

Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa

Management administrative and its incidence in the profitability and quality of the services to the users of an institution educational

Máximo Tubay Moreira*, Mayra Peña Galeas†, Egda Cedeño Abril‡, y Walter Chang Muñoz§
 Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo
 {mtubay, mpena, ecedeno, wchangm}@utb.edu.ec

Fecha de recepción: 29 de octubre de 2016 — Fecha de aceptación: 22 de noviembre de 2016

Resumen—La presente investigación, tiene como objetivo fundamental determinar la rentabilidad y calidad de los servicios que permita el mejoramiento continuo y optimización del uso de recursos para que la organización funcione bajo una perspectiva profesional permitiendo su crecimiento y desarrollo en la rentabilidad y la atención al usuario. Se analizó la situación actual de la Unidad Educativa Particular Abdón Calderón (UEPAC) a través de la recolección de datos legales, históricos, financieros, etc., en diferentes situaciones y momentos. Posteriormente se comparó con referencias que sugieren la gestión de procesos, para que la institución logre ser altamente competitiva y logre sus objetivos de crecimiento y desarrollo. Al final se plantean conclusiones necesarias para lograr la calidad total en todas las áreas: M1 Business Administration, M10 General, M11 Production Management, M12 Personnel Management Executives; Executive Compensation.

Palabras Clave—Gestión Administrativa, Rentabilidad, Calidad de Servicios, Optimización de Recursos.

Abstract—The present investigation aims to determine the cost-effectiveness and quality of services enabling continuous improvement and optimization of the use of resources to run the Organization in a professional perspective allowing the user to their growth and development in profitability and attention. The current situation of the company was analyzed through the collection of legal, historical, financial data, etc., in different situations and moments. Subsequently compared with references that suggest the process management, the company is to be highly competitive, achieving its objectives of growth and development. At the end, there are conclusions necessary to achieve management with total quality in all areas of a company.

Keywords—Administrative Management, Profitability, Quality of services, Optimization of resources.

INTRODUCCIÓN

Según Miranda (2014) las organizaciones existen como objetos reales dentro de un contexto y espacio sociocultural e histórico específicos. Éstas tienen una historia, pasan por un proceso de constitución determinado y se diferencian de otras organizaciones. La referida perspectiva ayuda a que las estructuras empresariales de los mercados sean imponentes e integrales, ostentando transparencia en la ejecución de las negociaciones, y desarrollando planes de fortalecimiento del capital humano responsables con el entorno natural y social en donde se desarrolla y tiene lugar la operación y el objeto de la organización.

La Unida Educativa Abdón Calderón, UEPAC es una Institución particular Laica, formada en el año de 1973 según el acuerdo Ministerial No. 23 del oficio No. 191-A, firmada por el Sr. Lcdo. Pedro Alfredo Flor Cadena encargado de la Dirección Provincial de Los Ríos con fecha 3 de Mayo de 1973, bajo la dirección de la Srta. Norma Edith Muñoz Mora. Comenzó las labores escolares con la sección preparatoria, Primero y Segundo grado con diez estudiantes repartidos en

los grados mencionados. La escuela en mención hasta la actualidad se encuentra en su propio local en las calles Décima Primera No. 308 y 7 de Octubre en la ciudad de Quevedo. Su nombre Abdón Calderón es en honor al joven patriota “Abdón Calderón”, quien desde temprana edad luchó por su Patria, interviniendo valientemente en la gloriosa Batalla del Pichincha el 24 de Mayo de 1822 don de la victoria de las tropas libertadoras selló nuestra independencia.

La Filosofía de la Unidad Educativa Abdón Calderón, es la de preparar a la juventud fortaleciendo su sentimiento y espíritu hacia la práctica humanista, social, cultural y ecológica, con el fin de contribuir a la formación de su perfil. Para producir un óptimo servicio, la misma posee como lema interno “Camino hacia la excelencia”, incluyendo que los elementos que intervienen en la producción de la educación deben ser de calidad al ofrecer servicios educativos y otorgando a la juventud valores y aptitudes de hombres y mujeres en bien del desarrollo sociocultural y económico de la familia y la sociedad.

La visión de la Unidad Educativa Abdón Calderón es, la de ser reconocidos en la comunidad educativa nacional como un referente que mantiene ambientes y procesos educativos coherentes con el mundo en el cual viven y se desenvuelven nuestros estudiantes; apoyados con la infraestructura y tecnología acordes a las exigencias de la época.

*Ingeniero Comercial, Magister en Administración de Empresas

†Ingeniera en Gestión Empresarial, Magister en Gestión Empresarial

‡Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización de Computación, Magister en Dirección de Empresas con énfasis en Gerencia Estratégica

§Ingeniero en Sistemas, Magister en Docencia y Currículo

La misión de la Unidad Educativa Abdón Calderón es, la de educar a los estudiantes para conseguir desarrollar las aptitudes y actitudes, fortaleciendo el desarrollo personal y haciendo de ellos:

- Un ente creativo, competitivo, productivo, razonador.
- Con capacidad de expresión y comprensión.
- Con facilidad de para la investigación.
- Con espíritu deportista a través de las escuelas deportivas.
- Con autonomía personal y solidaria, comprometiéndose con su institución, la familia y la comunidad.
- Con cultura de valores y fortalecimiento de su autoestima.

La administración de la UEPAC se basa en los principios de:

Planificación: que consiste en poner en práctica los procedimientos científicos mediante la planeación de método.

De preparación: seleccionando científicamente a los docentes de acuerdo a sus aptitudes para prepararlos y puedan rendir más y su perfil como maestro sea de calidad. Así mismo se preparará el material acorde a la especialización y las exigencias del centro.

De control: con las actividades, para la certificación del mismo y ver si está ejecutándose de acuerdo a las normas establecidas y según el plan previsto.

De ejecución: distribuyendo diferencialmente las atribuciones y responsabilidades a cada departamento, para que la ejecución del trabajo sea eficiente y de calidad.

- Los docentes, administrativos, alumnos y padres de familia estarán sujetos a un reglamento interno.
- El personal docente y administrativo están en la obligación de cumplir y hacer cumplir las actividades adquiridas en la institución.

El personal docente debe presentar con puntualidad los planes y programas curriculares y demás documentos afines a sus actividades además de:

- Respetar y ganarse el respeto de los alumnos, directivos, padres de familia y comunidad.
- Vivir un ambiente de familiaridad teniendo presente la filosofía de la Institución.
- Cumplir y hacer cumplir el Reglamento de la Ley de Educación así como el Reglamento Interno del Plantel.

Según Jiménez-Zarco and Torrent-Sellens (2009) de forma tradicional se ha señalado la existencia de una relación estrecha entre la orientación hacia el cliente y la innovación. Debido a esto, las organizaciones empresariales como la UEPAC se encuentran inmersas en el reto de ser competitivas y productivas. Este reto se construye a partir de los parámetros de calidad, políticas de responsabilidad social, implementación de nuevos modelos de administración, generación de valores agregados para la fidelización de los clientes y la conformación de aliados estratégicos.

Guerras-Martín and Montoro-Sánchez (2009) refirió que la capacidad de procesamiento de información hace referencia tanto al grado de coordinación como a los mecanismos de

coordinación. La importancia de la información del análisis de la rentabilidad viene determinada por la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una empresa, basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad. En todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre rentabilidad y seguridad o solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica.

Murcia-Sandoval and García-Molina (2011) describió que la pertenencia a grupos económicos incrementa la productividad por trabajador, sea que se mida por la producción por trabajador o por el valor agregado por trabajador. La economía de las empresas se establece como indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos. Además, el no tener en cuenta la forma en que han sido financiados los activos permitirá determinar si una empresa no rentable lo es por problemas en el desarrollo de su actividad económica o por una deficiente política de financiación.

Por lo señalado, en esta investigación también se prioriza el análisis y la importancia de la atención al cliente. Diz-Comesaña and Rodríguez-López (2011) resaltan que la empresa debe tratar de entender el comportamiento de los clientes en las distintas situaciones de servicio que le son propuestas, pero además, puede transformar las circunstancias existentes modificando otros elementos del sistema de producción de servicios, lo que podría procurarle una actitud más favorable a la participación por parte del cliente. Y cuando se aplica la orientación que nos proporciona una medición de la calidad del servicio, podemos contribuir a propiciar criterios hacia el mejoramiento de los mismos y hacia la atención más satisfactoria para los beneficiarios del servicio evaluado".

El objetivo principal es resaltar la incidencia de la gestión administrativa en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de la UEPAC, generando un análisis descriptivo que logre establecer el empoderamiento necesario para la optimización de los recursos

METODOLOGÍA

En el desarrollo del trabajo se utilizó la investigación descriptiva, que permitió tener una referencia del fenómeno de la gestión administrativa y la incidencia que esta tiene en la rentabilidad y atención a los usuarios, definiéndola a partir de sus tipologías con el fin de especificar sus propiedades importantes.

Las características más relevantes de este tipo de investigación fue el énfasis que se le otorgo al estudio independiente de cada variable, por ello, la misma permitió que se logre integrar como un todo las mediciones de rentabilidad y atención al cliente con el propósito de determinar cuál era la situación actual de la organización y cómo se manifestaban dichos fenómenos en la misma, para que al final se logre predecir y establecer una adecuada gestión administrativa con el fin de perfeccionar cada uno de los procesos que se desarrollan actualmente en la UEPAC.

La recolección de información documental se la realizó con la intención de conocer la gestión operativa de la institución en sus actividades, así como para confirmar la efectividad de los resultados finales en los usuarios internos y externos.

A continuación se presenta un esquema del diseño metodológico establecido para cada una de las etapas del trabajo de investigación:

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Ingresos y gastos operativos de la UEPAC en los últimos 5 periodos lectivos

Soria (2011) supone que las empresas poseen una estructura de financiamiento óptima de largo plazo, y no desean apartarse sustancialmente de ella ya que los nuevos proyectos son de un riesgo operacional dentro de la misma. En la Tabla 2 se presentan las cifras de los ingresos de la UEPAC en los últimos 5 años. Los datos proporcionados por los directivos, reflejan un crecimiento del 10 % de un año a otro reflejando el crecimiento de los ingresos hasta la actualidad.

Del año 2008 al 2012 se muestra un aumento de \$41.650 que representa un crecimiento del 57 % en los 5 años que se analizaron. El número de usuarios internos creció de 450 a 665 que representa un 32,33 % porcentual.

Garrido and Carrillo (2013) manifestaron que la administración eficaz y eficiente de un proyecto consiste en la realización de un conjunto de actividades (interrelacionadas, en serie o en paralelo) involucradas en un proceso de consecución de recursos (físicos, humanos y financieros, principalmente). Las cifras reflejan que la institución educativa aumentó en mayor porcentaje sus ingresos que el número de usuarios internos durante los años considerados para el análisis. Estos resultados indican que se puede optimizar los ingresos, ejecutando una correcta gestión administrativa que aumente el número de usuarios y de esta manera el porcentaje del crecimiento económico sea más significativo generando mayor producción de servicios educativos.

Tabla 3. Gastos Operativos de la UEPAC en los últimos 5 años

AÑO LECTIVO	# COLABORADORES	SUELDO MES USD\$	TOTAL SUELDO MES-AÑO USD\$	TOTAL AÑO USD\$
2008-2009	30	280	8.400	100.800
2009-2010	35	330	11.550	138.600
2010-2011	45	380	17.100	205.200
2011-2012	55	460	25.300	303.600
2012-2013	60	500	30.000	360.000
Total	225	1.950	92.350	1.108.200

Los Gastos se dividen en cuatro tipos: gastos administrativos (sueldos y aquellos servicios de la oficina), gastos financieros (pago por intereses, emisión de cheques), gastos hundidos (son aquellos gastos que se realizan antes del comienzo de las operaciones correspondientes a las actividades) y gastos de representación (incluyen gastos de viajes, de movilidad en los mismos, por comidas, entre otros).

Este análisis permite conocer la organización, recursos, proceso productivo, resultados financieros y económicos, fortalezas y debilidades internas de los sistemas de producción,

y a su vez provee la información requerida para una toma de decisiones eficiente en las áreas técnicas y administrativas, de manera de mejorar la combinación de los recursos para que optimicen el retorno de la inversión efectuada, Nava Rosillón et al. (2009). En los últimos 5 periodos lectivos, la UEPAC ha aumentado en un 100 % en la contratación de colaboradores; es decir, de 30 colaboradores en el 2008, aumentó a 60 en el 2012. Con ello los gastos administrativos crecieron más del 265 %, en comparación con el primer y último año, es decir de \$100.800, aumento a \$297.600 en el 2012.

Los gastos de operación de la UEPAC, en el año 2008 alcanzó los \$79.200, aumentando esta cantidad en el 2012 a \$117.600, donde se refleja un crecimiento del 67 % en los 5 periodos que se analizaron. La variable determinante en el aumento de los gastos operativos, fue el incremento del número de colaboradores durante los años analizados.

Análisis de la rentabilidad de la UEPAC en los últimos 5 periodos lectivos

Tabla 4. Rentabilidad de la UEPAC en los últimos 5 años

AÑO LECTIVO	VENTAS NETAS USD\$		COSTOS DE VENTAS USD\$		UTILIDAD OPERACIÓN USD\$	
	Mensual	Anual	Mensual	Anual	Mensual	Anual
2008-2009	31.500	378.000	1.500	18.000	16.500	198.000
2009-2010	39.000	468.000	1.650	19.800	20.230	242.000
2010-2011	49.500	594.000	1.800	21.600	24.300	291.000
2011-2012	60.500	726.000	2.000	24.000	26.300	315.000
2012-2013	73.150	877.800	2.200	26.400	33.350	400.000
Total	213.678	3.043.800	9.150	109.800	120.680	1.446.000

La Tabla 4 se detallan todos y cada uno de los datos necesarios para analizar la rentabilidad que ha obtenido la UEPAC en los últimos 5 periodos por los servicios educativos prestados a sus usuarios internos y externos. Para Villagas (2009) la información tiene sentido instrumental y económico para los agentes individuales sólo cuando tales agentes pueden actuar, es decir, decidir. Enmarcado en este tema la medición de la rentabilidad estableció que en las ventas netas en el caso de estudio, son los ingresos por los servicios educativos recibidos por los usuarios), se produjo un crecimiento porcentual de 132,33%. Por ello entre el primero y el último año existió un crecimiento en dichos ingresos de \$499.800 que representa un 132 % porcentual. La rentabilidad de una empresa es uno de los aspectos más importantes de determinar para fijar la visión y los procesos de gestión.

En cuanto a las utilidades netas, estas aumentaron a \$202.200 en relación al primero y último año de estudio. En proporción, el crecimiento fue muy considerable alcanzando el 102 %. Los gastos operativos crecieron \$38.400 desde el 2008 hasta el 2012, reflejados en el incremento de colaboradores durante los 5 años, más la inversión de la UEPAC, por razones de funcionamiento y servicios a sus usuarios.

Tabla 1. Esquema del diseño metodológico de la investigación

Actividad	Métodos e instrumentos	Evidencia
Diagnóstico de la Gestión administrativa en la calidad de los servicios de la UEPAC	Recopilación de la información respectiva del proyecto (Análisis de encuestas y entrevistas a estudiantes, colaboradores y directivos de la UEPAC)	Análisis de la gestión del proyecto
Diseñar y evidenciar los procesos operativos y su rentabilidad en los últimos 5 períodos lectivos de la UEPAC	Proceso de entrada	
	Evaluación científica del proyecto	Proceso de selección de información
	Procesos de planeación	
	Determinar de las áreas de conocimiento para su respectiva realización	Planeación para la dirección de la investigación
	Procesos de ejecución	
	Análisis de los ingresos de la UEPAC en los últimos 5 períodos lectivos Estudio de los Gastos Operativos de la UEPAC en los últimos 5 años para su respectivo análisis	Cuadros estadísticos para determinar los márgenes eficiente de operatividad Análisis de indicadores de operatividad de los últimos 5 períodos
Determinar la eficiencia y efectividad de la Gestión administrativa en operatividad y calidad de los servicios a los usuarios de la UEPAC	Resultados de la información obtenida en relación al diagnóstico de la Gestión Administrativa en operatividad y rentabilidad de la UEPAC	Conclusiones sobre la Gestión Administrativa en operatividad y rentabilidad de la UEPAC

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Ingresos de la UEPAC de los últimos 5 años

AÑO LECTIVO	# ESTUDIANTES	PENSIÓN USD\$	TOTAL MES USD\$	TOTAL AÑO USD\$
2008-2009	450	70	31.500	37.8000
2009-2010	500	78	39.000	46.8000
2010-2011	550	90	49.500	59.4000
2011-2012	605	100	60.500	72.6000
2012-2013	665	110	73.150	87.7800
Total	2770	448	213678	3.043.800

Tabla 5. Indicadores de rentabilidad de la UEPAC en los últimos 5 años

ÍNDICES DE RENTABILIDAD UEPAC 2008-2012	Margen de utilidad bruta en ventas= Ventas netas-costos de ventas/ventas (%)	Margen de operación= Utilidad en operación/ventas netas (%)	Margen de utilidad neta= Utilidad neta/ventas netas (%)	Margen bruta= Utilidad bruta/ventas netas (%)
2008	95,24	52,38	22,38	95,24
2009	95,77	51,87	22,38	95,77
2010	96,36	49,09	49,09	96,36
2011	96,69	43,47	43,47	96,69
2012	96,99	45,59	45,59	96,99

En la Tabla 5 se presentan los indicadores de rentabilidad de la UEPAC, Margen de utilidad bruta en ventas, Margen de operación, Margen de utilidad neta y Margen bruto, según los ingresos percibidos en los 5 últimos periodos de actividad de la empresa, desde el 2008 hasta el 2012.

García-Meneses et al. (2013) se refirió a que el crecimiento económico generalmente se relaciona con factores que se derivan directamente de modelos macroeconómicos estándar. El Margen de utilidad bruta en venta representa el valor del resultado al restar las ventas netas y costo de ventas; y dividirlo para las ventas neta, mostrando así el porcentaje de utilidad

obtenida por cada dólar de ventas. Esto incluye que las ventas son muy bajas o que los gastos son muy altos o ambos. La utilidad neta representa el resultado de restar los gastos de las ventas netas menos los gastos de venta y los gastos de distribución que no conllevan valor agregado y por consiguiente los costos derivados de las mismas.

Los indicadores bordean entre el 95 al 96,99%, lo que

muestra que por cada dólar de ingresos (ventas) la empresa obtiene \$ 0,96 ctvo., porque sus costos son mínimos por las actividades que ejecuta. En el Margen de operación, se puede inferir que la empresa en el año 2008 generó una utilidad operacional del 52,38 %, y para el 2012 de 45,59 % evidenciando una pérdida de la utilidad del 6,79 %, principalmente originado por el aumento de los costos de ventas en especial por materia prima, así como los gastos de ventas para el año 2012.

Como se identifica en la Tabla 5, los ingresos, según el margen de utilidad neta de la empresa para el año 2008 y 2012 generaron el 52,38 % y el 45,59 % de utilidad respectivamente, también podemos ver que existe una disminución del 6,79 % en la utilidad. Adicionalmente se puede referir que a pesar del aumento en los costos de venta y en los gastos de administración, los ingresos crecieron lo suficiente para que la empresa lograra asumirlos.

En resumen, entre los años 2008 a 2012, la utilidad bruta obtenida después de descontar los costos de ventas fueron del 95,24 % y 96,99 % respectivamente, por lo que se destaca que existió un leve aumento del 1,75 % para el periodo final estudiado, por ello, a pesar de que los costos de venta aumentaron su impacto sobre la utilidad bruta no es significativa.

DISCUSIÓN

La rentabilidad es la correlación que existe entre la utilidad y la inversión elemental para obtenerla. Es la forma más efectiva para medir la efectividad de una empresa. En este contexto, Torrent-Sellens and Ficapal-Cusí (2010) manifestó que el estudio de la productividad es fundamental porque es el indicador representativo, básico, que nos explica el potencial de crecimiento a largo plazo de una economía.

A pesar de que en los últimos 5 periodos, la variable rentabilidad ha sido fortalecida por las gestiones de los directivos de la organización, aún existen desafíos en la atención que se le debe dar a la satisfacción total por los servicios educativos que perciben los usuarios y que podrían influir en la rentabilidad futura de la UEPAC.

Para Molina-Morales et al. (2012) la proximidad física propicia una mayor densidad en su estructura, es decir, una mayor redundancia en las relaciones, así como una mayor fortaleza en los vínculos. Es por esto que en una empresa, la organización se acondiciona en una jerarquía estructurada para que cada nivel cumpla dos funciones: indicar los objetivos que serán alcanzados por los colaboradores en el nivel inferior y a su vez dan los medios para alcanzarlos incluidos en los planes de planificación del siguiente nivel superior.

En cuanto a la calidad de los servicios educativos brindados a los usuarios internos y externos, tomando como referencia los indicadores de eficiencia y efectividad, la UEPAC cuenta con un crecimiento sostenible ya que del estudio de la rentabilidad de los últimos 5 periodos lectivos, se ve un crecimiento considerable en su población de usuarios internos.

Fernández and Bonillo (2009) destacó que en las últimas décadas, las organizaciones se han visto inmersas en un nuevo y complejo entorno competitivo, lo que les ha llevado a un continuo proceso de búsqueda de nuevas formas de obtener y mantener una ventaja competitiva. Usualmente, la eficacia se

enfatisa en los niveles superiores y la eficiencia en los niveles operativos o inferiores de la empresa. Sin embargo, hacer énfasis en uno o en otro, depende mucho de la personalidad de los administradores, la cultura y la realidad o circunstancia particular de la empresa.

La calidad en eficiencia y efectividad de los procesos administrativos de la UEPAC cuenta con un crecimiento sostenible, ya que además del aumento en números de usuarios, la organización se ha fortalecido institucionalmente en el mercado educativo con programas de intercambio con instituciones educativas en países como Inglaterra y la China, dando la oportunidad de que sus usuarios internos (estudiantes) consoliden sus conocimientos en idiomas como el inglés y el chino mandarín al convivir y educarse en estas culturas. Sin embargo hay ciertos indicadores que difieren con esto y que si no se revierten pueden combinarse en contra de lo que ya la organización ha ganado frente a otras instituciones.

Para Valera Villegas and Morillo Moreno (2009) parte de los efectos de la globalización de los mercados internacionales es la consecutiva presencia de las novedosas herramientas gerenciales, tecnológicas y de información, que dan continuos giros a los escenarios donde las organizaciones sobreviven. Tomando como referencia lo citado, la UEPAC, como un ente privado que brinda servicios educativos a la sociedad, debe fortalecer la idea de mejorar sus procesos para obtener más rentabilidad y beneficios que hagan posible que esta se empodere de un crecimiento y mejoramiento continuo, a pesar que los directivos puedan no tener a este tema como prioridad actualmente.

CONCLUSIONES

La inadecuada gestión administrativa incide negativamente en la rentabilidad y calidad de los servicios que la UEPAC brinda a sus usuarios y puede disminuir la posibilidad de obtener una mayor productividad en los procesos que se llevan a cabo para optimizar el servicio educativo. Enfatizando lo anterior, Hinestroza (2010) determinó que la cultura organizacional se ha constituido en un tema de interés académico y gerencial desde hace varias décadas, por cuanto ha demostrado ser un factor que se encuentra estrechamente relacionado con indicadores de desempeño operacional y psicosocial.

El desempeño de los colaboradores de la UEPAC necesita un seguimiento coherente a las capacitaciones y seminarios que se les brinda a comienzos de cada año para que sea un indicador que establezca pautas para potencializar el trabajo de cada uno dentro de la organización. Los procesos administrativos de la institución, necesitan un sistema de evaluación en eficiencia y efectividad, para que en general cuente con los lineamientos necesarios que involucren a los directivos y consoliden la misión y visión de la organización.

La UEPAC ha obtenido un crecimiento considerable en su rentabilidad en los últimos años. Sin embargo en la actualidad es un factor que se debe potencializar dentro de los procesos, ya que el análisis confirmó la ausencia de estrategias que optimicen este indicador fundamental a la hora de medir la productividad de la empresa.

Para Marin and Rubio (2010), una marca podrá extenderse con éxito a una categoría de producto si la probabilidad de

que los clientes respondan a la extensión de forma positiva es alta. La UEPAC, como una empresa que brinda servicios educativos a sus usuarios (estudiantes y padres de familia), debe fortalecer la idea de mejorar sus procesos para tener más rentabilidad y obtener beneficios que hagan posible que la organización se mantenga con un crecimiento y mejoramiento continuo, a pesar que los directivos puedan no tener a este tema como prioridad actualmente.

Higuíta-López (2011) mencionó que a la dirección de las personas en la organización parece requerir algo más que un conjunto de herramientas. Por ello se establece que la atención a los usuarios tanto internos como externos (estudiantes y padres de familia), debe ser fortalecida de tal manera que llegue a ser uno de los puntales fundamentales con los que cuenta la organización, no solo frente a estos, sino también frente a las empresas que son su competencia.

Por último, la UEPAC como organización debe plantear y ejecutar la alternativa de contar con un Manual de Gestión que es una herramienta que, si se lo diseña y aplica, permite identificar, definir y establecer los objetivos de las estructuras empresariales. Esto admitirá un mejoramiento considerable a la rentabilidad y calidad de los servicios que reciben los usuarios internos y externos (estudiantes y padres de familia).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Diz-Comesaña, M. E. and Rodríguez-López, N. (2011). La participación del cliente como co-creador de valor en la prestación del servicio. *Innovar*, 21(41):159–168.
- Fernández, R. S. and Bonillo, M. Á. I. (2009). La estética y la diversión como factores generadores de valor en la experiencia de consumo en servicios. *Innovar*, 19(34):7.
- García-Meneses, E., de Lourdes Rodríguez-Espinosa, M., and Castillo-Ponce, R. A. (2013). Estructura de propiedad corporativa y crecimiento económico. *Innovar*, 23(49):31–40.
- Garrido, A. and Carrillo, J. (2013). Programación reactiva en la administración de proyectos: aproximación conceptual y aplicaciones prácticas/reactive programming in project management: conceptual approach and practical applications. *Revista EAN*, (74):72–85.
- Guerras-Martín, L. Á. and Montoro-Sánchez, Á. (2009). El ajuste en el diseño organizativo como factor de éxito en los acuerdos de cooperación entre empresas. *Innovar*, 19(35):133–150.
- Higuíta-López, D. (2011). Del manejo de personal a la dirección de personas. *Innovar*, 21(40).
- Hinestroza, M. P. G. (2010). Implementación de buenas prácticas de promoción de personal y su relación con la cultura y el compromiso con la organización. *Innovar*, 20(36):79.
- Jiménez-Zarco, A. I. and Torrent-Sellens, J. (2009). Orientación proactiva hacia el cliente, cooperación y uso de las TIC: un análisis empírico sobre sus interrelaciones y efectos como potenciadores de la innovación en producto. *Innovar*, 19(33):55.
- Marín, L. and Rubio, A. (2010). Alianza de marca: ¿por que, como y cuando? *Innovar*, 20(37):133.
- Miranda, D. R. G. (2014). Los estudios organizacionales. un campo de conocimiento comprensivo para el estudio de las organizaciones: A comprehensive field of knowledge for research concerning organizations. *Innovar: revista de ciencias administrativas y sociales*, 24(54):43–58.
- Molina-Morales, F. X., Martínez-Fernández, M. T., and Coll-Serrano, V. (2012). La eficiencia y la innovación en las subredes de empresas. un estudio del distrito cerámico español. *Innovar*, 22(46):111.
- Murcia-Sandoval, M. F. and García-Molina, M. (2011). Grupos económicos y productividad en Colombia, una mirada a la encuesta anual manufacturera. *Innovar*, 21(40).
- Nava Rosillón, M., Urdaneta, F., and Casanova, A. (2009). Comportamiento económico y financiero de sistemas de ganadería de doble propósito (taurus-indicus). *Revista Científica*, 19(4):356–365.
- Soria, K. (2011). Sergio zúñiga-jara. *INNOVAR*, 21(41):39–49.
- Torrent-Sellens, J. and Ficapal-Cusí, P. (2010). ¿nuevas fuentes co-innovadoras de la productividad empresarial? *Innovar*, 20(38):111.
- Valera Villegas, M. Á. and Morillo Moreno, M. C. (2009). Un sistema de costos basado en actividades para las unidades de explotación pecuaria de doble propósito: Caso: Agropecuaria el lago, sa. *Innovar*, 19(35):99–117.
- Villegas, M. G. (2009). Los informes contables externos y la legitimidad organizacional con el entorno: estudio de un caso en Colombia. *Innovar*, 19(34):147.