



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

TRABAJO DE TITULACIÓN

MODALIDAD SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS

TÍTULO:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LOS PROCESOS EN LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ULEAM EXTENSIÓN CHONE

AUTORA:

MARTÍNEZ LOOR XIMENA MONSERRATE

UNIDAD ACADÉMICA:

EXTENSIÓN CHONE

CARRERA:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TUTORA:

ING. KAREN ALEJANDRA MENDOZA GARCÍA. PHD

CHONE – MANABÍ – ECUADOR

ENERO DEL 2025

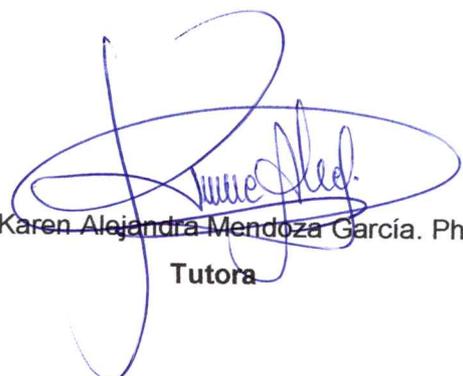
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

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

Que el presente trabajo de la Unidad de Integración Curricular, modalidad Sistematización de Experiencias, con el título: “Gestión administrativa en el desarrollo organizacional en los procesos en la secretaría general de la ULEAM Extensión 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: **Martínez Loor Ximena Monserrate** siendo de su exclusiva responsabilidad.

Chone, enero del 2025.



Ing. Karen Alejandra Mendoza García. PhD
Tutora

AUTORÍA

Quien suscribe la presente: **Martínez Loor Ximena Monserrate**, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, declaro bajo juramento que el trabajo de la Unidad de Integración Curricular, modalidad Sistematización de Experiencias, con el título: “**Gestión administrativa en el desarrollo organizacional en los procesos en la secretaría general de la ULEAM extensión 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 consultando las referencias bibliográficas que incluyen en el presente documento.

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

Chone, enero del 2025.



Martínez Loor Ximena Monserrate
CI: 1314000355
AUTORA



**UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ
EXTENSIÓN CHONE**

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal Examinador Aprueban el informe de sistematización de experiencias, sobre el tema: "Gestión administrativa en el desarrollo organizacional en los procesos en la secretaría general de la ULEAM Extensión Chone" elaborado por la estudiante: Martínez Loor Ximena Monserrate de la carrera de administración de empresas.

Chone, enero del 2025

Lcda. Rocío Bermúdez Cevallos Mgs.

Decana de la Extensión

Ing. Karen Mendoza García PhD

Tutora

Miembro del tribunal

Miembro del tribunal

Lcda. Indira Zambrano Cedeño Mgs.

Secretaria

RECONOCIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios todopoderoso por la vida, ya que sin el nada sería posible, y por ser mi guía, sobre todo por haberme permitido luchar y seguir adelante en momentos difíciles de la vida, principalmente a lo largo de mis estudios.

También agradezco a mi esposo, hijo y hermano por todo el apoyo recibido a lo largo de mis estudios, a la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí y al personal docente por los conocimientos impartidos durante mi carrera universitaria.

Finalmente agradezco a mis compañeros y amistades que de una u otra manera contribuyeron para llegar a cumplir este gran logro.

DEDICATORIA

Queridos padres,

Al culminar este importante capítulo de mi vida, dedico este trabajo a ustedes con todo mi amor y gratitud, ya que fueron mis primeros maestros quienes sembraron en mí el deseo de superación, lo cual cada paso que he dado, ha sido guiado y motivado por su amor y por sus enseñanzas, aunque ya no estén físicamente, su espíritu vive en cada uno de mis logros,

Gracias por ser la fuerza que me motiva a seguir adelante, siempre los llevaré en mi corazón.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	II
AUTORÍA	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	IV
RECONOCIMIENTO.....	V
DEDICATORIA.....	VI
RESUMEN	9
1. INTRODUCCIÓN.....	10
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
3. MARCO TEÓRICO.....	12
3.1. Gestión Administrativa.....	12
3.2. Desarrollo Organizacional.....	14
3.3. Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone.....	16
4. METODOLOGÍA.....	17
4.1. Tipo de Investigación.....	17
4.2. Métodos.....	17
4.3. Técnicas.....	18
4.4. Población.....	19
4.5. Muestra.....	19
5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	20
6. CONCLUSIONES.....	30
7. RECOMENDACIONES	31
8. BIBLIOGRAFÍA.....	32
9. ANEXOS.....	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Procesos Administrativos	20
Tabla 2. Comunicación Bilateral	21
Tabla 3. Servicios Adicionales.....	22
Tabla 4. Optimización de Procesos.....	23
Tabla 5. Desarrollo Organizacional	24
Tabla 6. Trámites Administrativos	25
Tabla 7. Accesibilidad e Inclusión a Estudiantes	26
Tabla 8. Eficiencia de los Procesos Administrativos.....	27
Tabla 9. Satisfacción en los Servicios Administrativos	28
Tabla 10. Estrategias de Mejoras.....	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procesos Administrativos	20
Figura 2. Comunicación Bilateral.....	21
Figura 3. Servicios Adicionales.....	22
Figura 4. Optimización de Procesos.....	23
Figura 5. Desarrollo Organizacional	24
Figura 6. Trámites Administrativos	25
Figura 7. Accesibilidad e Inclusión a Estudiantes	26
Figura 8. Eficiencia de los Procesos Administrativos.....	27
Figura 9. Satisfacción en los Servicios Administrativos	28
Figura 10. Estrategias de Mejoras.....	29

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, titulado “Gestión Administrativa en el Desarrollo Organizacional en los Procesos en la Secretaría General de la ULEAM Extensión chone”, tuvo como objetivo determinar como la gestión administrativa influye en el desarrollo organizacional en los procesos en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone.

La gestión administrativa en la Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Extensión Chone, es un aspecto determinante para el desarrollo organizacional y la efectividad de los procesos internos. Este trabajo de titulación se enfocó en analizar como las prácticas administrativas impactan en la operatividad de la institución, destacando la importancia de una estructura organizacional clara y eficiente.

El tipo de la investigación utilizada en la presente Sistematización de Experiencias fue descriptivo. El método que se decidió emplear es el inductivo mismo que se caracterizó por presentar un enfoque que se basó en la observación de hechos particulares para formular conclusiones generales. Por otra parte, se utilizó un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos en donde se emplearon diversas técnicas de recolección de datos, como entrevistas y encuestas, para identificar áreas de mejoras en la gestión administrativa y evaluar la percepción de estudiantes y personal sobre los procesos existentes.

Las conclusiones del estudio resaltaron la importancia de optimizar la gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los estudiantes y la efectividad organizacional de la institución; se recomendó implementar estrategias que beneficien a todos los actores involucrados en la comunidad universitaria.

Palabras Clave: Gestión administrativa, Desarrollo organizacional, Procesos internos, Toma de decisiones, Comunidad académica.

1. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en el contexto de las instituciones de educación superior ha cobrado una relevancia significativa en el ámbito académico y profesional, ya que permite reflexionar sobre prácticas y procesos que impactan directamente en la eficiencia organizacional, donde la tecnología y la era de la información han transformado la manera en que se desarrollan los procesos organizacionales. En este entorno dinámico, las universidades deben adaptarse a los cambios constantes y a las nuevas demandas del mercado laboral.

El presente trabajo de titulación, cuyo tema es “Gestión Administrativa en el Desarrollo Organizacional en los Procesos en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone” se enfocó en analizar como las prácticas administrativas influyen en el desarrollo organizacional y en la efectividad de los procesos. Este estudio se basó en la premisa de que una gestión administrativa bien estructurada no solo mejora la operatividad de la institución, sino que también contribuye al desarrollo de un ambiente agradable para el aprendizaje y la innovación, generando un entorno propicio para el aprendizaje y el desarrollo profesional.

El problema identificado en dicha área radica en la falta de personal y capacitación, ya que impide agilizar los procesos, lo que a su vez disminuye la eficiencia y la productividad, sobre todo de generar demoras e inconvenientes al momento de llevar a cabo diversos procesos en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone. La relevancia de este problema reside en la necesidad de invertir en la capacitación del personal existente y en la contratación de personal adicional, se puede fortalecer el equipo de trabajo y mejorar las habilidades y competencias necesarias para llevar a cabo una gestión administrativa efectiva.

El objetivo general de la presente Sistematización de Experiencias fue Determinar como la gestión administrativa influye en el desarrollo organizacional de los procesos en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone. Para ello, se establecieron objetivos específicos que incluyen la identificación de los procesos administrativos existentes en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone; analizar la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos en el desarrollo organizacional de la institución; sistematizar la experiencia en la gestión administrativa que influye en el desarrollo organizacional de los procesos en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone; y proponer estrategias de mejoras con el fin de fomentar una cultura de mejora continua y de colaboración entre los diferentes miembros de la comunidad universitaria.

En lo que respecta a la metodología, se empleó un enfoque mixto que combinó métodos cualitativos y cuantitativos, lo cual se realizó encuestas y entrevistas para recopilar información sobre los procesos administrativos y la percepción de los usuarios, lo que permitió un análisis integral de la situación actual y la formulación de propuesta de mejoras.

Es por ello, por lo que se plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo la gestión administrativa influye en el desarrollo organizacional en los procesos en la secretaría general de la ULEAM Extensión Chone?; por lo tanto, es de vital importancia para el futuro de la institución y su capacidad para adaptarse a los desafíos del presente y futuro.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión administrativa permite a la empresa cumplir con los planes y plazos establecidos, evidenciando resultados y disminuyendo el riesgo al fracaso. Adicionalmente, es fundamental integrar controles de gestión organizacionales sin descuidar el rol fundamental que juega el recurso humano.

Una gestión administrativa inadecuada puede ocasionar problemas y retrasos en el desarrollo organizacional de la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone, además de generar demoras e inconvenientes al momento de llevar a cabo diversos procesos, por ende, pueden traer consigo diversas falencias como:

Falta de personal y capacitación: La falta de personal y capacitación pueden ser obstáculos para el desarrollo organizacional. Esto reduciría el tiempo y los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas administrativas, lo que a su vez disminuye la eficiencia y la productividad de la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone. Además, la sobrecarga de trabajo en el personal existente puede resultar en un aumento de estrés. Al invertir en la contratación de personal adicional y la capacitación del personal existente se puede fortalecer el equipo de trabajo y mejorar las habilidades y competencias necesarias para llevar a cabo una gestión administrativa efectiva. Esto permitirá a la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone contar con un equipo altamente capacitado y preparado para enfrentar los desafíos y oportunidades que surjan en el desarrollo organizacional.

Dentro de este contexto, la gestión se ocupa del estudio del comportamiento de las personas en las organizaciones, incluyendo capacidades, habilidades, destrezas, actuaciones, motivaciones y valores morales en el trabajo. Lo que se pretende obtener al resolver las posibles problemáticas es fortalecer el equipo de trabajo, mejorar las habilidades y competencias necesarias para llevar a cabo una gestión administrativa efectiva.

Es por ello, por lo que se plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo la gestión administrativa influye en el desarrollo organizacional en los procesos de la secretaría general de la ULEAM Extensión Chone?

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Gestión Administrativa.

En la investigación de Chávez-Haro et al (2020) se mencionan a distintos autores quienes manifiestan que la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

Según Luna & Luna, (2021) la expresión "Gestión Administrativa" implica que el término "gestión" proviene del latín, y sus significados incluyen administrar, dirigir, gestionar y realizar actividades calificadas con el propósito de alcanzar objetivos y utilizar medios profesionales. Además, se argumenta que la gestión se relaciona con la administración de los recursos dentro de las organizaciones, tanto privadas como públicas o estatales.

Importancia de la Gestión Administrativa.

Herrera-Sánchez (2021) manifiesta que la gestión administrativa constituye el pilar fundamental de cualquier empresa, y su adecuada dirección dentro de la organización es clave para su crecimiento; en cambio, si se maneja de manera ineficiente, puede llevar al colapso de la misma. Por ello, es crucial considerar las funciones esenciales de la gestión administrativa. Esta gestión es de naturaleza sistémica, ya que implementa acciones que se enfocan de manera coherente en alcanzar objetivos a través del cumplimiento de funciones como planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Una gestión administrativa deficiente tiene un efecto adverso en las operaciones de un emprendimiento, sin importar su tamaño. Esta mala gestión puede resultar en una disminución de las ganancias; es decir, si los costos operativos son demasiado altos y los ingresos apenas logran cubrirlos, se estará incurriendo en pérdidas. Además, si se maneja un negocio de manera aislada, también se estará destinado al fracaso, ya que hay ciertas tareas que deben completarse en el corto plazo, como responder a los mensajes de clientes potenciales o reabastecer el inventario.

Manejo de Procesos.

El manejo administrativo sistemático proporciona a la organización una guía clara sobre las actividades que debe llevar a cabo, incluyendo la planificación, organización, dirección y control. Esto asegura que los recursos de la empresa se utilicen de manera adecuada para alcanzar las metas y objetivos, ya sea a nivel de áreas o grupos (Guanoluisa. 2019).

Planificación.

De acuerdo con Barzola et al (2023) la planificación consiste en el proceso administrativo que incluye los pasos a seguir para alcanzar objetivos y metas. Se define como el cumplimiento de estrategias necesarias para lograr dichos objetivos y los procesos que deben llevarse a cabo para conseguirlo.

Por consiguiente, la planificación estratégica es una herramienta fundamental para el diagnóstico, el análisis, la reflexión y la toma de decisiones en grupo sobre las actividades actuales y el futuro que deben seguir las comunidades, organizaciones e instituciones. Su propósito no es solo responder a los cambios y demandas del entorno para alcanzar la máxima eficiencia y calidad en sus intervenciones, sino también para proponer y llevar a cabo las transformaciones necesarias en su contexto (Vásquez. 2017).

Organización.

De acuerdo con González et al (2020) la parte de la organización consiste en construir una estructura que permita distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, con el fin de llevar a cabo su labor y lograr los objetivos establecidos en la planificación.

Adicionalmente, Mendoza-Zamora et al., (2023) menciona que la organización es un sistema que facilita el uso equilibrado de los recursos, con el objetivo de establecer una relación entre el trabajo y el personal encargado de ejecutarlo. Se trata de un proceso en el que se define lo que se debe realizar para alcanzar un objetivo determinado o planificado, dividiendo y coordinando las actividades, así como proporcionando los recursos necesarios.

Dirección.

Mediante la toma de decisiones se elige la alternativa óptima para lograr los objetivos de la organización; a través de la comunicación se trasmite y recibe la información necesaria para ejecutar las decisiones, planes y las actividades empresariales (Montes de Oca & Pulla. 2019).

Por consiguiente, Vinuesa-Franco & Robalino-Muñiz, (2020) menciona a distintos autores quienes manifiestan que la dirección es la parte que se encarga de involucrar a todos los miembros de la organización para que contribuyan al logro de los objetivos de la empresa. Dentro de esta función, se subdividen aspectos como el liderazgo, la motivación y, lo más importante, la comunicación.

Control.

En la investigación realizada por Vergara, (2021) se menciona que el control, según el diccionario panhispánico, se define como la actividad realizada por las administraciones, que consiste en la verificación y supervisión del cumplimiento de la legislación o de las exigencias establecidas en autorizaciones, licencias, concesiones y otros actos que permiten el ejercicio de actividades.

3.2. Desarrollo Organizacional.

El desarrollo organizacional se ocupa de analizar el funcionamiento y la efectividad de las relaciones humanas entre los individuos dentro de una organización, considerando diversos factores que impactan en la efectividad del trabajador. Entre estos factores se encuentran las relaciones humanas, donde las interacciones que el trabajador mantiene con personas de su entorno laboral, así como fuera de él, pueden tener una influencia tanto positiva como negativa (Ortiz et al. 2021).

Siguiendo este concepto, Martínez & Mateus, (2020) mencionan que el desarrollo organizacional se refiere al diseño de procesos, estructuras y fundamentos necesarios para construir ideas, esquemas o avanzar en una empresa u organización específica. Por lo general, estas organizaciones están compuestas por personas que poseen un conjunto diverso de valores, estilos y habilidades; así como tecnologías con características variadas. Además, los procesos y estructuras que se implementan reflejan diferentes tipos de relaciones entre el entorno y la organización.

Importancia del Desarrollo Organizacional en las Instituciones de Educación Superior.

El desarrollo organizacional debe abordarse desde una perspectiva prospectiva, considerando las necesidades de actualización profesional que, a largo plazo, influirán en el rendimiento laboral del personal. Esto permitirá multiplicar las habilidades adquiridas a través del aprendizaje, aplicándolas en las actividades diarias para optimizar no solo los procesos, sino también, como valor añadido, el comportamiento, la cultura y el clima organizacional. En otras palabras, se trata de gestionar el conocimiento a través de programas de formación que se basen en las necesidades para formar equipos de alto rendimiento (Mendoza et al., 2022).

En cuanto a las técnicas de desarrollo organizacional en las instituciones de Educación Superior, en una investigación realizada por Pacheco-Ruiz et al., (2020) se demostró que una de ellas es el aprendizaje organizacional. Esta técnica implica la organización de capacitación continua, la coordinación de actividades con los docentes en procesos tanto presenciales como virtuales, y la integración de las actividades del docente con las del estudiante, orientándose hacia

la búsqueda de una mayor eficiencia organizacional. En este sentido, se destaca que el aprendizaje organizacional ofrece oportunidades para alcanzar soluciones efectivas, lo que permite a las instituciones de educación superior adaptarse a los cambios.

Cultura Organizacional.

Distintos autores como Yopan et al (2020) sostienen que la cultura organizacional ha sido un tema de gran interés desde la década de 1980 hasta la actualidad, transformándose de un elemento secundario en las organizaciones a un componente de vital importancia estratégica.

Asimismo, la necesidad de gestionar la cultura está relacionada con el creciente reconocimiento del ámbito de la gestión cultural en América Latina, lo que se refleja en su evolución como un campo académico y profesional.

Sin embargo, en el ámbito teórico y conceptual, el estudio de la Cultura Organizacional se limita a teorías organizacionales que adoptan un enfoque descriptivo e instrumental, el cual no logra capturar la complejidad y el dinamismo de este constructo.

Evaluación del Rendimiento Organizacional.

El rendimiento del personal en una empresa está afectado por la formación, capacitación y habilidades que posee el trabajador, lo que le permite desempeñarse exitosamente a nivel organizacional (Navarrete et al., 2023).

Existen otros factores que son cruciales para que el rendimiento laboral sea sobresaliente o, por el contrario, se deteriore con el tiempo. Por ejemplo, la interacción entre el trabajador y las oportunidades que la empresa le proporciona, el modelo de gestión del capital humano que tiene la organización, así como el intercambio constante de intereses entre la empresa y el trabajador, entre otros.

Impacto del Desarrollo Organizacional.

El desarrollo organizacional es fundamental para que las instituciones y sus empleados operen de manera eficiente y coordinada bajo reglas, políticas y normas establecidas. Dado que el capital humano es el recurso más valioso de cualquier organización, es esencial implementar programas de beneficios que aumenten la participación de los empleados, promoviendo su sentido de pertenencia y autoestima. Estos programas no solo permiten que los empleados se sientan valorados, sino que también aportan de manera significativa a la productividad y a la retención del personal (Flores et al., 2024).

Innovación en el Desarrollo Organizacional (tecnología).

En la gestión de los programas de desarrollo organizacional, es fundamental que las instituciones de educación superior incorporen procesos de capacitación para los docentes, orientando el conocimiento hacia tendencias globales. Esto implica una transición de las actividades presenciales hacia un apoyo virtual, utilizando plataformas digitales, webinars y aplicaciones web, entre otras herramientas (Pacheco-Ruiz et al. 2020).

En el siglo XXI, la tecnología y la era de la información han creado un entorno social que facilita un amplio proceso comunicativo, que se desarrolla de manera implícita como un espacio de aprendizaje. Este entorno promueve la autonomía de los individuos y amplía las fuentes de información, lo que permite desarrollar diversos tipos de conocimiento y técnicas. Por lo tanto, las instituciones de educación superior públicas deben establecer líneas de acción que las lleven a adaptarse a este nuevo contexto.

Evaluación de Necesidades Organizacionales.

Diversos autores como Salguero-Barba & García-Salguero (2018) coinciden en que dentro de las necesidades organizacionales para el correcto funcionamiento de una institución destacan:

- Autoridad funcional o dividida. Es una autoridad que se sustenta en el conocimiento. Ningún superior tiene autoridad total sobre los subordinados, sino autoridad parcial y relativa.
- Línea directa de comunicación. Directa y sin intermediarios, busca la mayor rapidez posible en las comunicaciones entre los diferentes niveles.
- Descentralización de las decisiones. Las decisiones se delegan a los órganos o cargos especializados.
- Énfasis en la especialización. Especialización de todos los órganos a cargo.

3.3. Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone.

La unidad de análisis de la presente Sistematización de Experiencias se enfocó en la Gestión Administrativa dentro de la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone. Se examinó cómo las prácticas administrativas impactan en la estructura organizacional, evaluando la jerarquía, la distribución de roles y la efectividad de los procesos administrativos que facilitan la comunicación y la toma de decisiones.

Además, se consideró la cultura organizacional y el ambiente laboral, aspectos que son fundamentales para fomentar la colaboración y el compromiso del personal. La cultura institucional

influye en la motivación de los empleados y en su capacidad para adaptarse a los cambios, lo que a su vez afecta el desarrollo organizacional.

Por último, se analizó la capacitación y el desarrollo del personal, evaluando las oportunidades de formación continua que se ofrecen. La efectividad de la gestión administrativa no solo se mide a través de la satisfacción de empleados y estudiantes, sino también por los resultados organizacionales, la eficiencia en la ejecución de programas académicos y el impacto en la calidad del servicio educativo.

Misión.

La misión de la investigación sobre la gestión administrativa en el desarrollo organizacional en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone es generar conocimiento científico que contribuya a la mejora de los procesos administrativos y al fortalecimiento del desarrollo organizacional, promoviendo un ambiente de trabajo eficiente y colaborativo que beneficie tanto a los empleados como a los estudiantes.

Visión.

La visión de esta investigación es convertirse en un referente en la gestión administrativa dentro del ámbito educativo, estableciendo prácticas innovadoras que optimicen los procesos organizacionales y fomenten un clima laboral positivo, con el objetivo de elevar la calidad educativa y el bienestar de la comunidad universitaria en la ULEAM Extensión Chone.

4. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de Investigación.

El tipo de investigación para la presente sistematización de experiencias fue descriptiva, ya que permitió interpretar la realidad del tema de investigación y así proponer estrategias de mejoras que beneficie la gestión administrativa y su influencia en el desarrollo organizacional en los procesos en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone, este tipo de investigación es esencial en la sistematización de experiencias debido a su capacidad para brindar un panorama detallado y preciso de una situación o proceso (Cimec, 2023).

4.2. Métodos.

El método se refiere no sólo al conjunto de pasos para el desarrollo del proceso de investigación, implica la praxis a realizar por el investigador en correspondencia con el paradigma, donde cada método tiene su propia estructura y dinámica de aplicación, es decir su propia metodología (Finol & Vera, 2020).

El método que se decidió emplear en la investigación fue el inductivo mismo que se caracteriza por presentar un enfoque que se basa en la observación de hechos particulares para formular conclusiones generales.

4.3. Técnicas.

Medina et al., (2023) manifiesta que una técnica de investigación es una herramienta específica utilizada para recopilar y analizar información en el proceso de investigación. En este caso, se decidió utilizar como instrumentos de la investigación las fichas de observación, encuesta, entrevista e información documental.

Ficha de Observación.

Una ficha de observación es una herramienta utilizada para organizar tareas y verificarlas fácilmente. Fue diseñada para reducir errores y garantizar la coherencia e integridad en el cumplimiento de procesos. Estas listas se utilizan para realizar verificaciones estandarizadas de actividades o productos, asegurándose de que no se olvide ningún punto importante y recopilando datos de forma ordenada y sistemática.

Encuesta.

De acuerdo con Torres & Paz (2023), la definen como la técnica de recolección de información primaria, ya que permite obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador, permitiendo identificar ideas, hábitos, necesidades, etc.; se requiere recursos materiales y humanos tanto para la recopilación de información como para el análisis que se realice.

De esta manera se aplicó encuestas a los estudiantes de la ULEAM Extensión Chone para la obtención de información acerca de la Gestión Administrativa, entre otros temas de interés para la investigación en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone.

Entrevista.

Es de esta forma que la entrevista de investigación es un diálogo entre dos individuos, un entrevistador y un informante, en el que el entrevistador dirige y registra la conversación con el objetivo de fomentar la generación de un discurso conversacional, fluido y con una estructura argumentativa coherente. (Fernández, 2019).

Se diseñó una entrevista en donde se recopilaron aspectos específicos de los procesos direccionadas al tema de estudio de la investigación, obstáculos entre otros temas de interés para la investigación en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone.

Información Documental.

La investigación documental es una de las técnicas de la investigación cualitativa que se encarga de recolectar, recopilar y seleccionar información de las lecturas de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos resultados de investigaciones, memorias de eventos, entre otros; en ella la observación está presente en el análisis de datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio (Reyes-Ruiz & Carmona Alvarado, 2020).

4.4. Población.

Según Martínez (2020), menciona que la población es cualquier grupo o conjunto de elementos o sujetos que se encuentran dentro de una misma ubicación geográfica. En tal sentido, para la realización del presente trabajo se consideró a los estudiantes y coordinadores de carreras de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí Extensión Chone.

4.5. Muestra.

La representatividad de una muestra permite extrapolar y por ende generalizar los resultados observados a la población accesible; y a partir de esta, a la población blanco (Otzen & Manterola, 2022). Una muestra es representativa; solo si fue seleccionada al azar, es decir, que los sujetos de la población tuvieron la misma posibilidad de ser seleccionados en el estudio.

Tamaño de la muestra.

El muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico donde los participantes son seleccionados por su accesibilidad y disponibilidad. En otras palabras, se eligen los sujetos que son más fáciles de encontrar y reclutar, sin seguir criterios de aleatoriedad.

Siguiendo dicha técnica de muestreo por conveniencia se seleccionó un total de 50 estudiantes y un coordinador de carrera que forman parte de la ULEAM Extensión Chone.

5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Resultados de la encuesta

Encuesta dirigida a los estudiantes de la ULEAM Extensión Chone.

1. ¿Cuáles de los procesos administrativos que se realizan en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone ha utilizado con mayor frecuencia?

Tabla 1. Procesos Administrativos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Certificaciones de estudio	33	66
Récord académico	14	28
Proceso de homologación	3	6
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes de la ULEAM Extensión Chone
Elaborado por: Ximena Martínez

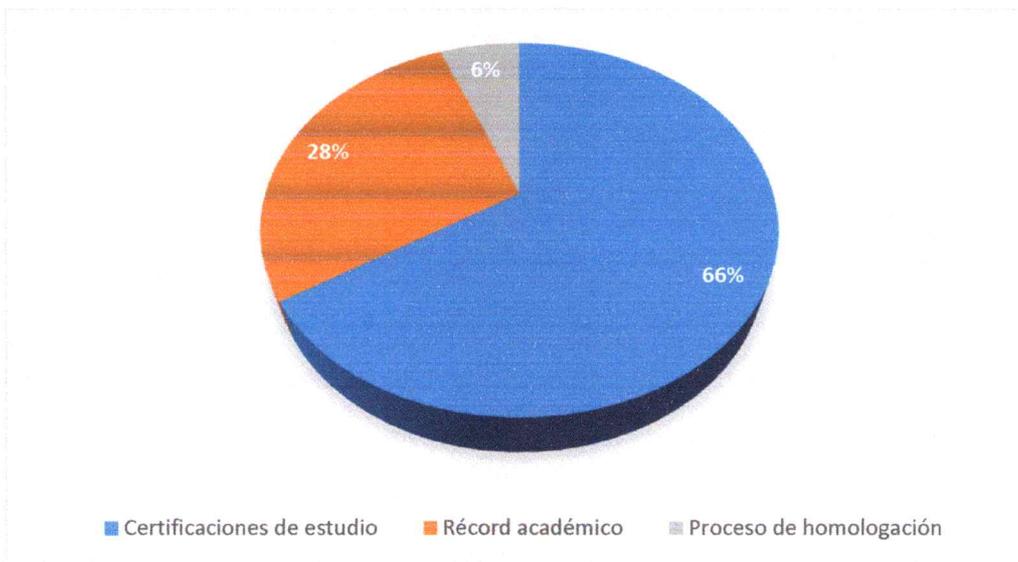


Figura 1. Procesos Administrativos

Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los estudiantes, el 66% que representa a 33 estudiantes, mencionaron que de los procesos administrativos que se realizan en la Secretaría General han recurrido con mayor frecuencia por servicios de certificaciones de estudio, por otro lado, el 28% que corresponde a 14 estudiantes indicaron que han acudido por servicios de Récord académico, y el 6% que pertenece a 3 estudiantes señalaron que han utilizado con mayor frecuencia el servicio de proceso de homologación.

2. ¿Cree usted que la comunicación entre la Secretaría General y los estudiantes es adecuada?

Tabla 2. Comunicación Bilateral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuada	21	42
Adecuada	17	34
Poco adecuada	12	24
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes de la ULEAM Extensión Chone
Elaborado por: Ximena Martínez

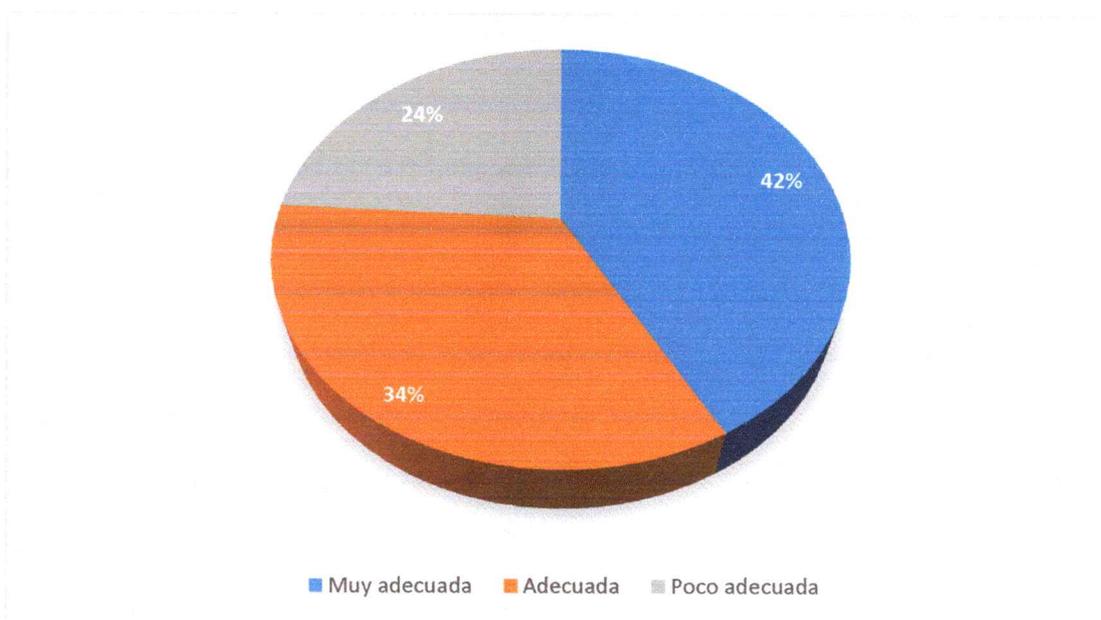


Figura 2 Comunicación Bilateral

Análisis

En lo que respecta a la comunicación entre la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone y los estudiantes, el 42% de los encuestados siendo 21 estudiantes consideraron que la comunicación entre la Secretaría General y los estudiantes es muy adecuada, el 34% que corresponde a 17 estudiantes respondieron que la comunicación es adecuada, y por último el 24% mencionaron que la comunicación entre la Secretaría General y los estudiantes es poco adecuada, lo que indica una oportunidad para mejorar.

Propuesta de mejora

Se sugiere implementar un sistema de comunicación más efectivo, o establecer un canal de comunicación directo para mantener a los estudiantes informados sobre procesos y novedades.

3. ¿Qué servicios o recursos adicionales serían útiles para los estudiantes en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone?

Tabla 3. Servicios Adicionales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Orientación académica	16	32
Apoyo administrativo	12	24
Asistencia en trámites	22	44
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes de la ULEAM Extensión Chone
Elaborado por: Ximena Martínez

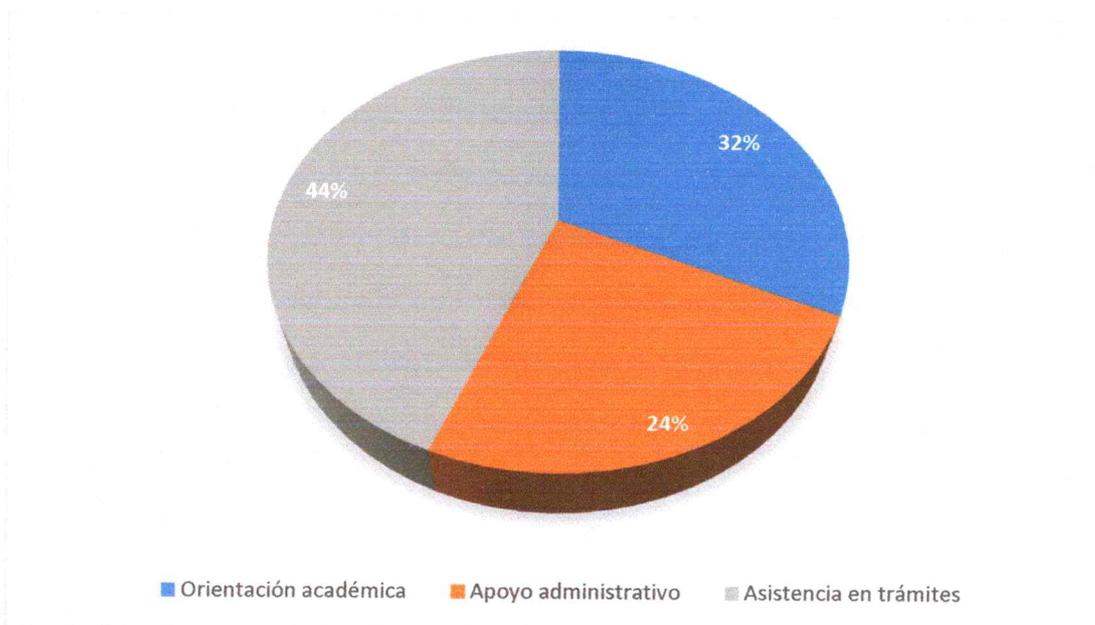


Figura 3. Servicios Adicionales

Análisis

De los estudiantes encuestados, el 32% que son 16 estudiantes manifestaron que la orientación académica sería un recurso adicional útil para los estudiantes en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone, de la misma manera el 24% siendo 12 estudiantes indicaron que el apoyo administrativo sería un recurso adicional, y por último un 44% de los encuestados mostraron que la asistencia en trámites sería un servicio o recurso adicional útil, esto refleja una necesidad clara entre los estudiantes por apoyo adicional en estos aspectos.

Propuesta de mejora

Desarrollar talleres y sesiones informativas sobre orientación académica y asistencia en trámites para de esta manera poder brindar a los estudiantes las herramientas necesarias con respecto a los procesos administrativos.

4. ¿Qué cambios o mejoras sugeriría para optimizar los procesos administrativos en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone?

Tabla 4. Optimización de Procesos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación continua del personal	22	44
Implementación de nuevas tecnologías	22	44
Mejora en la comunicación interna	6	12
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes de la ULEAM Extensión Chone
Elaborado por: Ximena Martínez

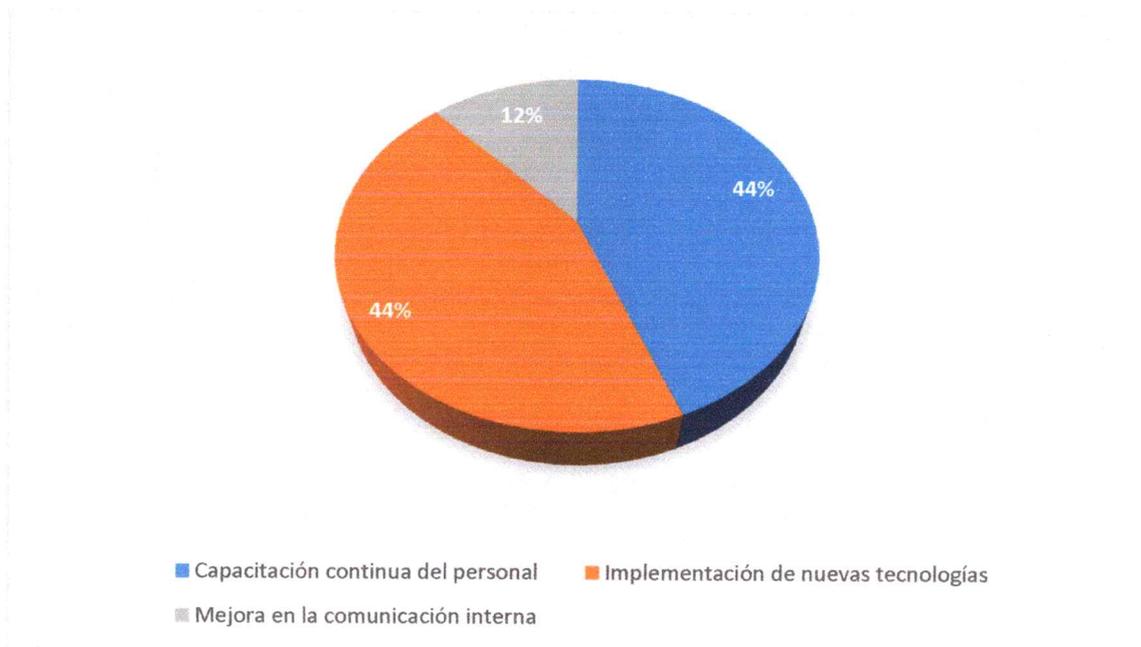


Figura 4. Optimización de Procesos

Análisis

Referente a mejoras para optimizar los procesos administrativos en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone, el 44% de los estudiantes, es decir 22 encuestados se centraron en la capacitación continua del personal, coincidiendo con el mismo porcentaje la implementación de nuevas tecnologías y por último el 12% que representa a 6 estudiantes argumentaron que mejora en la comunicación interna, reflejando así una necesidad de modernización y mejoras.

Propuesta de mejora

Se recomienda desarrollar un programa de capacitación para el personal administrativo, basado en el uso de nuevas tecnologías que faciliten la gestión administrativa y mejoren la experiencia de los usuarios.

5. ¿Qué factores afectan negativamente en el desarrollo organizacional en los procesos administrativos en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone?

Tabla 5. Desarrollo Organizacional

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Falta de capacitación al personal	23	46
Falta de recursos tecnológicos	20	40
Procesos burocráticos y comunicación ineficiente	7	14
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes de la ULEAM Extensión Chone

Elaborado por: Ximena Martínez

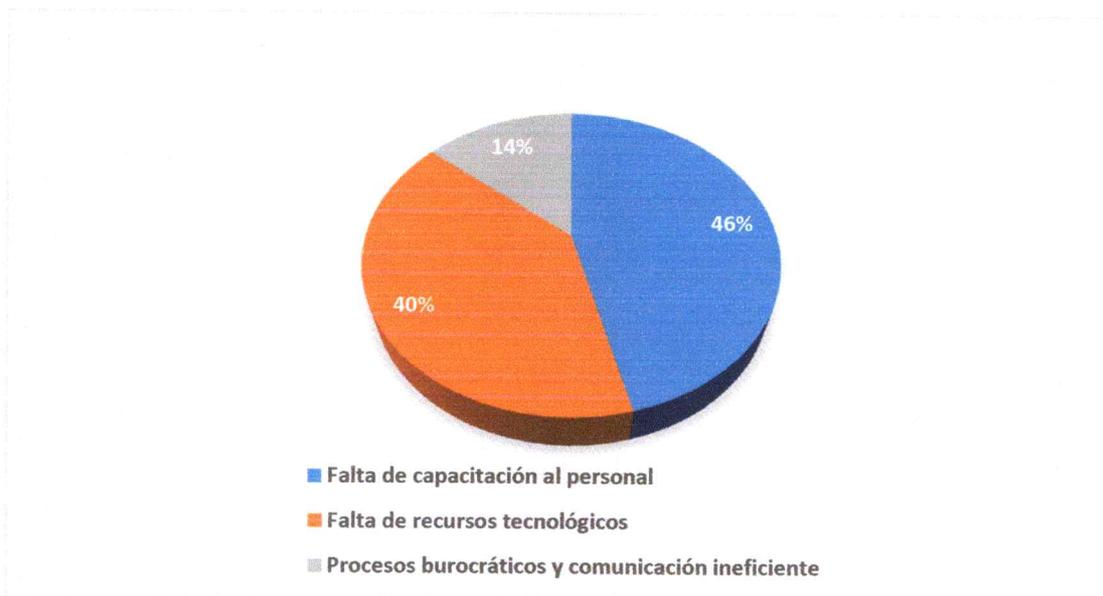


Figura 5. Desarrollo Organizacional

Análisis

Con respecto a los factores que afectan negativamente en el desarrollo organizacional en los procesos administrativos en la Secretaría General, los resultados indicaron que un 46% resultando 23 estudiantes la falta de capacitación al personal afecta negativamente, mientras que el 40% siendo 20 estudiantes mencionaron la falta de recursos tecnológicos, y el 14% que corresponde a 7 encuestados argumentaron que los factores que afectan negativamente en el desarrollo organizacional son los procesos burocráticos y la comunicación ineficiente.

Propuesta de mejora

Se sugiere implementar programas de capacitación continua para el personal y actualizar los recursos tecnológicos, al mismo tiempo se recomienda optimizar los procesos burocráticos y se mejore la comunicación interna, garantizando un desarrollo organizacional más eficiente.

6. ¿Cree que los tiempos de respuestas para los trámites administrativos en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone son adecuados?

Tabla 6. Trámites Administrativos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuados	14	28
Adecuados	30	60
Poco adecuados	6	12
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes de la ULEAM Extensión Chone
Elaborado por: Ximena Martínez

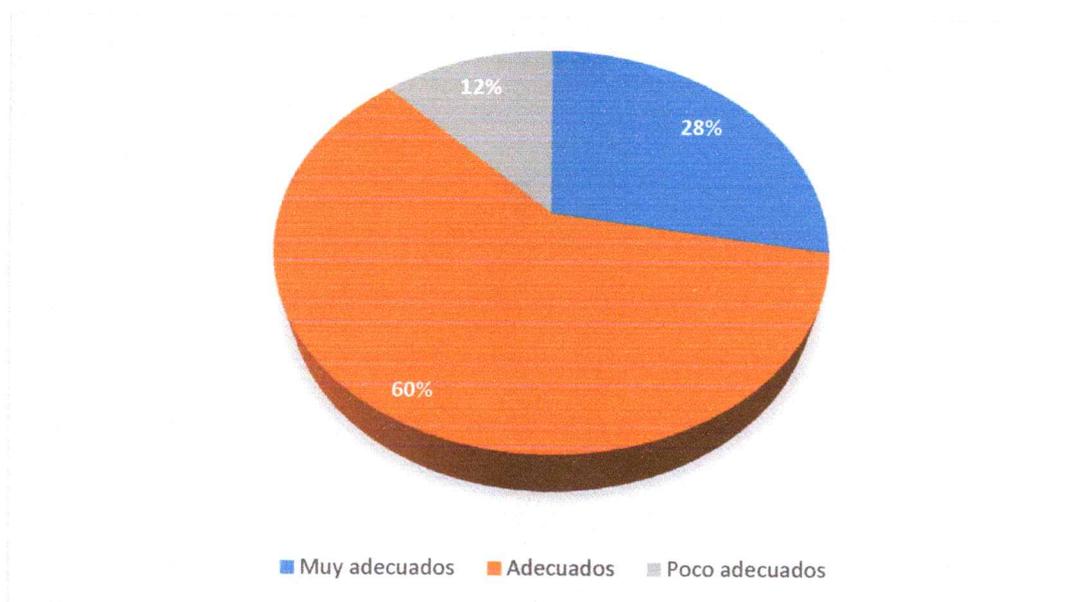


Figura 6. Trámites Administrativos

Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 28% de los encuestados, es decir 14 estudiantes indican que los tiempos de respuesta para los trámites administrativos en la Secretaría General son muy adecuados, el 60% que corresponde a 30 estudiantes argumentan que son adecuados, sin embargo, el 12% que equivale a 6 encuestados mencionan que los tiempos de respuesta son poco adecuados. Esta situación sugiere que, aunque la mayoría de los estudiantes están satisfechos con los tiempos de respuesta, existe un porcentaje significativo que percibe la necesidad de mejoras en este aspecto.

Propuesta de mejora

Se sugiere realizar un mapeo detallado de los procesos administrativos actuales para identificar cuellos de botella y etapas que puedan estar causando demoras, con el fin de aumentar la satisfacción de los estudiantes y mejorar la eficiencia de los procesos administrativos.

7. ¿Considera usted que la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone es accesible e inclusiva para todos los estudiantes?

Tabla 7. Accesibilidad e Inclusión a Estudiantes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	27	54
Algunas veces	22	44
Rara vez	1	2
Total	50	100%

*Fuente: Encuesta a estudiantes de la ULEAM Extensión Chone
Elaborado por: Ximena Martínez*

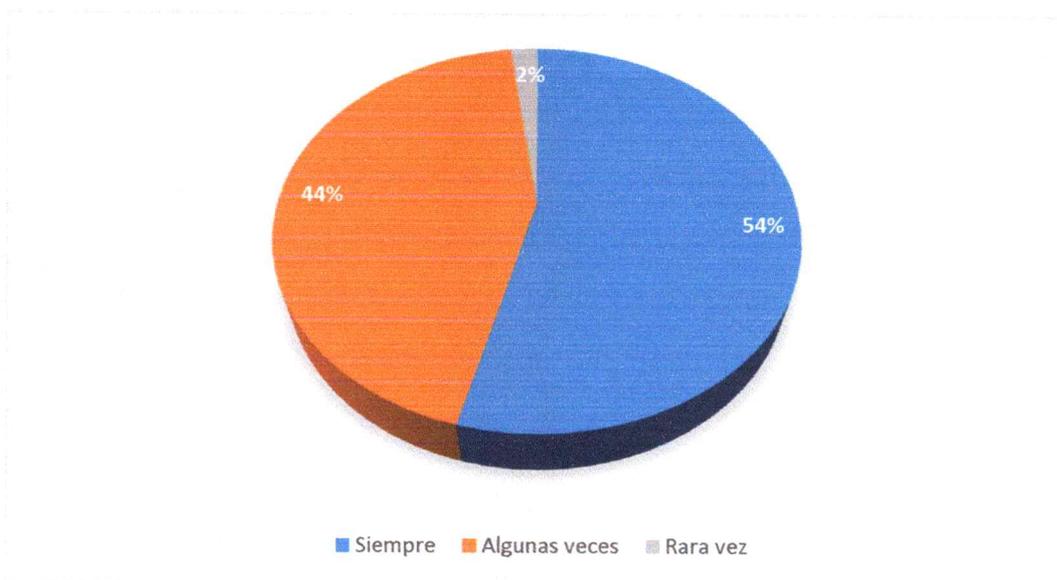


Figura 7. Accesibilidad e Inclusión a Estudiantes

Análisis

El 54% de los encuestados consideraron que la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone ha sido siempre accesible e inclusiva para todos los estudiantes, mientras que el 44% opina que la Secretaría General ha sido accesible e inclusiva algunas veces, y el 2% mencionó que rara vez se ha sentido incluido y que la accesibilidad ha sido limitada en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone.

Propuesta de mejora

Se recomienda implementar programas de capacitación para el personal administrativo sobre diversidad, inclusión y atención a estudiantes. Esto ayudará a crear un ambiente acogedor y comprensivo.

8. ¿Cómo calificaría la eficiencia de los procesos administrativos en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone?

Tabla 8. Eficiencia de los Procesos Administrativos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy eficiente	16	32
Eficiente	32	64
Poco eficiente	2	4
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes de la ULEAM Extensión Chone
Elaborado por: Ximena Martínez

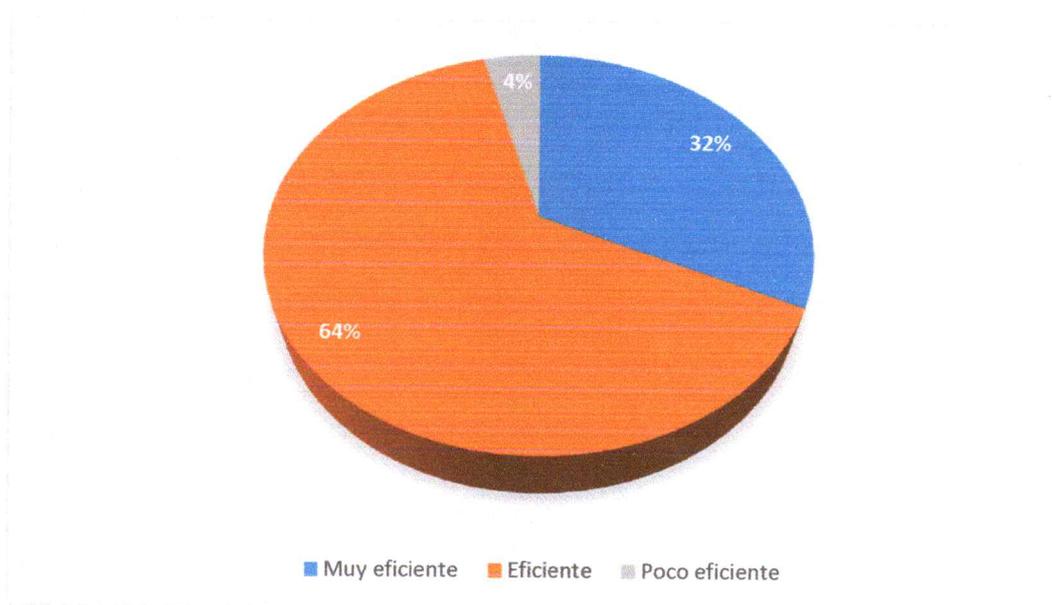


Figura 8. Eficiencia de los Procesos Administrativos

Análisis

Un 32% de los encuestados calificó los procesos como muy eficientes, seguidamente con un 64% los consideró como eficientes, es decir que la mayoría de los estudiantes percibe la eficiencia de los procesos administrativos de manera positiva, aunque la existencia de un 2% los considera poco eficientes. Es importante identificar los factores que contribuyen a esta percepción negativa.

Propuesta de mejora

Se recomienda realizar un diagnóstico más profundo de los procesos administrativos, enfocándose en las áreas señaladas por los estudiantes como deficientes e incluir un canal de retroalimentación directa.

9. ¿Se siente satisfecho con los servicios administrativos que le ha ofrecido la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone?

Tabla 9. Satisfacción en los Servicios Administrativos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	14	28
Satisfecho	35	70
Insatisfecho	1	2
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes de la ULEAM Extensión Chone
Elaborado por: Ximena Martínez

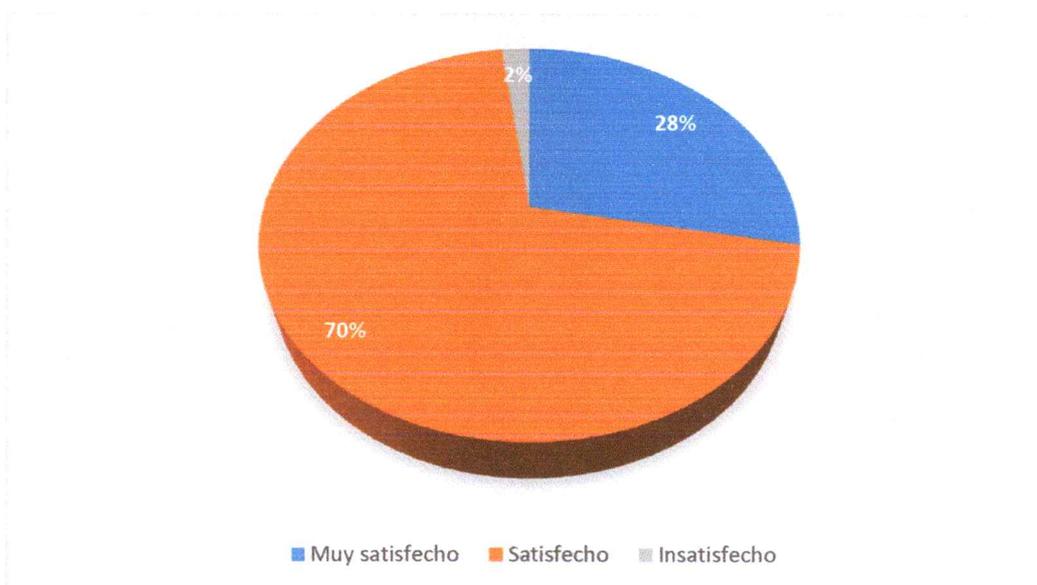


Figura 9. Satisfacción en los Servicios Administrativos

Análisis

El 28% de los encuestados se mostraron muy satisfechos con los servicios administrativos ofrecidos en la Secretaría General, seguidamente se evidencia con un 70% que se encuentran satisfechos, y un 2% expresó insatisfacción. La alta tasa de satisfacción indica que los servicios ofrecidos cumplen a gran medida con las expectativas de los estudiantes.

Propuesta de mejora

Se sugiere realizar encuestas periódicas para así poder evaluar la satisfacción estudiantil con respecto a los servicios administrativos y ajustar estrategias según sea necesario.

10. ¿Qué tan importante considera la implementación de estrategias de mejoras en la gestión administrativa en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone?

Tabla 10. Estrategias de Mejoras

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	38	76
Importante	12	24
Poco importante	0	0
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes de la ULEAM Extensión Chone
Elaborado por: Ximena Martínez

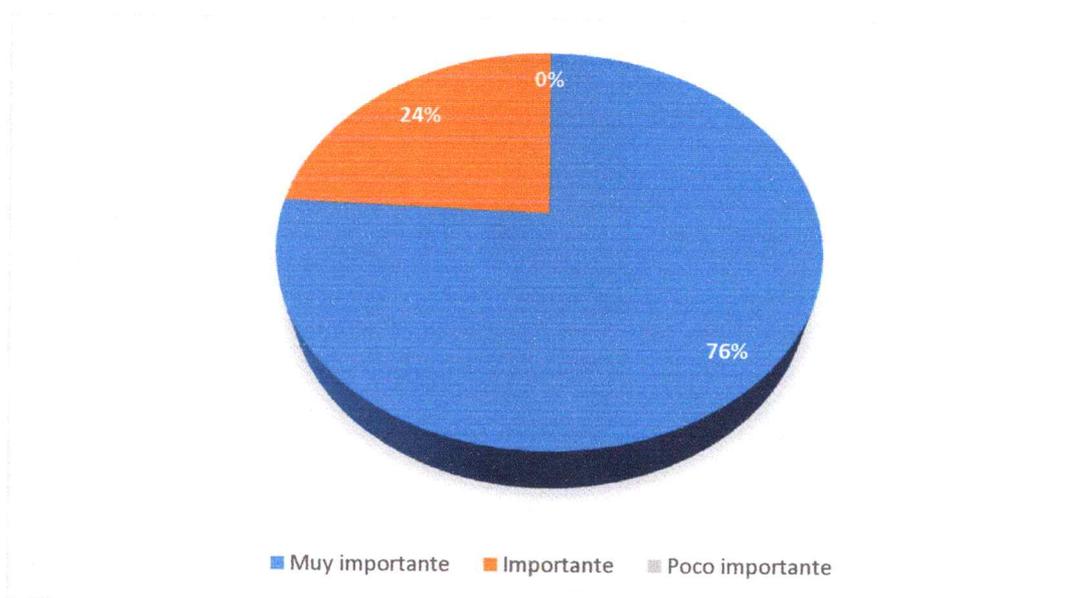


Figura 10. Estrategias de Mejoras

Análisis

Un 76% de los encuestados consideran muy importante la implementación de estrategias de mejoras, mientras que el 24% consideran importante la implementación de estrategias de mejoras en la gestión administrativa en la Secretaría General, la percepción de la necesidad de estrategias de mejoras es alta, lo que refleja una disposición por parte del estudiantado a colaborar en la optimización de los procesos administrativos.

Propuesta de mejora

Se sugiere la creación de un comité de mejora continua que incluya representantes de los estudiantes para trabajar en conjunto con la administración para identificar áreas de mejoras y desarrollar estrategias de acción que responda a las necesidades expresadas por los estudiantes.

6. CONCLUSIONES

La investigación revela que la gestión administrativa tiene un impacto significativo en el desarrollo organizacional de la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone. Los procesos administrativos actuales, aunque en su mayoría son considerados eficientes, presentan áreas de mejora que afectan la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio. La falta de capacitación del personal y recursos tecnológicos son factores críticos que limitan la efectividad de estos procesos. Por lo tanto, es esencial abordar estas deficiencias para optimizar el funcionamiento administrativo y, por ende, mejorar la experiencia estudiantil.

Los resultados indican que, aunque una parte considerable de los resultados considera adecuada la comunicación con la Secretaría General, un porcentaje significativo señala que esta es insuficiente. Esto sugiere que existe una oportunidad para implementar un sistema de comunicación más efectivo que permita mantener a los estudiantes informados sobre procesos y novedades. Mejorar esta comunicación no solo facilitaría el acceso a la información relevante, sino que también podría contribuir a una mayor satisfacción estudiantil y a una percepción más positiva de los servicios ofrecidos.

La encuesta muestra que los estudiantes identifican claramente la necesidad de recursos adicionales, como orientación académica y asistencia en trámites administrativos. Un 44% de los encuestados considera que estos servicios son esenciales para mejorar su experiencia en la Secretaría General. Esta demanda refleja un vacío en el apoyo administrativo actual, lo cual puede ser abordado mediante la implementación de talleres y sesiones informativas que brinden a los estudiantes las herramientas necesarias para navegar eficazmente los procesos administrativos.

Aunque un alto porcentaje de estudiantes califica como eficientes los procesos administrativos, también se evidencia una insatisfacción relacionada con tiempos de respuesta y accesibilidad. Un 12% considera que los tiempos son pocos adecuados, lo que indica que hay margen para mejorar en este proceso. Además, aunque la mayoría percibe a la Secretaría General como accesible, un pequeño porcentaje siente que no es así. Por lo tanto, es importante realizar un diagnóstico más profundo para identificar cuellos de botella y asegurar que todos los estudiantes se sientan incluidos y atendidos adecuadamente.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda desarrollar un programa integral de capacitación para el personal administrativo enfocado en mejorar sus habilidades y conocimientos sobre gestión administrativa y atención al cliente. Esto no solo aumentará la eficiencia en los procesos, sino que también mejorará la calidad del servicio brindado a los estudiantes, creando un ambiente más profesional y receptivo.

Es necesario crear un canal directo y efectivo entre la Secretaría General y los estudiantes para facilitar el flujo de información sobre procesos administrativos y novedades relevantes, de tal manera que incluya plataformas digitales o reuniones periódicas, donde se aborden inquietudes y sugerencias, fomentando así una relación más cercana y colaborativa.

Por otro parte, se sugiere implementar talleres regulares sobre orientación académica y asistencia en trámites administrativos dirigidos a los estudiantes, lo cual no solo proporcionarán información valiosa sobre cómo navegar los procesos administrativos, sino que también empoderarán a los estudiantes al ofrecerles las herramientas necesarias para aprovechar al máximo los servicios disponibles.

Es recomendable llevar a cabo diagnósticos regulares sobre la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos actuales. Esto permitirá identificar áreas problemáticas y cuellos de botella, facilitando ajustes necesarios para mejorar tiempos de respuesta y accesibilidad. Además, incluir a representantes estudiantiles en este proceso garantizará que las mejoras estén alineadas con las necesidades reales del alumnado.

8. BIBLIOGRAFÍA.

- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P., & Escalante-Flores, J. L. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y representaciones*, e899-e899. doi:<https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Armijos-Robles, L., Campos-Carrillo, A., & Hidalgo-Luzuriaga, Y. (2021). Estudio del direccionamiento estratégico en el desarrollo organizacional en Latinoamérica: Una revisión de literatura (2009-2018). *Economía y Negocios*, 11(1), 104-117. doi:<https://doi.org/10.29019/eyn.v11i1.695>
- Barzola Zambrano, I. I., Flores Barzola, W. J., Daza Barzola, P. J., Flores Barzola, C. I., Flores Barzola, J. L., & Flores Barzola, A. J. (2023). Importancia de la planificación para mejorar la gestión administrativa en las empresas públicas de turismo, Ecuador. 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 2707-2724. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4617
- Camacho de Báez, B. (2019). La población y la muestra. Obtenido de <https://repositorio.uptc.edu.co/server/api/core/bitstreams/4e31aa06-209f-408c-943a-38e50bb8cad8/content>
- Chávez-Haro, M. M., Castelo-Salazar, Á. G., & Villacis-Uvidia, J. F. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 5(18), 16-29. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
- Chiquito Tigua, G. P., Plua Parrales, N. V., & González Benítez, N. (2022). Planeación estratégica para la mejora de la gestión administrativa en instituciones universitarias de Ecuador. *Avances*, 24(1), 135-148. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8938902>
- Condori-Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. Obtenido de <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Córdova Chirinos, J. W., García Clavo, N., Puicón Llontop, V. E., & Merino Núñez, M. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista de ciencias sociales*, 28(3), 294-305. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8526458>
- Fernández Juárez, P. (2018). La importancia de la técnica de la entrevista en la investigación en comunicación y las ciencias sociales. *Investigación documental. Ventajas y limitaciones. Sintaxis*(1), 78-93. doi:<https://doi.org/10.36105/stx.2018n1.07>

- Finol de Franco, M., & Vera Solórzano, J. L. (2020). Paradigmas, enfoques y métodos de investigación: análisis teórico. *Mundo recursivo*, 3(1), 1-24.
- Flores Ramírez, Y., Pendones Fernández, J. Á., & Espino Olivas, G. (2024). Desarrollo organizacional y su impacto en la productividad y en la retención de personal. *Excelencia Administrativa Online*, 3(6). Obtenido de <https://revistascientificas.uach.mx/index.php/excelencia-administrativa/article/view/1480/2535>
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&lng=en
- Guanoluisa Manguanga, M. L. (2019). La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del comercial Los Laureles de la ciudad de Riobamba año 2018. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5804>
- Herrera-Sánchez, M. J. (2021). Estrategias de gestión administrativa para el desarrollo sostenible de emprendimientos en La Concordia. *Journal of Economic and Social Science Research*, 1(4), 56-69. doi:<https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v1/n4/42>
- Luna Sono, J., & Luna Hernández, M. J. (2021). La gestión administrativa municipal. Una aproximación Conceptual. *Revista Iberoamericana de la Educación.*, 1.
- Manuela Esperanza , P. T., Horna Torres, E., Horna Torres, E., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(663-675), 1. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Martinez Urueña, A. M., & Mateus Moreno, M. A. (2020). Importancia del talento humano y herramientas tecnológicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de la productividad laboral. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información.* 7(14), 117-126. doi:<http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2020.v7.n14.a88>
- Medina Romero, M., Rojas León, R., Bustamante Hoces, W., Loaiza Carrasco, R., Martel Carranza, C., & Castillo Acobo, R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. *Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú*. doi:10.35622/inudi.b.080
- Mendoza Fernández, V. M., Moreira Choez, J. S., & Mera Plaza, C. L. (2022). Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de las instituciones de educación superior. *Revista Publicando.*, 9(34), 31-40. doi:<https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2301>

- Mendoza Mercado, A. (2019). Gestión administrativa en facultades académicas de la universidad autónoma Gabriel René Moreno. *Revista Investigación y Negocios*, 12(19), 75-82. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372019000100008&script=sci_arttext
- Mendoza-Zamora, W. M., García-Ponce, T. Y., Delgado-Chávez, M. I., & Barreiro-Cedeño, I. M. (2023). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Montes de Oca Sánchez., J. E., & Pulla Ochoa, C. A. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1191/126>
- Muños Jaime, L. P., Napa Molina, Y. M., Pazmiño Barragán, W. M., & Posligua Perez, M. L. (2020). Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las pymes. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), UNESUM-Ciencias. Obtenido de <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/334/237>
- Navarrete Pilacuán, M. P., Galarraga Montalvo, N. J., Araujo Vílchez, I., Carmona Graterol, C., & Morocho Núñez, E. W. (2023). Clima organizacional y rendimiento laboral del personal del ITCA. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 1760-1776. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5434
- Neill, D. A., & Cortez Suárez, L. (2018). Procesos y fundamentos de la investigación científica. *Ediciones UTMACH*, 1, 125. Obtenido de <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14229/1/Cap.1-Investigaci%c3%b3n%20cient%c3%adfica.pdf>
- Nicomedes Teodoro, E. N. (2018). Tipos de investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán*, 2, 1-2. Obtenido de <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Ortiz Gutiérrez, M. F., Galindo Henao, A. M., Valbuena Rodríguez, P. D., Clavijo Peña, A. V., & Duarte Leguizamo, J. D. (2021). Teoría del desarrollo organizacional: Ineficiencia laboral y organizativa. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 14(14), 25-42. doi:<https://doi.org/10.22463/24221783.3162>
- Otero Ortega, A. (2018). Enfoques de investigación. *Métodos para el diseño urbano-Arquitectónico*, 1, 9-10. Obtenido de <https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero>

Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf

- Otzen, T., & Manterola, C. (2022). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 1(2), 2.
- Pacheco Barreto, D. F. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697-6712. doi:<https://orcid.org/0000-0002-8166-7514>
- Pacheco-Ruíz, C., Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Técnicas de desarrollo organizacional para la actualización tecnológica del docente en instituciones de educación superior. *Formación universitaria*, 13(5), 191-202. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000500191>
- Peña-Ponce, D. k., Figueroa-Soledispa, M. L., & Parrales-Reyes, J. E. (2022). El desarrollo organizacional como apoyo al sistema empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 20. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383470>
- Reyes-Ruiz, L., & Carmona Alvarado, F. A. (2020). La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio. Obtenido de <https://bonga.unisimon.edu.co/server/api/core/bitstreams/2af35a4b-2abf-4f78-a550-0a4e4764e674/content>
- Ropa-Carrión, B., & Alama-Flores, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81-103. Obtenido de <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria.*, 4(2), 1510-1523. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salguero-Barba, N. G., & García-Salguero, C. P. (2018). Gestión administrativa eficiente. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 3(9), 331-342. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9584287>
- Shulca Yopez, B. D. (2023). *La gestión administrativa y el desarrollo organizacional en la JUERECH periodo 2019-202*. Obtenido de Tesis de Licenciatura. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10337>
- Soledispa-Rodríguez, X. E., Pionce-Choez, J. M., & Sierra-González, M. C. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 280-294. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>

- Vásquez Collantes , P. J. (2017). Planificación estratégica y la gestión administrativa según el personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento ESSALUD–2016. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9125/V%c3%a1squez_CPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vergara Cuadros, Y. N. (2021). “El control interno y su incidencia en la gestión administrativa y financiera en la federación ecuatoriana de operadores y mecánicos de equipo caminero fedesomec, año 2020”. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b88b8d65-3596-4300-acfb-89a4f44fa085/content>
- Vinueza-Franco, J. I., & Robalino-Muñiz, R. C. (2020). La optimización y el control interno en el uso de los recursos públicos en la mejora de la gestión administrativa. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 5(16), 14-38. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i14.158>
- Yopan Fajardo, J. L., Palmero Gómez, N., & Santos Mejía, J. R. (2020). Cultura organizacional. *Controversias y concurrencias Latinoamericanas*, 11(20), 263-289. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787016>
- Zambrano Rodríguez, G. M., Álvarez Pincay, D. E., & Yoza Rodríguez, N. R. (2021). LA IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS, REALIDADES Y PERSPECTIVAS: LA AUDITORIA DE GESTIÓN REALIDADES Y PERSPECTIVAS. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(3), 127-140. Obtenido de <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/568/339>
- Zambrano-Cedeño, J. P., Concha-Ramírez, J. A., Zambrano-Cedeño , J. I., & López-Pérez , P. J. (2021). Análisis de la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa pinturas Mundocolor, del cantón Santo Domingo. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(4), 763-780. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927027>

9. ANEXOS.

Entrevista dirigida a coordinador(a) académico de carrera perteneciente a la ULEAM Extensión Chone.

Título del trabajo de titulación: Gestión administrativa en el desarrollo organizacional en los procesos en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone.

Objetivo: Determinar como la gestión administrativa influye en el desarrollo organizacional en los procesos en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone.

Sus experiencias y conocimientos son valiosos en la presente sistematización de experiencia, el cual tiene como finalidad conocer sus perspectivas y contribuciones en el área administrativa estudiada.

- 1. ¿Cómo evalúa la eficiencia de los procesos administrativos en la secretaría general de la Extensión Chone?**
- 2. ¿Cómo evalúa el impacto de la gestión administrativa actual en el desarrollo organizacional de la secretaria general?**
- 3. ¿Qué factores afectan negativamente en el desarrollo organizacional en los procesos administrativos en la secretaria general de la Extensión Chone?**
- 4. ¿Cómo calificaría la atención brindada por parte de los colaboradores en la Secretaría General?**
- 5. ¿Qué tipo de actividades deberían ser implementadas para mejorar la gestión administrativa en la secretaria general de la ULEAM Extensión Chone?**

Encuesta dirigida a estudiantes de la ULEAM Extensión Chone.

Título del trabajo de titulación: Gestión administrativa en el desarrollo organizacional en los procesos en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone.

Objetivo: Determinar como la gestión administrativa influye en el desarrollo organizacional de los procesos en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone.

Sus experiencias y conocimientos son valiosos en la presente sistematización de experiencia, el cual tiene como finalidad conocer sus perspectivas y contribuciones en el área administrativa estudiada. La encuesta nos permitirá explorar en profundidad los temas relacionados con la investigación y obtener información relevante para darle cumplimiento a los objetivos planteados.

1. **¿Cuáles de los procesos administrativos que se realizan en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone ha utilizado con mayor frecuencia?**
 - Certificaciones de estudio
 - Récord académico
 - Proceso de homologación
2. **¿Cree usted que la comunicación entre la Secretaría General y los estudiantes es adecuada?**
 - Muy adecuada
 - Adecuada
 - Poco adecuada
3. **¿Qué servicios o recursos adicionales serían útiles para los estudiantes en la secretaría general de la ULEAM Extensión Chone?**
 - Orientación académica
 - Apoyo administrativo
 - Asistencia en trámites
4. **¿Qué cambios o mejoras sugeriría para optimizar los procesos administrativos en la secretaría general de la ULEAM Extensión Chone?**
 - Capacitación continua del personal
 - Implementación de nuevas tecnologías
 - Mejora en la comunicación interna
5. **¿Qué factores afectan negativamente en el desarrollo organizacional en los procesos administrativos en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone?**
 - Falta de capacitación al personal
 - Falta de recursos tecnológicos
 - Procesos burocráticos y comunicación ineficiente

6. **¿Cree que los tiempos de respuestas para los trámites administrativos en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone son adecuados?**
- Muy adecuados
 - Adecuados
 - Poco adecuados
7. **¿Considera usted que la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone es accesible e inclusiva para todos los estudiantes?**
- Siempre
 - Algunas veces
 - Rara vez
8. **¿Cómo calificaría la eficiencia de los procesos administrativos en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone?**
- Muy eficiente
 - Eficiente
 - Poco eficiente
9. **¿Se siente satisfecho con los servicios administrativos que le ha ofrecido la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone?**
- Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Insatisfecho
10. **¿Qué tan importante considera la implementación de estrategias de mejoras en la gestión administrativa en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone?**
- Muy importante
 - Importante
 - Poco importante

		FICHA DE OBSERVACIÓN		<i>Secretaría General Extensión Chone</i>	
Carrera:		Administración de Empresas Extensión Chone			
Responsable del Proceso:		Jefa de departamento, Analistas 1, 2 y 3.			
Fecha de Observación:					
Observador:		Martínez Loor Ximena Monserrate			
1. Datos Generales del Proceso					
Descripción			Detalles		
Nombre del proceso			Gestión administrativa en el desarrollo organizacional en los procesos en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone.		
Objetivo del proceso			Determinar la eficiencia de la gestión administrativa presente en el desarrollo organizacional de los procesos en la Secretaría General de la ULEAM Extensión Chone.		
2. Descripción de la Observación					
N°	Actividad/ Subproceso Observado	Descripción de la Observación	Resultado (Adecuado/Ina decuado)	Observaciones Detalladas	
1	Admisiones				
2	Inscripciones				
3	Gestión Documental				
4	Titulación				
3. Análisis de la Observación					
Aspecto Analizado			Descripción/ Detalles		
Fortalezas del proceso					
Debilidades del proceso					
Oportunidades de Mejora					
Amenazas o Riesgos					
4. Recomendaciones y Acciones Correctivas					
N°	Recomendación/ Acción Correctiva	Responsable	Plazo de ejecución	Estado (Pendiente/En Proceso/Completa do)	
1					
2					
3					
Firma y Aprobación		Ing. Karen Alejandra Mendoza García. PhD			
Observador:		Martínez Loor Ximena Monserrate			