palacios	2	1	2	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	Sebastián Rodríguez	2	1	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
211	Elider Cuastumal	2	1	3	5	4	5	4	3	2	4	5	4	5	5	5	3	4	2	4	4	3	4	4
212	Silvia Gisselle Cando	1	1	3	4	5	4	4	1	3	4	3	4	5	4	5	3	4	2	4	4	3	4	3
213	Alba Rosero	1	1	3	5	4	5	5	2	3	5	5	4	4	5	4	3	4	1	4	4	5	5	4
214	Abigail Villacris	1	1	3	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3
215	Amparo Naileth Vivas	1	1	3	5	4	4	5	2	3	4	2	4	4	4	4	1	4	1	5	4	3	4	3
216	Deiver Javier Lopez	2	1	3	5	5	5	4	1	5	5	5	4	4	5	5	3	5	3	5	5	4	4	5
217	Francisco Gabriel Rodríguez	2	1	2	3	5	2	1	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	4	4	3	2	2
218	Santiago Reyes	2	1	2	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
219	Ana Milena Trujillo Montenegro	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
220	Abigail cando	1	1	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
221	Zully Patiño Guerrero	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	Katerine Félix	1	1	3	5	4	4	5	1	3	5	4	3	4	5	5	4	4	2	4	4	3	4	3
223	Evelin Riofrio	1	1	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	2	5	4	4	5	4
224	Klever Aldair Rosero	2	1	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	4
225	Ana Cabrera	1	1	3	5	5	5	5	3	3	5	4	3	3	4	5	3	5	3	5	4	4	5	4
226	Johana Burgos	1	1	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	2	3	3	4	4	3
227	Jessica Rojas	1	1	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
228	Yuddy Tavera Hernandez	1	1	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
229	Edwin Guacales Castro	2	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
230	Tatiana Enríquez	1	1	3	4	3	3	4	2	4	5	5	4	4	5	5	1	4	2	4	3	3	4	2

231	Andrea Stefania Portilla Palacios	1	1	3	4	5	4	5	2	3	4	4	4	4	5	4	2	4	1	4	3	3	4	2
232	Sonia Guerrero	1	1	3	4	5	4	5	2	3	4	4	4	3	5	4	2	4	1	4	4	3	4	2
233	Ana Ximena Rueda Caicedo	1	1	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4		3	4	4	4	4	4	4
234	JHEINI BOHÓRQUEZ DELGA	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
235	JOSE AREVALO	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
236	Jeanne Huertas	1	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	Linda Ortiz Sacro	1	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
238	Diana Carolina Patiño	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4
239	Yamileth Mantilla	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
240	Ivonne Solis	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	Milena Realpe	1	1	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	5	3	4	4	4	4	4
242	Ramiro Castillo	2	1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4
243	Gabriel Criollo	2	1	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
244	Nelson Lobato	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
245	Romario Cuesta	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3
246	Juan Camilo Ortega Ruiz	2	1	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
247	Deiver Pascumal Guaquez	2	1	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	3
248	Fernando Sandoval	2	1	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	Matias Cruz	2	1	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
250	Jaider Quilismal	2	1	2	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	2	4	3	3	5	3
251	Irma Guama	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3
252	Jahir Vacca	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3
253	Hugo Francisco Perez	2	1	2	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	Andres Rayo	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
255	Hernan Cordova	2	1	2	5	4	4	5	1	3	5	4	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	4	3
256	Jhonatan Bustos	2	1	2	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	5	4
257	Jose Luis Espinoza	2	1	2	5	5	4	5	3	4	5	5	3	5	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4
258	Bryan Yela	2	1	2	5	5	5	5	3	3	5	4	3	3	4	4	3	5	3	5	4	4	5	4
259	Nerea Bastida	1	1	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3
260	Aejandro Bolaños	2	1	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
261	Ana Ximena Rueda	1	1	2	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
262	Ximena Erazo	1	1	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
263	Deya Pascumal Marcillo	1	1	2	4	3	3	4	2	4	5	5	4	4	5	5	1	4	2	4	3	3	4	2
264	Natalia Obando Arteaga	1	1	2	4	5	4	5	2	3	4	4	4	5	5	4	2	4	1	4	3	3	4	2
265	Evelin Paola Montenegro Perez	1	1	2	4	5	4	5	2	3	4	4	4	5	5	4	2	4	1	4	3	3	4	2
266	Johana Elizabeth Cabrera Narváe	1	1	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4		3	4	4	4	4	4	4
267	Diana Rosero Grijalba	1	1	2	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5
268	Vicky Alejandra Montes	1	1	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
269	David Alejandro Cuayal	2	1	2	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	1	3	1	4	2	5	4	4
270	Andrea Pascumal Guaquez	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

271	Angelica Bravo	1	1	1	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	4	3	5	3
272	Gabriel Guerrero Betancourth	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
273	Julia Mercedes Herrera Jacanam	1	1	1	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
274	Magali Mullo	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3
275	Paola Andrea Ramirez Guerrero	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3
276	Cristian Cuamacas	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3
277	Valentina Arteaga	1	1	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	2	5	4	5
278	Santiago Tobar	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5
279	Edgar Sebastian Sarchi Chingual	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
280	Ana Lucia Tualcha Montenegro	1	1	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
281	Juan David Alegria	2	1	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
282	Gabriela Zambrano Arciniegas	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5
283	Santiago Giraldo	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5
284	Miguel Ceballos Sierra	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
285	Adriana Mejia	1	1	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
286	Ana Del Pilar Bustos Arévalo	1	1	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
287	Sofía Unigarro	1	1	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
288	Aydee Chamorro	2	1	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
289	Maribel Yandun	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3
290	Lucía Quiñonez	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
291	Ivan Tobar Lopez	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	Leidy Florez	1	1	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
293	Carmela Yacelga	1	1	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	4
294	Fany Gomez	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3
295	Juan Carlos Vergel Pacheco	2	1	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5
296	Juan Carlos Noguera Romo	2	1	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	1	4	3	3	4	3
297	Alexandra Milena Ibarra Teran	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
298	Jaime Salazar	2	1	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
299	Willian Eduardo Villota Chitan	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	4
300	Yolanda Elizabeth Bastidas Valle	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5
301	Andres Benavides Parra	2	1	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	2	3	5	5	5
302	Andres Hernando Martinez Rodri	2	1	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	2	4	2	3	4	5	5	5
303	Willian Coral Cando	2	1	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
304	Nikole Romero	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4
305	Dayanara Lisbeth Lopez	1	1	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
306	Fausto Tobar	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
307	Jhovanny Riofrio	2	1	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4
308	Erika Anrango	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	1	5	5	3	5	3
309	Vanessa Proaño	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4
310	Maribel Cardenas	1	1	2	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4

311	Johana Yela	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3
312	Lenin Cauca	2	1	2	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
313	Anderson Mueses	2	1	2	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
314	Rodrigo Alvarado	2	1	2	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
315	Wlady Narvaez	2	1	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5
316	Cristian Nazate	2	1	1	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
317	Aminoeth Ramirez	1	1	1	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
318	Lilbeth Arcos	1	1	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	2	5	3	4	4	4	4	4
319	Edwin Chalacan	2	1	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4
320	Marcelo Patiño	2	1	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	3	5	3
321	Jefferso Chapues	2	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4
322	Grayed Ruano	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4
323	Ulises Muepaz	2	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	5	3	5	4	4	5	4
324	Marlyn Obando	1	1	2	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	5	5	4
325	Gilberto Campuezan	2	1	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
326	Deiver Lomas	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
		<b>MEDIA X CONSTRUCTO</b>			<b>4,48</b>				<b>4,38</b>				<b>4,30</b>				<b>4,10</b>				<b>4,24</b>			
		<b>MEDIA X PREGUNTA</b>			4,48	4,41	4,56	4,46	4,25	4,24	4,60	4,42	4,10	4,39	4,41	4,31	3,85	4,39	3,78	4,37	4,21	4,19	4,47	4,07

BASE DE DATOS PERSONAL ADMINISTRATIVO																										
Nº Encuestados	Nombre y Apellido	Sexo	Cargo	Lugar de residencia	Grado de estudios	PLANIFICACION				ORGANIZACIÓN				INTEGRACION				DIRECCION				CONTROL				
						P 1	P 2	P 3	P 4	O 1	O 2	O 3	O 4	I 1	I 2	I 3	I 4	D 1	D 2	D 3	D 4	C. T 1	C. T 2	C. T 3	CT4	
1	Edison Jaramillo	Hombre	Auxiliar de servicio	Huaca	Primaria	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
2	Patricio Arcos	Hombre	Operador de tractor	P.Pioter	Primaria	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
3	Jeyson Palma	Hombre	Administrador	Mira	4to nivel	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	
4	Milton Champutiz	Hombre	Auxiliar de servicio	Huaca	Primaria	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
<b>MEDIA POR CONSTRUCTO</b>						3,94				4,06				3,81				3,81				4,06				
<b>MEDIA POR PREGUNTA</b>						4	3,8	4,3	3,75	3,75	4,25	4,3	4	3,8	3,75	4	3,8	4	3	4	4,3	3,8	4,25	4,25	4	4

## Medias por cada constructo de la variable Gestión administrativa

**Tabla 14**  
*Constructo Planificación*

Acciones afirmativas	Tendencia (Media)
Unidad de planificación para toma de decisiones	4
Alternativas de solución	3,75
Objetivos y metas planteados	4,25
Planes de trabajo y de necesidades	3,75

**Nota:** El valor máximo es de 5 correspondiente a totalmente de acuerdo y el valor mínimo es de 1 totalmente en desacuerdo.

**Tabla 15**  
*Constructo Organización*

Acciones afirmativas	Tendencia (Media)
Misión y visión	3,75
Actividades de trabajo	4,25
Organigrama de la finca	4,25
Manual de funciones	4,00

**Nota:** El valor máximo es de 5 correspondiente a totalmente de acuerdo y el valor mínimo es de 1 totalmente en desacuerdo.

**Tabla 16**  
*Constructo Integración*

Acciones afirmativas	Tendencia (Media)
Materiales necesarios para realizar actividades	4,25
Infraestructura suficiente	4,25
Ejecutar las obligaciones	4,25
Asignación presupuestaria	3,81

**Nota:** El valor máximo es de 5 correspondiente a totalmente de acuerdo y el valor mínimo es de 1 totalmente en desacuerdo.

**Tabla 17**  
*Constructo de Dirección*

Acciones afirmativas	Tendencia (Media)
Relación administrador y trabajadores	4,00
Comunicación de planificaciones	3,00
Expresar comentarios y recomendaciones	4,00
El administrador es buen líder	4,25

**Nota:** El valor máximo es de 5 correspondiente a totalmente de acuerdo y el valor mínimo es de 1 totalmente en desacuerdo.

**Tabla 18***Constructo de Control*

Acciones afirmativas	Tendencia (Media)
Evaluación frecuente del desempeño	3,50
Controlar el tiempo de ejecución de actividades.	3,50
Toma acciones inmediatas al detectar fallas	4,25
Establece estándares para evaluar el desempeño laboral	4,00

**Nota:** El valor máximo es de 5 correspondiente a totalmente de acuerdo y el valor mínimo es de 1 totalmente en desacuerdo.

### Medias totales de cada constructo de la variable Gestión administrativa



**Figura 22** Medias totales de cada constructo de la variable Gestión administrativa

### Medias por cada constructo de la variable satisfacción

**Tabla 19***Constructo de Fiabilidad*

Acciones afirmativas	Tendencia (Media)
Cumple lo planificado	4,48
Muestra interés para solucionar problemas	4,41
Brinda bien el servicio al cliente	4,56
Procura que no existan errores en los registros de asistencia	4,46

**Nota:** El valor máximo es de 5 correspondiente a totalmente de acuerdo y el valor mínimo es de 1 totalmente en desacuerdo.

**Tabla 20***Constructo Capacidad de Respuesta*

<b>Afirmaciones</b>	<b>Tendencia (Media)</b>
Se comunica el tiempo en que se desempeña el servicio	4,17
Brinda un servicio rápido	4,18
Están siempre dispuestos a ayudar	4,56
Los empleados responden preguntas aun estando ocupados.	4,40

**Nota:** El valor máximo es de 5 correspondiente a totalmente de acuerdo y el valor mínimo es de 1 totalmente en desacuerdo.

**Tabla 21***Constructo de Seguridad*

<b>Afirmaciones</b>	<b>Tendencia (Media)</b>
Los trabajadores generan confianza	4,10
Se siente seguro al recibir el servicio	4,39
Muestran una actitud cortés a los visitantes	4,41
Los trabajadores cuentan con conocimientos necesarios	4,31

**Nota:** El valor máximo es de 5 correspondiente a totalmente de acuerdo y el valor mínimo es de 1 totalmente en desacuerdo.

**Tabla 22***Constructo de Empatía*

<b>Afirmaciones</b>	<b>Tendencia (Media)</b>
Ofrecen atención personalizada	3,85
Cuenta con un horario de atención conveniente	4,39
Los empleados dan atención personalizada a cada visitante	3,78
Recuerda siempre los intereses de los visitantes	4,37

**Nota:** El valor máximo es de 5 correspondiente a totalmente de acuerdo y el valor mínimo es de 1 totalmente en desacuerdo.

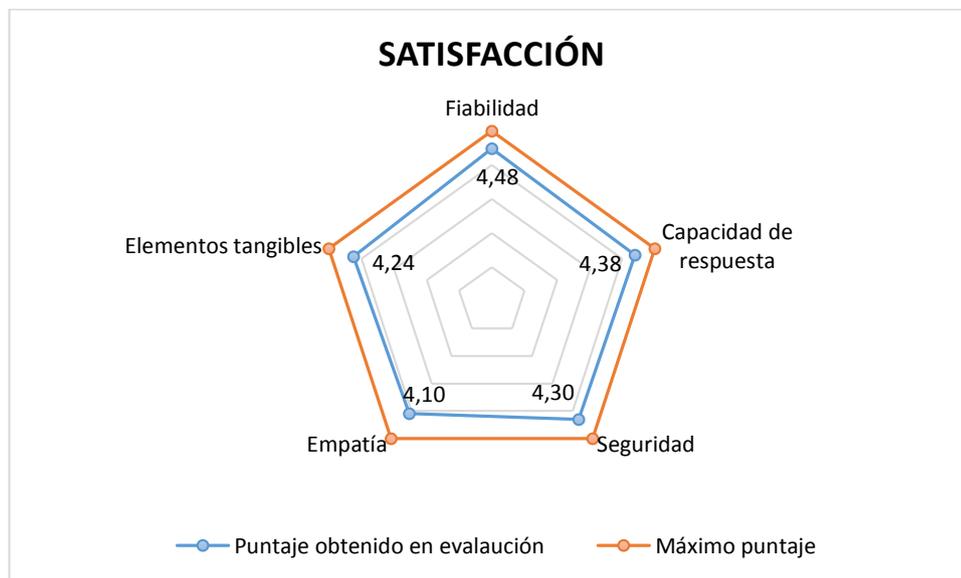
**Tabla 23**

*Constructo Elementos tangibles*

Afirmaciones	Tendencia (Media)
Las instalaciones son modernas	4,21
Las instalaciones se encuentran visualmente atractivas	4,19
El personal brinda el servicio de forma adecuada.	4,47
Los materiales (rótulos o señalización) son visualmente atractivos	4,07

**Nota:** El valor máximo es de 5 correspondiente a totalmente de acuerdo y el valor mínimo es de 1 totalmente en desacuerdo.

### Medias totales de cada constructo de la variable satisfacción



**Figura 23** Medias totales de cada constructo de la variable satisfacción

Anexo 11 Ejecución Presupuestaria 2019-2020

TULCÁN - ECUADOR  
MODULO DE GESTION PRESUPUESTARIA

EJECUCION PRESUPUESTARIA DE GASTOS POR CENTRO DE COSTO

PRESUPOSTO: 2019 DEL MES DE 01 AL 12 CENTRO DE COSTO: FINCA SAN FRANCISCO

DESCRIPCION Reg. Prop. Act. Part. Fis. CC	ACTIONES	VERIFICADO	CODIFICADO	SALDO POR CERTIFICAR	CONCRETADO	DEVENGADO	PAGADO	SALDO POR COMPROBATE	SALDO POR DEVENGAR	SALDO POR PAGAR	LIBRE
82 000 001 53003 002 FINCA-SF	Agrupamientos Educativos y Recreos	184	0	184	183.85	0	0	184	184	0	0
82 000 001 53004 001 FINCA-SF	Edificios, Inmuebles, Reparaciones y Repeticiones	46	0	46	0	0	0	46	46	0	0
82 000 001 53004 002 FINCA-SF	Mantenimiento y Equipos Inmuebles, Mantenimiento y Repeticiones	0	205	205	0	0	0	205	205	0	0
82 000 001 53005 002 FINCA-SF	Consultorios y Laboratorios	7000	204	744	744	0	0	744	744	0	0
82 000 001 53004 002 FINCA-SF	Materiales de Oficina	15	0	15	15	0	0	15	15	0	0
82 000 001 53013 002 FINCA-SF	Reparación y Acabados	400	31	431	393.5	0	0	401	401	0	0
82 000 001 53014 002 FINCA-SF	Supervisión Actividades Agrícolas, Agropecuarias, Pesca y Cria	1000	0	1000	305	0	0	1000	1000	0	0
82 000 001 53023 001 FINCA-SF	Egresos para servicio agropecuaria	5823	0	5823	5244.77	0	0	5823	5823	0	0
82 000 001 53103 002 FINCA-SF	Industria (Bienes Muebles y Depreciables)	773	0	773	1434	0	0	773	773	0	0
82 000 001 53104 002 FINCA-SF	Herramientas (Bienes Muebles y Depreciables)	270	0	270	276.34	0	0	270	270	0	0
<b>TOTAL:</b>	<b>8797</b>	<b>0</b>	<b>8797</b>	<b>1430.12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8797</b>	<b>8797</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Figura 24 Ejecución Presupuestaria

U. P. E. C.  
TULCÁN - ECUADOR  
MODULO DE GESTION PRESUPUESTARIA

2019/001 11:21:48

EJECUCION PRESUPUESTARIA DE GASTOS POR CENTRO DE COSTO

PRESUPOSTO: 2020 DEL MES DE 01 AL 12 CENTRO DE COSTO: FINCA SAN FRANCISCO

DESCRIPCION Reg. Prop. Act. Part. Fis. CC	ACTIONES	VERIFICADO	CODIFICADO	SALDO POR CERTIFICAR	CONCRETADO	DEVENGADO	PAGADO	SALDO POR COMPROBATE	SALDO POR DEVENGAR	SALDO POR PAGAR	LIBRE
82 000 001 53003 001 FINCA-SF	Agrupamientos Educativos y Recreos	100	0	100	100	0	0	100	100	0	0
82 000 001 53004 001 FINCA-SF	Mantenimiento y Equipos (Inmuebles, Mantenimiento y Repeticiones)	1162	1300	2302	1163	0	0	2502	2402	0	0
82 000 001 53004 002 FINCA-SF	Mantenimiento y Equipos (Inmuebles, Mantenimiento y Repeticiones)	240	500	2900	2400	0	0	2900	2900	0	0
82 000 001 53005 002 FINCA-SF	Consultorios y Laboratorios	250	0	250	250	0	0	250	250	0	0
82 000 001 53004 002 FINCA-SF	Materiales de Oficina	30	0	30	30	0	0	30	30	0	0
82 000 001 53011 002 FINCA-SF	Mantenimiento de Conducciones Eléctricas, Plomería y Carpintería	0	900	900	862.5	0	0	900	900	0	0
82 000 001 53013 002 FINCA-SF	Reparación y Acabados	250	0	250	250	0	0	250	250	0	0
82 000 001 53014 001 FINCA-SF	Supervisión para Actividades Agrícolas, Pesca y Cria	1475	447.48	2122.48	2122.48	0	0	2122.48	2122.48	0	0
82 000 001 53014 002 FINCA-SF	Supervisión para Actividades Agrícolas, Pesca y Cria	520	3400	3720	2719.95	0	0	3720	3720	0	0
82 000 001 53017 001 FINCA-SF	Industria (Bienes Muebles y Depreciables)	500	1500	2000	1998.83	0	0	2000	2000	0	0
82 000 001 53023 002 FINCA-SF	Egresos para servicio agropecuaria	0	1500	1500	1498.92	0	0	1500	1500	0	0
82 000 001 53023 001 FINCA-SF	Egresos para servicio agropecuaria	2000	3320	4320	4319.8	0	0	4320	4320	0	0
82 000 001 53104 001 FINCA-SF	Materiales y Equipos (Bienes Muebles y Depreciables)	100	0	100	0	0	0	100	100	0	0
<b>TOTAL:</b>	<b>8797</b>	<b>11917.48</b>	<b>20714.48</b>	<b>19275.48</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20714.48</b>	<b>20714.48</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Figura 25 Ejecución presupuestaria

