



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA

TÍTULO:

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA ULEAM EXTENSIÓN
CHONE

AUTORA:

ALVAREZ ZAMBRANO ANAHI ANTONELLA

UNIDAD ACADÉMICA:

EXTENSIÓN CHONE

CARRERA:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TUTORA:

ING. KAREN ALEJANDRA MENDOZA GARCÍA, PHD

CHONE – MANABÍ – ECUADOR

Agosto del 2026

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

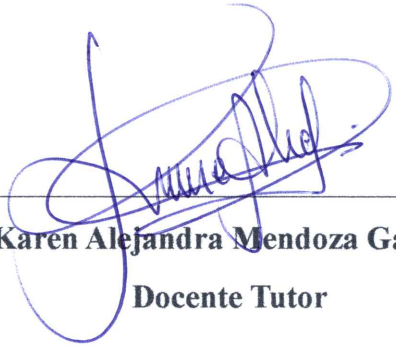
Ing. Karen Alejandra Mendoza García, PhD, docente de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Extensión Chone, en calidad de Tutora.

CERTIFICO

Que el presente trabajo de la Unidad de Integración Curricular, modalidad de Sistematización de Experiencias, con el título: “Procesos Administrativos y Calidad de Servicios en la Carrera de Administración de Empresas de la ULEAM Ext. Chone” ha sido revisado exhaustivamente en varias sesiones de trabajo.

Las opciones y conceptos vertidos en este trabajo de titulación es fruto de la perseverancia y originalidad de su autora: Anahi Antonella Alvarez Zambrano, siendo de su exclusiva responsabilidad.

Chone, agosto 2026



Dra. Karen Alejandra Mendoza García, PhD
Docente Tutor

DECLARACIÓN DE AUTORIA

Quien suscribe la presente: Anahi Antonella Alvarez Zambrano, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, declaro bajo juramento que el trabajo de la Unidad de Integración Curricular, modalidad Sistematización de Experiencia, con el título: **“Procesos Administrativos y Calidad de Servicios en la Carrera de Administración de Empresas de la ULEAM Ext. Chone”**, previo a la obtención del Título de Grado de Licenciada en Administración de Empresas, es de autoría propia y ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros y consultado las referencias bibliográficas que incluyen en este documento.

Finalmente, La autora está de acuerdo en ceder los derechos de uso del presente trabajo a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para que forme parte de su patrimonio intelectual e investigación científica.

Chone, agosto 2026


Alvarez Zambrano Anahi Antonella

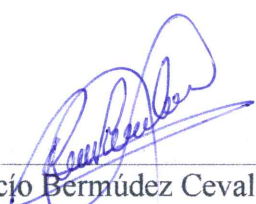
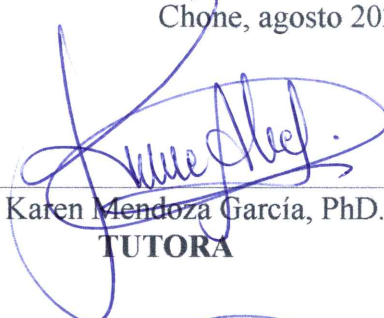
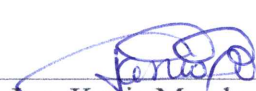
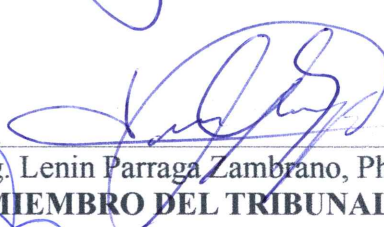
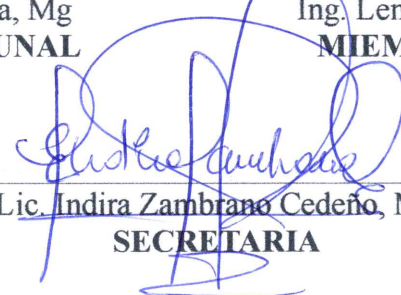
C.I. 1314476035

AUTORA

**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ****EXTENSIÓN CHONE****CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS****APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los miembros del tribunal Examinador aprueban el trabajo de la unidad de integración Curricular, modalidad Sistematización de Experiencia con el título: “Procesos Administrativos y Calidad de Servicios en la Carrera de Administración de Empresas de la ULEAM Ext. Chone”, elaborado por la egresada ANAHI ANTONELLA ALVAREZ ZAMBRANO de la carrera de Administración de Empresas.

Chone, agosto 2026


Lic. Rocío Bermúdez Cevallos, Mg
DECANA
Ing. Karen Mendoza García, PhD.
TUTORA
Ing. Kenia Mendoza Vega, Mg
MIEMBRO DEL TRIBUNAL
Ing. Lenin Parraga Zambrano, PhD
MIEMBRO DEL TRIBUNAL
Lic. Indira Zambrano Cedeño, Mg
SECRETARIA

DEDICATORIA

A mis padres, Limber Alvarez y Edra Zambrano, cuyo sacrificio, paciencia y fe inquebrantable han sido la base de mi formación y de mi vida. A mis hermanos, José, Jairo y Mario, por caminar a mi lado y brindarme su aliento constante en los momentos de mayor desafío. A ti Alejandro, que me cuidas desde el cielo, aunque ya no estes físicamente a mi lado, tu recuerdo, tu luz y tu amor dejó una huella imborrable en mi alma, tu memoria es mi mayor inspiración y es el latido detrás de este logro.

A mis sobrinos, los amo con todo mi corazón, que este esfuerzo les sirva de ejemplo para seguir sus propias metas. A mis cuñadas, por su acompañamiento incondicional y por el hermoso vínculo que compartimos. A mí misma, por no dudar de mi potencial y a todos aquellos que alguna vez han tenido miedo, que esto sea un recordatoria de que incluso con temor, puedes avanzar y alcanzar lo que te propongas.

RECONOCIMIENTO

A Dios, por ser mi guía y por recordarme que no hay imposibles para quien cree de verdad. A mi hermosa familia, por ser mi soporte incondicional, mi motivación diaria y el refugio donde siempre encuentro fuerzas para seguir adelante.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone, por abrirme sus puertas y brindarme el espacio para formarme profesionalmente y a mi querida Carrera de Administración de Empresas, la que elegí desde el primer instante, por darme las herramientas para alcanzar esta meta y confirmarme que tomé la decisión correcta.

Este logro también es el resultado del apoyo de grandes personas y profesionales, a mi tutora la Dra. Karen Mendoza, por su paciencia, su orientación y por su confianza, de igual manera a la Ing. Martha Zambrano, nuestra secretaria gracias por brindarme su cariño y enseñanzas. A el Dr. Fabricio Mendoza y la Ing. Kenia Mendoza, que me acompañaron en toda esta etapa, gracias por sus enseñanzas y calidez humana y a todos mis docentes que fueron partícipes de mi formación.

A mis amigos: los presentes, los ausentes y aquellos con quienes los lazos tomaron rumbos distintos. Gracias por los momentos compartidos y por las lecciones aprendidas. Me llevo el mayor de los aprendizajes: la certeza de que poseo la fortaleza necesaria para ponerme de pie frente a cualquier adversidad, las veces que hagan falta.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	II
DECLARACIÓN DE AUTORIA.....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	IV
DEDICATORIA.....	V
RECONOCIMIENTO	VI
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
1. INTRODUCCIÓN.....	12
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
3. MARCO TEÓRICO	18
3.1. Procesos Administrativos.....	18
3.2. Calidad de servicios.....	19
4. METODOLOGÍA.....	23
4.1. Enfoque.....	23
4.2. Alcance	23
4.3. Instrumentos	24
4.4. Encuesta.....	24
4.5. Cuestionario.....	24
4.6. Población	25
5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA(A)	26

PROPUESTA (B).....	30
6. CONCLUSIONES.....	34
7. RECOMENDACIONES.....	35
8. BIBLIOGRAFÍA	36
9. ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Perfil institucional y académico de la carrera de Administración de Empresas	22
Tabla 2. Presupuesto de la propuesta	32
Tabla 3. Cronograma.....	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2. Dimensión: Procesos Administrativos	26
Figura 3. Dimensión: Mejoramiento Administrativo	27
Figura 4. Dimensión: Calidad del Servicio	28
Figura 5. Espacio de Opinión	29

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Enfoques del modelo para el aseguramiento de la calidad	16
Ilustración 2. Matriz de Justificación de faltas.....	42
Ilustración 3. Calendario de seguimiento de Sistematización y Prácticas profesionales	42
Ilustración 4. Seguimiento de cumplimiento docente	42
Ilustración 5. Matriz de estudiantes con materias pendientes	43
Ilustración 6. Seguimiento de procesos de titulación.....	43

RESUMEN

A lo largo de este trabajo de investigación se abordó la búsqueda de soluciones y sistemas informáticos que mejoren la calidad de los servicios percibida por la comunidad académica por cual tuvo como objetivo evaluar los procesos administrativos y calidad de servicios en la carrera de administración de empresas de la ULEAM Extensión Chone. Para ello, se adoptó un enfoque cuantitativo de alcance correlacional y diseño no experimental de corte transversal, la recolección de datos se ejecutó a través de la técnica de la encuesta con un diseño instrumental de cuestionarios estructurado en la escala de Likert con una muestra censal constituida por 163 participantes, correspondientes a docentes y estudiantes matriculados. Los resultados demuestran que, si bien el personal está calificado y es empático, los hallazgos afirman la existencia de retrasos operativos. Asimismo, el exceso de tramites representa el factor principal que afecta negativamente a la calidad del servicio administrativo. En conclusión, se determinó que la deficiencia operativa no recae en el personal administrativo, sino en la dependencia de procedimientos manuales y la falta de automatización de los procesos, por lo consiguiente, se propuso la implementación de herramientas tecnológicas para agilizar los flujos documentales y reducir los tiempos de respuesta institucionales.

Palabras clave: proceso administrativo, calidad de servicio, educación superior, eficiencia operativa, personal administrativo.

ABSTRACT

This research project focused on identifying solutions and information systems that improve the quality of services perceived by the academic community. Its objective was to evaluate the administrative processes and service quality in the Business Administration program at the ULEAM Chone Extension Campus. A quantitative approach with a correlational scope and a non-experimental, cross-sectional design was adopted. Data collection was carried out through a survey using a structured questionnaire based on the Likert scale, with a census sample of 163 participants, including professors and enrolled students. The results show that, while the staff is qualified and empathetic, operational delays are confirmed. Furthermore, excessive paperwork is the main factor negatively impacting the quality of administrative services. In conclusion, it was determined that the operational deficiencies do not stem from the administrative staff, but rather from the reliance on manual procedures and the lack of process automation. Consequently, the implementation of technological tools was proposed to optimize document workflows and reduce institutional response times.

Keywords: administrative process, service quality, higher education, operational efficiency, administrative staff.

1. INTRODUCCIÓN

Para garantizar la calidad de los servicios y fortalecer los procesos administrativos, las universidades ecuatorianas han asumido el compromiso de implementar mejoras continuas en sus sistemas. En este apartado se presentan conceptos fundamentales relacionados con la gestión de procesos y la calidad de los servicios en instituciones de educación superior, con el fin de contextualizar el estudio.

El marco regulatorio ecuatoriano ha intensificado la supervisión de estos estándares. Según el modelo de evaluación externa vigente, el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES, 2024). Establece indicadores específicos que evalúen la eficiencia administrativa y la infraestructura como soportes indispensables para la docencia y la investigación. Esto implica que las instituciones no solo deben alcanzar la excelencia académica, sino que están obligadas a demostrar una gestión institucional coherente, ágil y transparente que garantice el bienestar de la comunidad universitaria.

El objetivo de esta investigación fue evaluar los procesos administrativos y calidad de servicios en la carrera de administración de empresas de la ULEAM Extensión Chone y para lograr lo planteado se necesita complementar con sus objetivos específicos que corresponde a: Diagnosticar las principales deficiencias en los procesos administrativos; analizar el impacto de la calidad de los servicios en la experiencia académica de los estudiantes y optimizar estrategias de mejora para elevar la calidad de los servicios académicos.

Algunos estudios evidenciaron la importancia de la gestión institucional, sino que garantizaron la eficiencia y satisfacción en los servicios académicos. Sin embargo, no profundiza en las dificultades que enfrentan los estudiantes y la coordinación al momento de gestionar trámites, responder oficios o aplicar normas institucionales, aspectos centrales que se abordaron dentro del presente estudio que busca analizar y transformar estrategias de mejora y

fortalecer la calidad y pertinencia de los servicios académicos dentro de la carrera de administración de empresas.

La finalidad de esta investigación actuó como mecanismo de autorreflexión y autoevaluación para la carrera de Administración de Empresas, para esto se busca diagnosticar las falencias actuales basadas en los procesos administrativos, que logra el mejoramiento continuo a través de la optimización de la eficiencia operativa y sus tiempos de respuesta, no tan solo como un apoyo a la coordinación en sus labores diarias, sino que propone alternativas de mejora e identifica posibles errores en la atención desde la experiencia sistematizada en el departamento. Este planteamiento buscó demostrar que incluso desde acciones pequeñas y prácticas cotidianas se pueden generar cambios significativos en la eficiencia institucional.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde la perspectiva de la Unión Europea, los procesos administrativos se estructuran como un derecho fundamental de los ciudadanos tal como lo expone Puigpelat, 2026) el derecho a un trato imparcial, el derecho a que la Administración de la UE se pronuncie sobre los asuntos en un plazo razonable, y el antes apuntado deber de diligencia (p.22) el cual impone a las instituciones un rol activo y minucioso para examinar los tramites, investigar las circunstancias pertinentes y resolver los casos de manera imparcial. Esta dinámica no opera de forma aislada, sino que apoya en una red de cooperación e interconexión constante entre la administración central y las instituciones de cada país, para conformar un modelo integrado y de calidad.

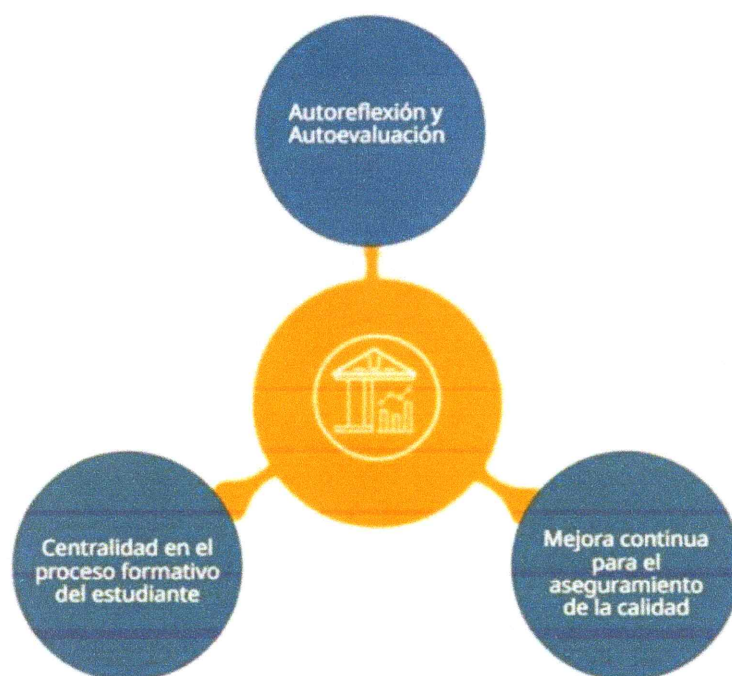
En América Latina, a pesar de los esfuerzos de modernización, la implementación de estas mejoras choca con la deficiencia estructurales importantes como lo hace notar Sanabria-Zotelo (2024) la adopción de tecnologías digitales en las MiPymes enfrenta barreras significativas. Entre los obstáculos más comunes se encuentran los altos costos de implementación, la resistencia al cambio y la falta de competencias digitales (p. 556). A diferencia de los sistemas consolidados europeos, en la región las empresas lidian con brechas tecnológicas y una fuerte resistencia cultural frente a la adopción de herramientas digitales

La calidad educativa se medía exclusivamente por la excelencia y el rendimiento académico de los estudiantes, aunque se ignora que la educación es un servicio compuesto por diversos procesos internos. Sin embargo, las instituciones de educación superior han comenzado a reconocer esta realidad, mediante la implementación de medidas para evaluar la calidad de los servicios no académicos. Para ello, se han adaptado principalmente modelos de medición originados en el marketing de servicios, ajustándose a las particularidades de los entornos universitarios (Quesada, 2021).

Basándonos en este enfoque, la calidad no solo se basa en el entorno de clase, sino que se integra con los servicios administrativos, un estudiante puede tener excelentes docentes, pero si la infraestructura y la tecnología fallan, la experiencia educativa se fractura. Los servicios complementarios actúan como el soporte vital del proceso académico; si estos fallan, generaría fricciones que distraen al estudiante de su objetivo principal: aprender. Por consiguiente, la calidad percibida no es un promedio, sino se define como el eslabón más débil de la cadena de servicio.

En relación con las normativas nacionales, asegurar la calidad institucional mediante el actual modelo de evaluación externa con fines de acreditación se basa en el cumplimiento de los criterios integrados en los principios que establece la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES). Su principal objetivo es impulsar la revisión constante de los procesos dentro de las universidades y escuelas politécnicas. Tal como se observa en la Figura 1, el modelo estructura el aseguramiento de la calidad bajo tres enfoques estratégicos interrelacionados (CACES, 2024). Es decir, se entiende que la experiencia del estudiante influye en los procesos administrativos además de constituir como un soporte operativo dentro de la formación, por lo tanto, cualquier ineficiencia de los procesos afecta a la satisfacción y rendimiento del usuario.

Ilustración 1. Enfoques del modelo para el aseguramiento de la calidad



Nota. Adaptado de Modelo de Evaluación Externa 2024, por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES), 2023.

Situándonos en la realidad de la carrera de Administración de Empresas de la Uleam extensión Chone y desde la coordinación a través de la sistematización de experiencias, se evidencia que a pesar de los esfuerzos por mantener la gestión de tramites estudiantiles enfrentan cuellos de botellas, lo que genera largas filas de espera y percepción de lentitud en el servicio donde el estudiante desconoce el estado de su proceso, que afecta a la continuidad del proceso académico.

Adicionalmente, existe desconocimiento generalizado sobre como iniciar y formalizar tramites básicos, que obliga al personal de secretaria a realizar asesoría verbal repetitiva e individualizada por lo cual provoca retraso en el tiempo operativo de otros procedimientos. A esta problemática se suma la persistencia física de la documentación y el uso excesivo de papelería que entorpece en la trazabilidad de los expedientes y la duplicidad de las instrucciones.

Por esta razón, se plantea la interrogante: ¿De qué manera la gestión de procesos administrativos incide en la calidad de los servicios percibida por los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas de la Uleam Extensión Chone periodo 2025-2? Para dar respuesta a la problemática planteada se debe cuestionar factores como: ¿cuál es el estado actual de los tiempos de respuesta y los flujos documentales en los tramites solicitados ante la coordinación de la carrera?, ¿cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a la claridad de la información y la atención recibida durante sus gestiones académicas? Y ¿qué estrategias de gestión administrativa son necesarias para optimizar la eficiencia operativa y elevar los estándares de calidad en el servicio del usuario?

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Procesos Administrativos

Valenzuela Peregrino et al. (2024) defienden que “los procesos administrativos abarcan una amplia gama de actividades dentro de una organización, desde la gestión de recursos humanos y financieros hasta la planificación estratégica y el control de calidad. Estos procesos actúan como el sistema nervioso central de una empresa.” (p.120). Esto apoya la postura de que no es un proceso aislado de la institución, si la comunicación interna falla y los tiempos no son los adecuados para el usuario afectará a la optimización de los procesos.

En este sentido, para que dicho sistema nervioso funcione, debe definir lineamientos y estructuras que mejoren la calidad del servicio. Damián Núñez et al. (2025) afirman que “los procesos se definen como las metodologías y prácticas mediante las cuales se desarrollan las actividades organizacionales, promoviendo eficiencia y efectividad en la ejecución de tareas.” (p.6). Se debe estandarizar los procedimientos y evitar la improvisación con el fin de reducir los márgenes de error, que garantiza la eficiencia de la calidad en la atención al usuario.

Según Grisales & Monroy (2011, citado en Bravo Cedeño & Aviles Sotomayor, 2020), las universidades también son organizaciones con estructuras, responsabilidades y demandas, que tienen relevancia en la acción categórica de sus miembros y la guía de un mando. Este planteamiento influye en la transformación dentro de las funciones tradicionales de la estructura organizacional de las universidades, ya no solo se concibe como un espacio únicamente para la enseñanza y aprendizaje, sino refleja como una institución que requiere de procesos de gestión similares a los de cualquier organización moderna. La adaptación continua de las universidades debe incorporar mecanismos de control y de responsabilidades sociales, económicas y culturales.

Con referencia a este cambio organizacional de la mejora continua, reconoce a las universidades como organizaciones con procesos internos, que necesariamente buscan implementar sistemas de evaluación, retroalimentación y optimización de servicios. Esto permite identificar las deficiencias en la atención y calidad de los servicios, para redefinir funciones de mejora en este caso la demanda de los estudiantes y con el fin de fortalecer la gestión administrativas y académica que asegura los procesos internos estén alineados con los objetivos de calidad y pertinencia.

3.2.Calidad de servicios

El objetivo de las instituciones es renovar y ofrecer una mejor atención al usuario, Nuntón More et al. (2023) plantea que la modernización en los organismos como el gobierno local, se dirige esencialmente en conseguir el mayor nivel de eficiencia con relación a la transparencia, la atención y la calidad del servicio hacia los ciudadanos (p.1121). Esto indica que cualquier avance tecnológico debe pensarse en facilitar los procesos al usuario, por esta razón Cayatopa Gaona & Uriol Chávez (2024) advierten que “la calidad de interacciones y las demandas burocráticas son cruciales para la satisfacción del usuario en servicios públicos”. (p. 1094). Estas ideas demuestran que dar un buen servicio al usuario provienen de la combinación de herramientas modernas que automatizan el papeleo excesivo con el trato ágil.

Sistematización y automatización de procesos

Ahora bien, para que una institución genere servicio de alta calidad, debe de conocer su propia realidad. Desde la perspectiva de Moya Rubio et al. (2021) la autoevaluación es una estrategia eficiente para la gestión de la calidad en el ámbito universitario, que permite tomar decisiones oportunas y planes de mejora continua con el fin de alcanzar estándares en función de las acciones como: capacitación permanente, sistematización y actualización constante de la información y automatización de los procesos (p. 494). Dicho de otro modo, revisar el

funcionamiento interno nos abre paso a la aplicación de tecnologías innovadoras que mejoran el rendimiento de los procesos administrativos y eliminan los cuellos de botella existente.

Nuntón More et al. (2023b) relacionan que “el uso de herramientas tecnológicas de información por parte de las organizaciones públicas ocasiona adelantos estructurados en la modernización administrativa de gestión y transformación social.” (p. 1122). De esta manera, ambas ideas complementan que evaluar los procesos permite descubrir los fallos en la automatización e impulsar la modernización de tramites o servicios que beneficien al usuario.

La modernización de procesos administrativos exige una evolución constante autores como Sisalema Rivera et al. (2024) afirman que “es más allá de implementar un sistema dirigido a la gestión de la calidad y ha trabajado para crear un Sistema de Gestión Integrado que busca resultados en las áreas de calidad”(p.3) Este modelo incrementa el valor agregado de la empresa y contribuye a elevar la satisfacción de los clientes mediante el aumento de las variables claves como el tiempo de respuesta, la calidad de los servicios y la reducción de costos.

En ese contexto, la gestión por procesos se convierte en un instrumento fundamental para maximizar la productividad y fortalecer el control de gestión. En función de los antecedentes revisados, el presente estudio considera que se puede aportar significativamente a la limitada literatura existente de la gestión de procesos administrativos y su incidencia en la calidad de los servicios en las instituciones de educación superior. Dicho de otra manera, solo la articulación de los enfoques teóricos y empíricos permitirá comprender de manera integral la problemática y orientar propuestas de mejora continua.

Reducción de tiempos y mejora continua

La optimización constante y el rediseño de las operaciones afectan de manera directa en la disminución de tiempos y esfuerzos, para lograr mayor eficacia y eficiencia, Gárate Aguirre (2022) . destaca que “la productividad por este factor se mejora mediante optimización del trabajo, produciendo con mayor eficacia incurriendo en un esfuerzo, costo y tiempo mínimo” (p.). Cuando se revisa y se ordena la forma en la cual actúan dentro de la institución se minimizan las acciones repetitivas y procedimientos de forma lógica.

Valenzuela Peregrino et al. (2024) explican cómo se materializa esta agilidad en la práctica, afirman que, “al eliminar redundancias, simplificar flujos de trabajo y eliminar actividades innecesarias, las organizaciones pueden realizar sus operaciones de manera más eficiente, utilizando menos recursos y tiempo para lograr los mismos resultados, lo que se traduce en una reducción de costos y un aumento de la productividad”. (p.) Lo cual demuestra que la mejora continua mantiene ciclos específicos que ayudan a diseñar sistemas ágiles y fáciles de comprender dentro las actividades diarias de la institución.

Bajo esta óptica de servicio, es crucial entender el impacto directo que tienen los trámites en el usuario final. Bravo-Cobeña et al. (2025) sostiene que la calidad del servicio administrativo ejerce influencia determinante en la satisfacción estudiantil, actuando como un factor estratégico que condiciona la percepción institucional y el bienestar académico. Cuando los procesos burocráticos son lentos o confusos, se generan barreras que pueden afectar la permanencia del alumno en la carrera; por el contrario, una gestión eficiente fomenta la fidelización, que permite al estudiante priorizar su formación académica sobre la resolución de trabas administrativas.

Dimensiones para medir la calidad administrativa

Para medir la funcionabilidad de una institución, se necesita tener eficiencia, confiabilidad y transparencia para asegurar el éxito. Al evaluar estos aspectos Cayatopa Gaona & Uriol Chávez (2024) señalan que, “la eficiencia tiene el mayor impacto en la satisfacción del cliente, seguida por el apoyo ciudadano, confiabilidad y transparencia, mientras que factores como la edad, género y nivel educativo resultan irrelevantes” (p. 1094). Es decir, el usuario valora la rapidez y resultado de sus trámites que el perfil sociodemográfico del personal.

Desde la perspectiva de Toledo Iñáñez & Angulo Vélez (2025) “la automatización de procesos administrativos en instituciones públicas no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también impacta positivamente en la percepción de transparencia gubernamental” (p.7). Así, ambas posturas demuestran que, al agilizar los procesos a través de sistemas digitales, no solo benefician al usuario, sino que transmite mayor confianza y claridad en sus procesos.

Carrera de Administración de Empresas

Tabla 1. Perfil institucional y académico de la carrera de Administración de Empresas

Título que otorga: Licenciado/a en Administración de Empresas		
Número de períodos ordinarios: 8		
Modalidad de aprendizaje: Presencial		
Misión	Visión	Objetivo general
Formar Profesionales idóneos en las áreas de Administración de Empresas, Contables y Comercio, con una sólida base científica, fomentando el emprendimiento y la investigación, socialmente responsables con el desarrollo regional y nacional.	Ser reconocida a nivel regional y nacional, por la calidad en la formación de profesionales idóneos en las áreas de Administración de Empresas, Contables y Comercio, que generen investigación y emprendimiento para el desarrollo socioeconómico del país.	Formar profesionales competentes para desarrollar soluciones estratégicas adecuadas a problemas organizacionales, de recursos humanos, financieros, de mercadotecnia y de operaciones, a través de la gestión de nuevos proyectos empresariales orientados desde una visión epistemológica, aplicando conocimientos científicos, técnicos y humanístico; con ética y comprometidos con el desarrollo sustentable y tecnológico.

Nota. En la tabla se detallan el Perfil institucional y académico de la carrera de Administración de Empresas, Elaboración propia con datos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone.

4. METODOLOGÍA

4.1.Enfoque

El presente estudio se clasificó como investigación de tipo aplicada, ya que su finalidad se centra en la utilidad del conocimiento que busca optimizar los recursos existentes para obtener resultados prácticos que mejoren la gestión administrativa. Según Mora Rosales (2023), el pensamiento científico aplicado facilita la búsqueda de soluciones a través de la observación y el razonamiento, que permite, en este paso, optimizar los procesos administrativos mediante decisiones informadas.

Así mismo, se abordó el enfoque cuantitativo, según Acosta Faneite (2023)“este enfoque es el más utilizado en las ciencias sociales, naturales y matemáticas. Para responder a las preguntas de investigación y probar hipótesis, se basa en el análisis y la medición de datos numéricos” (p.84). Al igual que, Marx (2023) reafirma que este enfoque permite medir y comparar variables con precisión, lo que aporta a la evidencia numérica para responder con claridad a las preguntas de investigación.

4.2.Alcance

Por otra parte, se planteó que la investigación presentara un alcance correlacional. Según Arias Gonzáles José Luis (2020), este alcance tiene como propósito fundamental evaluar y medir la relación estadística existente entre dos o más variables en un mismo grupo de sujetos, sin que esto implique necesariamente causalidad, sino un entendimiento de cómo el comportamiento de una variable se asocia con la otra.

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental de corte transversal, tal como lo afirman Vizcaíno Zúñiga et al. (2023) “no se manipulan deliberadamente las variables independientes. Se observan y registran naturalmente como existen en el contexto real o se recopilan datos ya existentes” (p. 18). A su vez, su corte transversal implica que la recolección

de datos se efectúa en un tiempo único, para describir y analizar las variables en un momento dado.

4.3.Instrumentos

Con relación a la fase operativa de la investigación, es primordial definir los medios para la obtención de datos. Según (Arias Gonzáles, 2020), las técnicas e instrumentos son los procedimientos y formas particulares de obtener datos o información, puesto que los componentes centrales permiten medir las variables de interés. Por su parte, el diseño metodológico establece que se debe seleccionar una herramienta válida y confiable para recopilar y analizar información de manera lógica. Debido al enfoque cuantitativo de este estudio, se seleccionó la encuesta como mecanismo idóneo para garantizar la objetividad.

4.4.Encuesta

El proceso de recolección de datos se instrumentó a través de la técnica de la encuesta, que permitió un alcance masivo sobre la población objetivo de estudio. Esta técnica según Olivos Romero (2023), se constituyen como los procedimientos y formas específicas para obtener los datos del tema en estudio, ya que son las herramientas fundamentales que permiten recopilar, organizar y examinar la información obtenida. En consonancia con este principio, el estudio selecciona herramientas que garanticen la estandarización y la objetividad necesarias para el enfoque cuantitativo, que asegura la recolección de información sea sistemática y coherente con los objetivos planteados.

4.5.Cuestionario

Como soporte material de la encuesta, se diseñó un cuestionario estructurado. Según Condori-Ojeda (2020), el instrumento es la herramienta específica utilizada para recopilar la información necesaria en el proceso investigativo. Por lo cual esta definición, Fera Avila et al. (2020) sostienen que el cuestionario autoadministrado es la vía más eficiente para tabular y

estudiar opiniones de forma masiva que minimiza el sesgo del entrevistador. Este instrumento se compuso de preguntas cerradas bajo la escala de Likert, además de facilitar la medición numérica de las variables para su posterior análisis correlacional.

4.6.Población

Se define como el conjunto total de individuos, eventos o elementos que poseen características comunes y que son objeto de estudio (Arias-Gonzales & Covinos Gallardo Mitsuo, 2021). En esta investigación, la población es finita y accesible, constituida por la totalidad de la comunidad académica activa en la carrera de Administración de Empresas de la Uleam Extensión Chone, que corresponde a 149 estudiantes matriculados en el periodo 2025 (2), 14 docentes activos en la carrera, cifra que asciende a un total de 163 sujetos de estudio.

Se describe como muestra a un subconjunto de unidades estadísticas extraído del universo del cual se quieren conocer ciertas características. Según Hadi et al. (2023), la muestra se constituye como una parte representativa de la población que debe reflejar fielmente sus propiedades y cualidades, de tal forma que los hallazgos obtenidos al estudiarla proyecten con exactitud la realidad de todo el universo poblacional.

En vista de que el universo poblacional es reducido a 163 personas, se aplicó una muestra censal, método que requiere evaluar al 100% de la población objetivo. Este procedimiento elimina el margen de error muestral y garantiza que todos los sujetos tengan la misma posibilidad de ser incluidos en el estudio, con el objetivo de asegurar la validez externa de los resultados.

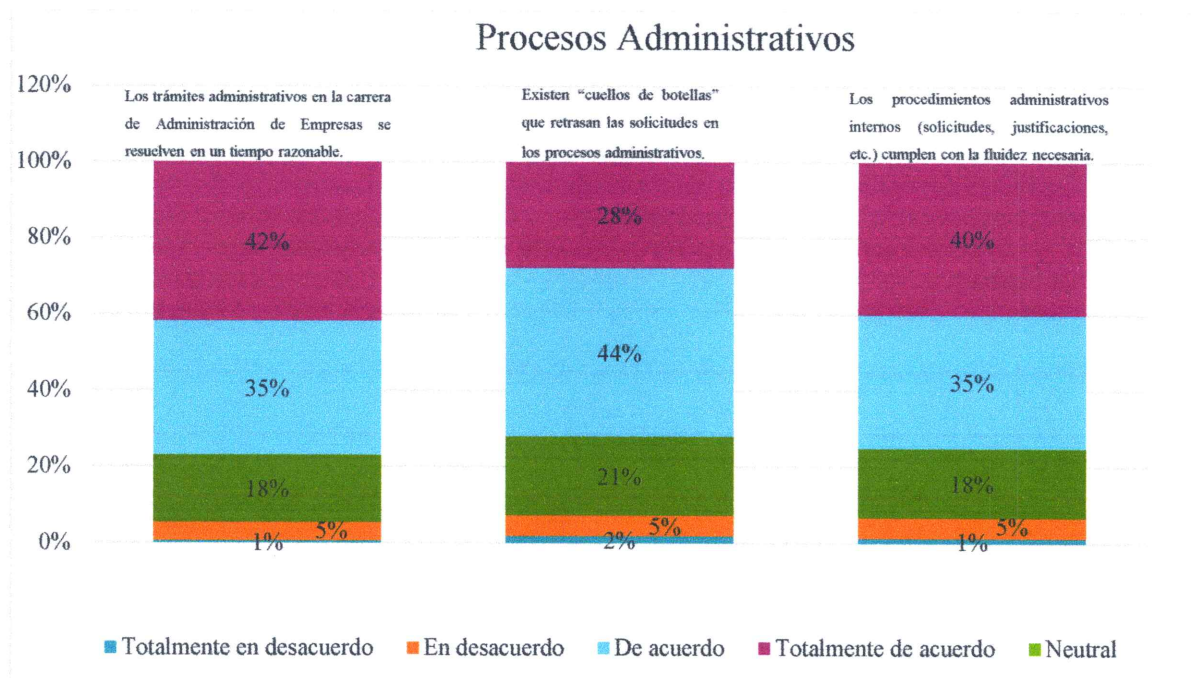
5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA (A)

El objetivo inicial de la recolección de datos y análisis de los resultados de la encuesta permite evaluar la relación que existe entre los procesos administrativos y la calidad de servicio, con el fin de proponer mejoras dentro de las actividades diarias de la carrera de Administración de Empresas. Para poder obtener la información, se aplicó un cuestionario de 10 preguntas divididas en cuatro dimensiones de análisis.

Análisis de Procesos Administrativos

En esta dimensión se examina como influye la percepción del tiempo y fluidez de los procesos.

Figura 1. Dimensión: Procesos Administrativos



Fuente. Encuesta realizada a los estudiantes y docentes de la carrera de Administración de empresas de la Uleam Ext. Chone 2025(2)

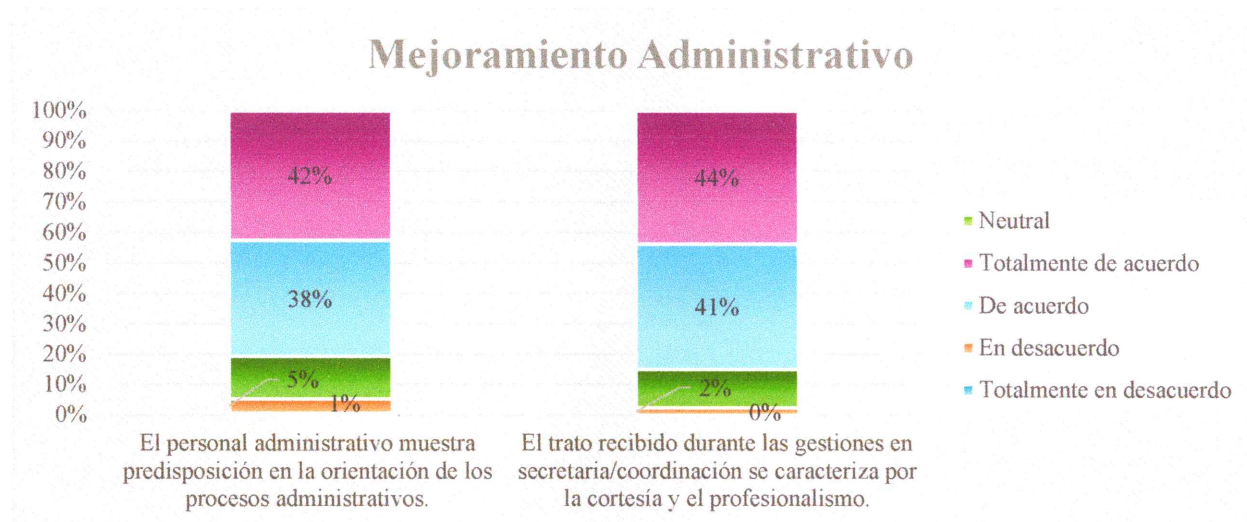
Responsable. Anahi Antonella Alvarez Zambrano

Análisis e interpretación. - Si bien se demuestra en la Figura 2 el 42% se determina que los tramites tienen tiempo de resultado razonable y el 40% que cumplen con la fluidez de los procedimientos, el 44% afirma que si existen cuellos de botellas que retrasan las actividades. Lo cual evidencia que los procedimientos manuales influyen de manera directa en

el estancamiento del personal administrativo. Esto justifica la necesidad de automatizar los oficios para que se elimine el tiempo de espera del usuario.

Análisis del mejoramiento administrativo

Figura 2. Dimensión: Mejoramiento Administrativo



Fuente. Encuesta realizada a los estudiantes y docentes de la carrera de Administración de empresas de la Uleam Ext. Chone 2025(2)

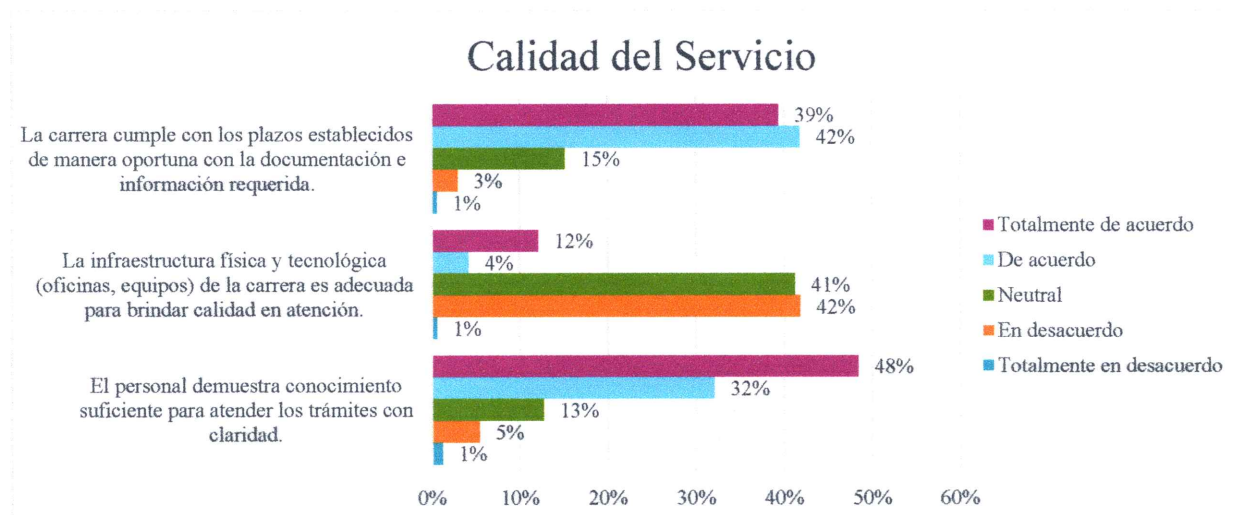
Responsable. Anahi Antonella Alvarez Zambrano

La figura 3 demuestra que el personal no tiene relación con los problemas operativos. Un 42% de los encuestados destaca la predisposición del personal administrativo, un 44% resalta la cortesía y el profesionalismo. Al analizar la relación de ambos resultados se llega a la conclusión de que la deficiencia inicia en la dependencia del papel y procesos manuales tardíos, lo que impide que el personal de mayor relevancia a los casos urgente y de contestación rápida que llegan a la carrera.

Análisis de la Calidad del Servicio

La percepción de esta dimensión mide los recursos tecnológicos, físicos y el cumplimiento de plazos.

Figura 3. Dimensión: Calidad del Servicio



Fuente. Encuesta realizada a los estudiantes y docentes de la carrera de Administración de empresas de la Uleam Ext. Chone 2025(2)

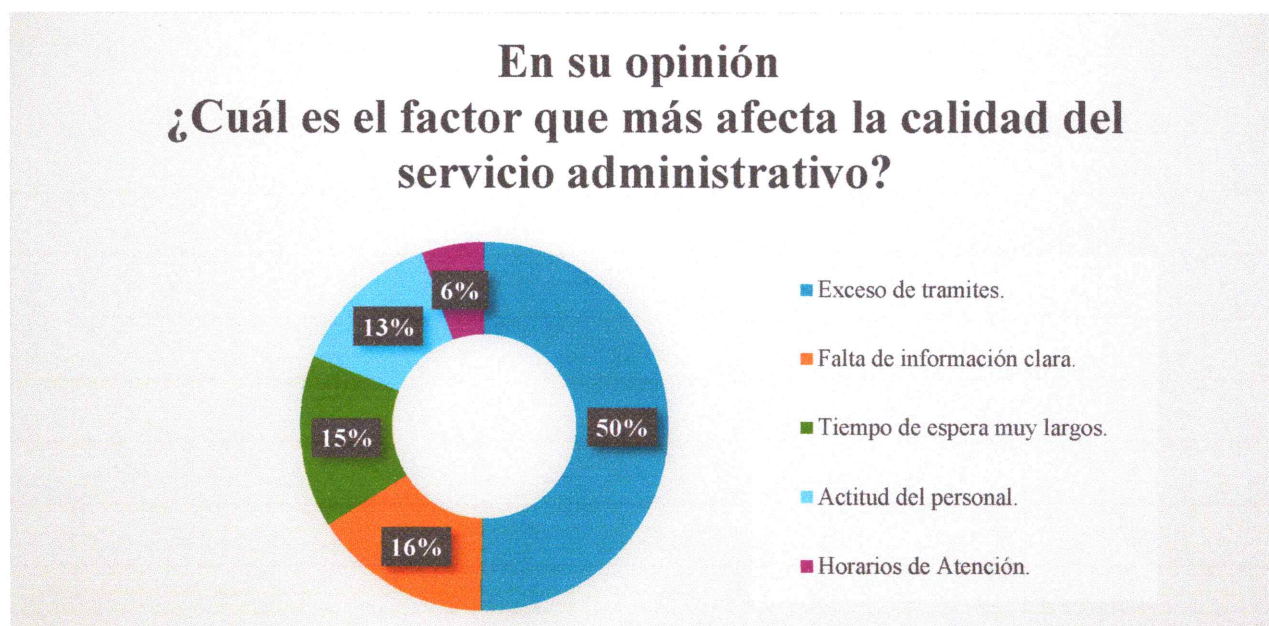
Responsable. Anahi Antonella Alvarez Zambrano

Los resultados de la figura 4 evidencian que el 48% de los usuarios confían en la atención y conocimiento del personal para la resolución de los procesos. Sin embargo, se demuestra que los usuarios tienen diferente percepción de la infraestructura, mientras que el 42% considera que la carrera no cuenta con instalaciones adecuadas para brindar atención, el 41% mantiene una postura neutral y el 12% considera que si esta adecuada. Si bien el personal esta preparado para la atención al usuario, las instalaciones y tecnología carecen de calidad para garantizar el funcionamiento de sistemas automatizados y que esta resulte exitosa.

Análisis de Espacio de opinión

Para finalizar, en esta dimensión identifica la causa principal de la reducción en la calidad del servicio según la percepción del usuario.

Figura 4. Espacio de Opinión



Fuente. Encuesta realizada a los estudiantes y docentes de la carrera de Administración de empresas de la Uleam Ext. Chone 2025(2)

Responsable. Anahi Antonella Alvarez Zambrano

Esta dimensión la figura 5 expone en el grafico el hallazgo más crucial, el 50% de los resultados concuerdan con que en la carrera de Administración de Empresa el exceso de tramites es el principal problema y causante de los “cuellos de botellas”. Lo cual respalda la automatización de las justificaciones de la carrera como medida de mejora dentro de los procesos los cuales enfrentan confusión o desconocimiento sobre como realizar sus gestiones correctamente.

PROPUESTA (B)

TEMA

Diseño de automatización del proceso de justificaciones académicas para la carrera de Administración de Empresas.

Objetivos

Objetivo General

Emplear la automatización del proceso de justificaciones académicas para la carrera de Administración de Empresas mediante la implementación de formularios digitales, que optimizan los tiempos de respuesta.

Objetivos Específicos

- Estandarizar los requerimientos documentales y el flujo de información del proceso de justificaciones, asegurando que el nuevo formato cumpla con la normativa y los lineamientos académicos de la carrera.
- Configurar una solución operativa automatizada que conecte la captura de datos con la emisión de documentos, con el propósito de eliminar tareas manuales repetitivas.
- Auditar el funcionamiento del nuevo sistema mediante pruebas de control de calidad, garantizando que los oficios generados sean precisos, seguros y se entreguen dentro de los tiempos de respuesta establecidos por la administración.
- Ejecutar un plan de gestión del cambio dirigido tanto al personal administrativo como a los estudiantes, proveyendo las herramientas y manuales necesarios para asegurar la correcta adopción del nuevo procedimiento estándar.

2. Desarrollo

Con los datos anteriormente recolectados evidencian la falta de automatización de procesos como los oficios de justificación, resoluciones, etc. A través de la implementación de herramientas tecnológicas que convierta los ciclos lentos en un flujo constante y eficaz a la mano del estudiante, mediante recursos informativos existentes que transformará la percepción de excesos de tramites en servicios modernos, eficaz y con mayor calidad en beneficio de los estudiantes y personal docente. La ejecución del proyecto se dividirá en cuatro fases principales:

- **Fase 1: Levantamiento de Requerimientos y Diseño**

La primera fase del proyecto se centrará en el levantamiento de requerimientos y el diseño del documento. Durante esta etapa, se definirán los campos obligatorios que el estudiante deberá llenar en el formulario digital, tales como el nombre completo, matrícula, semestre, asignatura y el motivo de la justificación, incluyendo la opción de adjuntar evidencia. Paralelamente, se diseñará la plantilla oficial del oficio en un procesador de textos, estableciendo las etiquetas variables que permitirán la combinación exacta de los datos ingresados.

- **Fase 2: Configuración Tecnológica**

Una vez estructurada la base documental, la segunda fase consistirá en la configuración tecnológica. Aquí se creará el entorno en la nube utilizando herramientas institucionales como Google Forms o Microsoft Forms. El paso crítico de esta etapa será la vinculación del formulario con un complemento de automatización, el cual se encargará de capturar las respuestas del estudiante, insertarlas en la plantilla previamente diseñada y generar de manera instantánea el oficio en formato PDF.

- **Fase 3: Pruebas**

Se ejecutará la tercera fase, dedicada íntegramente a las pruebas y validación del sistema. En este periodo se realizarán múltiples envíos controlados con datos ficticios para comprobar que el documento se genere sin errores de formato o diseño. Además, se medirá la eficiencia del flujo de trabajo, asegurando que la descarga del archivo o el envío automático del oficio al correo electrónico del estudiante se complete de forma exitosa y rápida.

- **Fase 4: Implementación y Capacitación**

La cuarta fase abarcará la implementación y la capacitación. Esto incluye el lanzamiento oficial de la herramienta a través de la distribución del enlace o código QR del formulario a toda la comunidad estudiantil de la carrera. Para garantizar una transición fluida y el uso correcto del nuevo sistema, se elaborará un manual de usuario resumido en una infografía clara y directa, explicando paso a paso el nuevo proceso de justificación.

3. Presupuesto

Dado que el proyecto puede apalancarse en las herramientas institucionales (Google Workspace o Microsoft 365) que las universidades suelen proporcionar de forma gratuita a sus miembros, los costos monetarios directos son mínimos y se centran en horas de trabajo.

Tabla 2. Presupuesto de la propuesta

Concepto / Recurso	Descripción	Costo Estimado
Infraestructura Tecnológica	Licencias institucionales (Google Forms / Microsoft Automate)	\$91.92 anual (Provisto por la institución)
Desarrollo y Configuración	20 horas de trabajo técnico para diseño y automatización	<i>Depende de la tarifa por hora asignada</i>
Material de Difusión	Diseño de infografía/manual para estudiantes y administrativos	\$10.00 (Herramientas gratuitas)

Mantenimiento Técnico	Soporte eventual en caso de fallos del sistema (mensual)	<i>Interno (Personal de TI/Administrativo)</i>
Costo Total Directo	Proyecto de bajo costo operativo	\$101.92 (Excluyendo horas del personal)

Fuente. Requerimiento del proyecto

Responsable. Anahi Antonella Alvarez Zambrano

4. Tiempo de Realización (Cronograma)

El proyecto está diseñado para ser ágil y puede implementarse en un lapso de **4 semanas**.

Tabla 3. Cronograma

Fase del Proyecto	Duración	Actividades Clave
Semana 1	5 días hábiles	Reunión con administración, definición de campos, aprobación de plantilla oficial.
Semana 2	5 días hábiles	Creación del formulario, programación de las reglas de automatización y generación de PDF.
Semana 3	5 días hábiles	Fase de pruebas (testing), corrección de errores de formato y revisión de correos automáticos.
Semana 4	5 días hábiles	Despliegue final, publicación del enlace, y capacitación a estudiantes y personal administrativo.

Fuente. Planificación del proyecto

Responsable. Anahi Antonella Alvarez Zambrano

6. CONCLUSIONES

La eficiencia operativa dentro de los procedimientos administrativo dentro de la carrera dependen de los procedimientos manuales, lo cual a través de los resultados se evidenciaron que a pesar de contar con la predisposición del personal, el conocimiento y el profesionalismo para atender la comunidad estudiantil, la excesiva documentación física retrasa los tiempos de espera del usuario que afecta directamente a la percepción del mismo sobre la calidad del servicio, para ello la transición del modelo actual por uno digital deja de ser una alternativa para convertirse en la necesidad institucional operativa.

La evidencia presentada nos lleva a concluir que la transición de lo manual a lo digital es necesario dentro de la carrera de Administración de Empresas, Por un lado, el personal administrativo cuenta con el conocimiento y profesionalismo para manejar los tramites, pero el exceso de documentación y el método de trabajo retrasa los tiempos de espera para el usuario.

La propuesta de automatizar el llenado y gestión de oficios se muestra como el procedimiento más efectivo para la agilidad en la atención. A pesar de los beneficios de implementar nuevos sistemas, el análisis demuestra que existen desafíos técnicos dentro de la infraestructura física y tecnológicas resulta insuficiente para los usuarios.

La modernización dependerá de la adopción de sistemas digitales para eliminar cuellos de botella burocráticos y que la actualización de la infraestructura física para que así se vincule entre sí. Con esta transformación la carrera logrará optimizar los recursos internos que permite ofrecer un servicio de calidad, moderno y que cubra las necesidades del usuario.

7. RECOMENDACIONES

Se plantea la incorporación de tablas de control de prioridades para la gestión diaria de los oficios, esta herramienta visual permite clasificar cada solicitud según su nivel de urgencia, fecha de ingreso y el tipo de trámite. Como resultado se espera que el personal administrativo identifique los casos más críticos, mayor eficiencia en la organización de la carga laboral y asegurar que ningún documento se retrase por falta de visibilidad.

Asimismo, se sugiere transformar las solicitudes del usuario manuales por sistemas automatizados. Se propone reemplazar el formato físico por encuestas digitales breves que el estudiante solo complete sus datos personales, fecha y el motivo de su falta.

Una vez que el sistema recibe estas respuestas, la plataforma procesa la información y construye de forma automática el oficio de justificación, listo con el formato oficial de la carrera y los sellos correspondientes. Esta dinámica elimina por completo la redacción manual, reduce el margen de error por fallas de tipeo y acelera la entrega del documento final de forma significativa.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Faneite, S. F. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana OGMIOS*. <https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>
- Arias Gonzáles José Luis. (2020). “3C Tecnología. Glosas de innovación aplicadas a la pyme” Special Issue on “Recent trends in computer science and engineering (RTCSE)”. *3C Tecnología_Glosas de innovación aplicadas a la pyme*. https://3ciencias.com/wp-content/uploads/2020/04/ee_3c-tecno_abril-2020-2.pdf
- Arias-Gonzales, J., & Covinos Gallardo Mitsuo. (2021). *Diseño Y Metodología De La Investigación*. <https://www.researchgate.net/publication/352157132>
- Bravo Cedeño, M. C., & Aviles Sotomayor, V. M. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. *RECIMUNDO*, 4(3), 251–266. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.251-266](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.251-266)
- Bravo-Cobena, C. C., Velepucha-Sánchez, J. M., & Vivas-Vivas, F. E. (2025). Calidad del servicio y su impacto en la satisfacción estudiantil en una facultad universitaria. *MQRInvestigar*, 9(3), e798. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.9.3.2025.e798>
- CACES. (2024). Modelo De Evaluación Externa Con Fines De Acreditación Para El Aseguramiento De La Calidad De Las Universidades Y Escuelas Politécnicas 2023. En *Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior*. <https://www.caces.gob.ec/universidades-y-escuelas-politecnicas-3/>
- Cayatopa Gaona, W., & Uriol Chávez, S. J. (2024). Eficiencia y calidad de los servicios públicos municipales. *Revista de Climatología*, 24, 1089–1096. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.1089-1096>

- Condori-Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*.
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Damián Núñez, E. F., Zevallos de las Casas, L. I., Chávez Navarro, J. R., Castañeda Sánchez, M. I., & Engracio Salinas, J. A. (2025). Procesos administrativos y la gestión por resultados en educación superior. *Revista INVECOM*, 5.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.14920699>
- Feria Avila, H., Mantilla Gonzalez, M., & Mantecon Licea, S. (2020). *La Entrevista Y La Encuesta: ¿Métodos O Técnicas De Indagación Empírica?*
- Gárate Aguirre, J. C. (2022). Factores que contribuyen en el aumento de la productividad de las pequeñas y medianas empresas textiles de cuenca ecuador. *Vinculatégica*, 8(1), 110–125. <https://doi.org/10.29105/vtga8.1-300>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Mora Rosales, J. C. (2023). *Principios básicos de metodología de la investigación científica*. www.ulead.edu.ec
- Moya Rubio, L. E., Gómez Armijos, C. E., Romero Fernández, A., & Vega Falcón, V. (2021). *La autoevaluación en UNIANDES como herramienta en la calidad de los procesos y funciones universitarias*.
<https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/2160>
- Nuntón More, J. C., Germán Cáceres, M. L., & Heredia Llatas, F. D. (2023a). Modernización en la gestión administrativa en los gobiernos locales. Una revisión sistemática. *Revista de Climatología*, 23, 1120–1127. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.1120-1127>

- Nuntón More, J. C., Germán Cáceres, M. L., & Heredia Llatas, F. D. (2023b). Modernización en la gestión administrativa en los gobiernos locales. Una revisión sistemática. *Revista de Climatología*, 23, 1120–1127. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.1120-1127>
- Olivos Romero, F. G. (2023). *La técnica e instrumento en la investigación científica*. 7. <https://revista.sciencevolution.com/index.php/sciencevolution/article/view/62>
- Puigpelat, O. M. (2026). *PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA UNIÓN EUROPEA*.
- Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Revista Universidad y Empresa*, 23(41). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10352>
- Sanabria-Zotelo, M. (2024). Digitalización de Procesos Administrativos y Financieros en las Chiperías de Coronel Bogado, Paraguay. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(6), 554–565. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.6.2761>
- Sisalema Rivera, K., Quiroga Mantilla, I., Granja Lainez, D., Villacres Sigcha, D., & Calderón León, M. F. (2024). La administración pública, en la gestión de la calidad: una revisión sistemática. *Podium*. <https://doi.org/10.31095/podium.202>
- Toledo Íñaquez, J. A., & Angulo Velez, D. A. (2025). *Automatización de procesos administrativos en instituciones públicas en Ecuador*. <https://revista.gnerando.org/revista/index.php/RCMG/article/view/547/565>
- Valenzuela Peregrino, M. A., García Álvarez, A. D., & Román Guillén, D. (2024). Optimización de procesos administrativos estrategias para incrementar la eficiencia organizacional. *Universidad Tecnológica Autónoma del Pacífico*. <https://revistap.ejeutap.edu.co/index.php/Gestion/article/view/97>

Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723–9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

9. ANEXOS

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ EXT. CHONE CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA SOBRE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS – ULEAM EXTENSIÓN CHONE

Objetivo General

Evaluar los procesos administrativos y calidad de servicios en la carrera de administración de empresas de la ULEAM extensión Chone periodo 2025-2 La presente encuesta tiene fines estrictamente académicos y busca recolectar información para mejorar la gestión administrativa de la carrera. Sus respuestas son anónimas y confidenciales.

Instrucción

Lea detenidamente cada afirmación y marque la opción que mejor refleje su opinión sobre los procesos administrativos y calidad del servicio recibido en la secretaria/coordinación de la carrera de Administración de Empresas.

DIMENSIÓN: AGILIDAD Y TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Escala de Likert				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Los trámites administrativos en la carrera de Administración de Empresas se resuelven en un tiempo razonable.					
Existen “cuellos de botellas” que retrasan las solicitudes en los procesos administrativos.					
Los procedimientos administrativos internos (solicitudes, justificaciones, etc.) cumplen con la fluidez necesaria.					

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA Y EMPATÍA	Escala de Likert				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
El personal administrativo muestra predisposición en la orientación de los procesos administrativos.					
El trato recibido durante las gestiones en secretaria/coordinación se caracteriza por la cortesía y el profesionalismo.					

DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD Y FIABILIDAD EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Escala de Likert				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
El personal demuestra conocimiento suficiente para atender los trámites con claridad.					
La infraestructura física y tecnológica (oficinas, equipos) de la carrera es adecuada para brindar calidad en atención.					
La carrera cumple con los plazos establecidos de manera oportuna con la documentación e información requerida.					

En su opinión ¿Cuál es el factor que más afecta la calidad del servicio administrativo?

- a) Exceso de tramites.
- b) Falta de información clara.
- c) Tiempo de espera muy largos.
- d) Actitud del personal.
- e) Horarios de Atención.

Ilustración 2. Matriz de Justificación de faltas

OFICIOS A JUSTIFICAR DE LA CARRERA

Administración de empresas

CODIGO	NOMBRE Y APELLIDOS	C.I.	SEMESTRE	MATERIAS	ASUNTO	SEMANA A JUSTIFICAR	FECHA DEL OFICIO	FECHA A JUSTIFICAR
	SANCHEZ FETRY PIERINA NOHELIA	1217030884	PRIMER SEMESTRE	CONTABILIDAD DE COSTOS/MATEMATICA APLICADA PARA LOS NEGOCIOS/ADMINISTRACIÓN PARA LOS NEGOCIOS/METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN/MICROECONOMIA	JUSTIFICACIÓN DE FALTAS (MOTIVOS DE SALUD) SE ADJUNTO EL CERTIFICADO	SEMANA 11	10/4/2026	06/04/2026 HASTA 30/04/2026
	RAMIRO MERO BRYAN JAVIER	1318324159	AGRONEGOCIO /8VO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO /MARKETING AGROALIMENTARIO /GERENCIA DE PROYECTOS /SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	JUSTIFICACIÓN DE FALTAS (MOTIVOS DE MOVILIDAD) NO SE ADJUNTA EVIDENCIA	SEMANA 12	13/4/2026	06/04/2026 AL 10/04/2026

Ilustración 3. Calendario de seguimiento de Sistematización y Prácticas profesionales

Calendario de Sistematización y Prácticas 2025

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
1 M	1 S	1 S	1 M	1 J	1 D	1 M	1 V	1 L 8 8am-12pm	1 M 4 14pm-18pm	1 S
2 J	2 D	2 D	2 M	2 V	2 L	2 M	2 S	2 M	2 J 4 14pm-18pm	2 D
3 V	3 L	3 L	3 J	3 S	3 M	3 J	3 D	3 M 4 8am-12pm	3 V 8 8am-12pm	3 L
4 S	4 M	4 M	4 V	4 D	4 M	4 V	4 L	4 J	4 S	4 M
5 D	5 M	5 M	5 S	5 L	5 J	5 S	5 M	5 V	5 D	5 M
6 L	6 J	6 J	6 D	6 M	6 V	6 D	6 M	6 S	6 L 4 14pm-18pm	6 J
7 M	7 V	7 V	7 L	7 M	7 S	7 L	7 J	7 D	7 M 4 14pm-18pm	7 V
8 M	8 S	8 S	8 M	8 J	8 D	8 M	8 V	8 L 8 8am-12pm	8 M 3 14pm-18pm	8 S
9 J	9 D	9 D	9 M	9 V	9 L	9 M	9 S	9 M 8 8am-12pm	9 J	9 D
10 V	10 L	10 L	10 J	10 S	10 M	10 J	10 D	10 M 8 8am-12pm	10 V	10 L
11 S	11 M	11 M	11 V	11 D	11 M	11 V	11 L	11 J 8 8am-12pm	11 S	11 M
12 D	12 M	12 M	12 S	12 L	12 J	12 S	12 M 4 8am-12pm	12 V	12 D	12 M
13 L	13 J	13 J	13 D	13 M	13 V	13 D	13 M 8 8am-12pm	13 S	13 L 4 14pm-18pm	13 J
14 M	14 V	14 V	14 L	14 M	14 S	14 L	14 J 8 8am-12pm	14 D	14 M 4 14pm-18pm	14 V
15 M	15 S	15 S	15 M	15 J	15 D	15 M	15 V 8 8am-12pm	15 L 4 12pm-17pm	15 M 4 14pm-18pm	15 S
16 J	16 D	16 D	16 M	16 V	16 L	16 M	16 S	16 M 4 12pm-17pm	16 J 4 14pm-18pm	16 D

Ilustración 4. Seguimiento de cumplimiento docente

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA							
CI	DOCENTE	TUTORIAS	T.TITULACIÓN	SILABO	CALIFICACIONES	PLATAFORMA	GESTIÓN
-	-	100,00%	100,00%	0,00%	100%	100,00%	100,00%
-	-	100,00%	NO APLICA	100,00%	100%	100,00%	100,00%
-	-	100,00%	100,00%	100,00%	100%	95,24%	100,00%
-	-	100,00%	100,00%	100,00%	100%	100,00%	100,00%
-	-	100,00%	100,00%	100,00%	100%	100,00%	100,00%
-	-	100,00%	100,00%	100,00%	100%	85,71%	100,00%
-	-	100,00%	100,00%	100,00%	100%	100,00%	100,00%
-	-	100,00%	NO APLICA	100,00%	100%	100,00%	NO APLICA
-	-	100,00%	100,00%	50,00%	100%	92,86%	100,00%

Ilustración 5. Matriz de estudiantes con materias pendientes

ESTUDIANTES CON MATERIAS PENDIENTES Y ESTADO ACTUAL DE LAS TOMADAS				
ESTUDIANTE	SEMESTRE	MATERIA	ESTADO	OBSERVACIÓN
	titulación	todo completo		
5to 2025-2		Administración financiera estratégica	4.00	
		Auditoria Administrativa y Financiera	5.11	
		Riesgo y Seguro	8.54	
6TO 2025-2		Finanzas Corporativas	-----	
7MO 2025-2		Gestión de Proyectos Empresariales	8.10	
		Planificación del trabajo de Titulación	-----	
4TO 2026-1		Gestión de la Calidad	No tomadas para el proximo semestre	
8vo 2026-1		Business Intelligence		
		Incubación y Creación de Empresas		
		Simulación de Negocios		
3ro 2025-2		Administración Ambiental	8.70	
		Creatividad e Innovación Empresarial	10.00	
6TO 2025-2		Materias de 6to		
1er 2026-1		Matemáticas aplicada a los negocios		
6TO 2025-2		Materias de 6to		

Ilustración 6. Seguimiento de procesos de titulación

APELLIDOS Y NOMBRES	SEXO	CEDULA DE ID	INGLES	VINCULACIÓN I	VINCULACIÓN II	PRACTICAS I	OBSERVACIONES
			☒	☒	☒	2023-1 (40H)/2023-2 (40H)	80H (FALTANTE 64H)
			☒	☒	☒	2023-1 (40H)/2023-2 (40H)	80H (FALTANTE 64H)
			☒	☒	☒	2023-1 (40H)/2023-2 (40H)	80H (FALTANTE 64H)
			☐	☒	☒	2023-1 (40H)/2023-2 (40H)	80H (FALTANTE 64H)
			☒	☒	☒	2023-1 (40H)/2023-2 (40H)	80H (FALTANTE 64H)
			☐	☒	☒	2023-1 (40H)/2023-2 (40H)	80H (FALTANTE 64H)
			☒	☒	☒	2023-1 (40H)/2023-2 (40H)	80H (FALTANTE 64H)
			☒	☒	☒	2023-1 (40H)/2023-2 (40H)	80H (FALTANTE 64H)
			☒	☒	☒	2023-1 (40H)/2023-2 (40H)	80H (FALTANTE 64H)
			☒	☒	☒	2023-1 (40H)/2023-2 (40H)	80H (FALTANTE 64H)
			☒	☒	☒	2023-1 (40H)/2023-2 (40H)	80H (FALTANTE 64H)
			☒	☒	☒	2023-1 (40H)/2023-2 (40H)	80H (FALTANTE 64H)
			☒	☒	☒	2023-1 (40H)/2023-2 (40H)	80H (FALTANTE 64H)
			☒	☒	☒	2023-1 (40H)/2023-2 (40H)	80H (FALTANTE 64H)
			☒	☒	☒	2023-1 (40H)/2023-2 (40H)	80H (FALTANTE 64H)
			☒	☒	☒	2023-1 (40H)/2023-2 (40H)	80H (FALTANTE 64H)
			☒	☒	☒	2023-1 (40H)/2023-2 (40H)	80H (FALTANTE 64H)
			☐	☒	☒	2023-1 (40H)/2023-2 (40H)	80H (FALTANTE 64H)