



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI

TRABAJO DE TITULACIÓN

MODALIDAD SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS

TÍTULO:

GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE SERVICIO
BRINDADO A LOS USUARIOS DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
EN EL AÑO 2024

AUTOR:

MENDOZA BARBERÁN RENY JAIR

UNIDAD ACADÉMICA:

EXTENSIÓN CHONE

CARRERA:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TUTORA:

ING. KENIA MARILÚ MENDOZA VEGA

CHONE – MANABÍ – ECUADOR

ENERO DE 2025

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Dra. Kenia Marilú Mendoza Vega, 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 Sistematización de Experiencias, con el título; "Gestión de los procesos administrativos y calidad de servicio brindado a los usuarios de la carrera de Administración de Empresas en el año 2024" 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 autor: Mendoza Barberán Reny Jair siendo de su exclusiva responsabilidad.

Chone, enero de 2025.


Ing. Kenia Marilú Mendoza Vega
Docente Tutora

AUTORÍA

Quien suscribe la presente: **Reny Jair Mendoza Barberán**, 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 de los procesos administrativos y calidad de servicio brindado a los usuarios de la carrera de Administración de Empresas en el año 2024”**, previo a la obtención del Título de Grado de Licenciado 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, el autor 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 2025



Reny Jair Mendoza Barberán
CI: 1314969674
AUTOR



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 de los Procesos Administrativos y la calidad del servicio brindado a los usuarios de la carrera Administración de Empresas durante el año 2024” elaborado por el estudiante: Mendoza Barberán Reny Jair de la carrera de Administración de Empresas.

Chone, enero de 2025

Lic. Rocío Bermúdez Cevallos Mgs.

Decana de la Extensión

Ing. Kenia Mendoza Vega

Tutora

Miembro del tribunal

Miembro del tribunal

Lic. Indira Zambrano Cedeño Mgs.

Secretaria

RECONOCIMIENTO

Reconozco el esfuerzo y la dedicación de todos los miembros de la comunidad universitaria que, con su trabajo diario, contribuyen a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los estudiantes. Desde el personal administrativo hasta los docentes, cada uno desempeña un papel importante en la formación de futuros profesionales. Su compromiso con la excelencia y su deseo de ver a los estudiantes prosperar son dignos de admiración.

Asimismo, reconozco la importancia de los espacios de diálogo y colaboración que se han fomentado en la universidad. Estos espacios permiten que estudiantes, docentes y personal administrativo trabajen juntos en la búsqueda de soluciones y mejoras en los procesos académicos y administrativos. La sinergia creada en estos entornos es un testimonio del espíritu de comunidad que caracteriza a nuestra institución.

A todos ellos, mi más sincero agradecimiento y reconocimiento por su contribución a mi formación y al desarrollo de un ambiente académico enriquecedor.

Mendoza Barberán Reny Jair

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, quienes han sido un pilar constante de amor y apoyo en mi vida. Su dedicación y sacrificio me han brindado la oportunidad de perseguir mis sueños y alcanzar mis metas académicas. Cada paso que he dado en mi formación ha sido posible gracias a su aliento y confianza en mis capacidades.

También dedico este esfuerzo a mis compañeros de la carrera, quienes han compartido conmigo no solo el conocimiento, sino también momentos de camaradería y aprendizaje que han enriquecido mi experiencia universitaria. Juntos hemos enfrentado desafíos y celebrado logros, creando lazos que perdurarán más allá de nuestras aulas.

A mis profesores de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, quienes han compartido su sabiduría y experiencia a lo largo de mi formación. Cada uno de ellos ha dejado una huella en mi aprendizaje, y su compromiso con la educación ha sido una fuente de inspiración constante.

Con aprecio, Mendoza Barberán Reny Jair

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 de los Procesos Administrativos	12
3.2 Calidad de servicio.....	14
3.3 Carrera de Administración de Empresas	16
4. METODOLOGÍA.....	16
4.1 Tipo de investigación	16
4.2 Diseño.....	17
4.3 Métodos	17
4.4 Técnicas.....	17
4.5 Población.	18
4.6 Muestra.....	18
5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	19
6. CONCLUSIONES	29
7. RECOMENDACIONES	30
8. BIBLIOGRAFÍA.	31
9. ANEXOS.	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Procesos Administrativos	19
Tabla 2 Gestión de los procesos Administrativos.....	20
Tabla 3 Calidad de servicio	21
Tabla 4 Nivel de Satisfacción	22
Tabla 5 Eficiencia de Procesos Administrativos.....	23
Tabla 6 Acceso a información	24
Tabla 7 Respuesta a solicitudes.....	25
Tabla 8 Objetivos académicos.....	26
Tabla 9 Mejora de la Gestión de Procesos Administrativos	27
Tabla 10 Estrategias de mejora.....	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Procesos Administrativos.....	19
Figura 2 Gestión de los procesos Administrativos	20
Figura 3 Calidad de servicio.....	21
Figura 4 Nivel de Satisfacción.....	22
Figura 5 Eficiencia de Procesos Administrativos	23
Figura 6 Acceso a información.....	24
Figura 7 Respuesta a solicitudes	25
Figura 8 Objetivos académicos	26
Figura 9 Mejora de la Gestión de Procesos Administrativos	27
Figura 10 Estrategias de mejora	28

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se centra en la gestión de los procesos administrativos y la calidad del servicio brindado a los usuarios de la carrera de Administración de Empresas en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone, durante el año 2024. La investigación adopta un enfoque metodológico mixto, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas para obtener una comprensión integral del fenómeno estudiado.

La fase cualitativa se enfoca en las percepciones y experiencias de los actores involucrados en el servicio administrativo, mientras que la fase cuantitativa permite la recolección de datos a través de encuestas y fichas de observación. Este enfoque busca interpretar la realidad del tema de investigación y proponer un plan de mejora que beneficie la gestión administrativa y la calidad del servicio.

El trabajo se justifica por su relevancia en la formación profesional de los estudiantes, facilitando un acercamiento práctico a la dirección administrativa y promoviendo una vinculación teórica-práctica. A través de un diagnóstico y estudio de campo, se espera identificar áreas de mejora y desarrollar propuestas que optimicen los procesos administrativos, contribuyendo así a una mejor experiencia para los usuarios.

En conclusión, este trabajo de investigación no solo tiene como objetivo identificar y analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, sino que también busca proponer soluciones prácticas que beneficien a la comunidad universitaria en su conjunto. A través de un enfoque sistemático y fundamentado, se espera contribuir al desarrollo de una cultura de mejora continua que impacte positivamente en la experiencia educativa de los estudiantes.

Palabras claves: Gestión administrativa, Calidad del servicio, Mejora continua, Estudiantes, Usuarios.

1. INTRODUCCIÓN

La gestión de los procesos administrativos en las instituciones de educación superior (IES) es un aspecto que ha cobrado gran relevancia en los últimos años, especialmente en un contexto donde la calidad del servicio se ha convertido en un indicador clave del éxito educativo. En este sentido, la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone, se enfrenta al desafío de optimizar sus procesos administrativos para garantizar una experiencia educativa satisfactoria para los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas. Este trabajo de investigación se propone analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio brindado a los usuarios, con el objetivo de identificar áreas de mejora y proponer estrategias que contribuyan a la excelencia en la atención y el apoyo a los estudiantes.

Los antecedentes de esta investigación se situaron en la creciente demanda de servicios educativos de calidad, que no solo se limitan a la enseñanza académica, sino que también abarcan la atención y el soporte administrativo que reciben los estudiantes. Diversos estudios han señalado que la calidad del servicio administrativo influye directamente en la percepción que los estudiantes tienen de su experiencia educativa. En este contexto, se hizo necesario realizar un análisis exhaustivo de los procesos administrativos existentes y su impacto en la calidad del servicio, con el fin de identificar áreas de mejora y proponer soluciones efectivas.

El tema central de esta investigación se enfocó en la gestión de los procesos administrativos y la calidad del servicio brindado a los usuarios de la carrera de Administración de Empresas. Este enfoque permitió abordar de manera integral las interacciones entre los diferentes actores involucrados en el proceso educativo, así como las prácticas educativas que se llevan a cabo en la institución. La relevancia de este estudio radica en su capacidad para contribuir al desarrollo de estrategias que optimicen la gestión administrativa y, por ende, mejoren la experiencia de los estudiantes.

La justificación de este trabajo se dio bajo la necesidad de establecer un vínculo entre la teoría y la práctica en la formación profesional de los estudiantes. La sistematización de experiencias permitió a los alumnos reconocer la importancia de la dirección administrativa en su proceso de aprendizaje y en su futura vida profesional. Además, este estudio busca proporcionar un diagnóstico claro de la situación actual de los procesos administrativos, lo que facilita la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de un plan de acción que beneficie a la comunidad universitaria.

El problema que se identificó en esta investigación se centró en la falta de un análisis sistemático de los procesos administrativos y su relación con la calidad del servicio. A pesar de que se han realizado esfuerzos para mejorar la atención a los estudiantes, persisten deficiencias que afectan la satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, es imperativo llevar a cabo un estudio que

permita comprender las dinámicas actuales y proponer mejoras que se alineen con las expectativas de los estudiantes.

Los objetivos de esta investigación son claros y se dividen en generales y específicos. El objetivo general es analizar la relación entre la gestión de los procesos administrativos y la calidad del servicio brindado a los usuarios de la carrera de Administración de Empresas. Los objetivos específicos incluyen la identificación de las percepciones de los estudiantes sobre la calidad del servicio administrativo, la evaluación de los procesos actuales y la propuesta de un plan de mejora que contemple las necesidades y expectativas de los usuarios.

En cuanto a la metodología, se adoptó un enfoque mixto que combina técnicas cualitativas y cuantitativas. La fase cualitativa se centró en la recolección de datos a través de fichas de observación, permitiendo captar las experiencias y percepciones de los estudiantes sobre el servicio administrativo. Por otro lado, la fase cuantitativa se llevó a cabo mediante encuestas estructuradas, que proporcionaron datos estadísticos sobre la satisfacción de los usuarios y la eficiencia de los procesos administrativos. Este enfoque integral permite obtener una visión completa del fenómeno estudiado y fundamentar las propuestas de mejora.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el entorno empresarial actual, la competitividad y la satisfacción de los usuarios son aspectos de gran importancia para alcanzar el éxito de cualquier organización. En este contexto, la gestión de los procesos administrativos y la calidad del servicio juegan un rol crítico para alcanzar estos objetivos.

Existe una estrecha relación entre la gestión eficiente de los procesos administrativos y la calidad del servicio que se brinda a los usuarios. Una gestión administrativa deficiente puede traer consigo una serie de problemas que afectan negativamente la calidad del servicio, tales como: Demoras en la atención: Ineficiencias en la planificación, organización y ejecución de los procesos administrativos pueden ocasionar largos tiempos de espera, lo cual genera molestias, insatisfacción y pérdida de tiempo para el usuario; Falta de comunicación efectiva: La comunicación deficiente entre los diferentes departamentos que existen en la organización puede provocar errores en la información que se proporciona a los usuarios, generando confusiones y frustraciones.

La sistematización de experiencias, si bien es una herramienta valiosa para el aprendizaje y la mejora continua, ya que presentó una serie de desafíos y problemáticas que fueron necesarias abordarlas. Estos desafíos pueden variar dependiendo del contexto, la complejidad de la experiencia y los objetivos de la sistematización (Alboan, 2020).

Las consecuencias de una gestión administrativa deficiente y una baja calidad del servicio pueden ser entonces un factor grave para la institución, ocasionando daños a la imagen,

provocando así que los usuarios externos no opten por realizar sus estudios en aquella institución superior (Narváez, 2021).

Por ende, surgió la interrogante ¿Cómo la gestión de los procesos administrativos influye en la calidad de servicio brindado a los usuarios de la carrea de Administración de Empresas? Ya que la gestión de los procesos administrativos es fundamental para asegurar que las organizaciones operen de manera eficiente y efectiva, optimizando los recursos y mejorando continuamente sus servicios.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 Gestión de los Procesos Administrativos

La gestión de los procesos administrativos es una disciplina fundamental en cualquier organización, ya que busca optimizar las actividades y recursos para alcanzar los objetivos establecidos. Implica la identificación, análisis, diseño, implementación y mejora continua de los procesos que se llevan a cabo en una empresa. Una gestión eficiente de los procesos administrativos permite reducir costos, mejorar la calidad de servicio y aumentar así la satisfacción del cliente (Davenport, 2023).

Caeldries (2020) manifiesta que un proceso administrativo es una secuencia de actividades interrelacionadas que transforman insumos en productos o servicios. Es así por lo que cada proceso tiene un inicio, un fin y un conjunto de tareas que deben ser realizadas de acuerdo a un orden específico. La identificación de los procesos es entonces el primer paso para su gestión, ya que permite tener una visión clara de cómo se maneja o funciona una determinada organización.

El análisis de los procesos permite identificar las oportunidades de mejora y los cuellos de botella que pueden estar afectando directa o indirectamente a la eficiencia y la eficacia de la organización. Mediante herramientas como los diagramas de flujo y matrices de decisión, se pueden visualizar los procesos que se llevan a cabo en una organización determinada y así detectar las áreas que requieren mayor atención (Davenport, 2023).

El diseño de los procesos implica definir las actividades, los responsables, los indicadores de desempeño y los procedimientos estándar de operación. Un buen diseño de procesos debe ser flexible y adaptable a los diversos cambios que pueden darse en el entorno. (*Proceso de negocio*, 2021).

La implementación de los procesos requiere entonces la participación activa de todos los miembros que componen la organización. Es importante comunicar los cambios y proporcionar la capacitación necesaria para garantizar que todos y cada uno de los trabajadores puedan realizar sus tareas de manera eficiente dando así una mejor imagen a la empresa con respecto a la gestión de los procesos que esta ejecuta (*Edenred*, 2023).

Los procesos administrativos en las IES son el conjunto de actividades interrelacionadas que permiten el funcionamiento eficiente y eficaz de la institución. Desde la gestión académica hasta los servicios auxiliares, todos los procesos están diseñados para apoyar la misión educativa y garantizar la calidad de los servicios ofrecidos a estudiantes, docentes y personal administrativo (Zambrano, 2023).

La gestión de procesos en las IES es fundamental para asegurar la calidad educativa, optimizar el uso de recursos y responder a las demandas que se presentan constantemente en un entorno cada vez más complejo y competitivo. Una gestión eficiente de los procesos permite reducir costes, mejorar la toma de decisiones y aumentar la satisfacción de los usuarios. La tecnología de la información juega un papel cada vez más importante en la gestión de los procesos administrativos en las IES, ya que estos sistemas permiten automatizar tareas, integrar datos en diferentes áreas y mejorar la toma de decisiones (Mineduc, 2019).

Desafíos clave en la gestión de procesos en las Instituciones de Educación Superior.

Guzmán & Arrieta (2020) manifiestan que las IES enfrentan una serie de desafíos complejos en la gestión de sus procesos administrativos. Estos se derivan de la creciente demanda de calidad educativa, la necesidad de adaptarse a un entorno tecnológico que evoluciona constantemente y la presión por optimizar los recursos disponibles. Algunos de los desafíos más comunes que pueden existir en las áreas administrativas son:

Complejidad de los procesos: las IES manejan una amplia gama de procesos, desde la admisión de estudiantes hasta la investigación y la gestión de recursos humanos, lo que dificulta la coordinación y la optimización; Volumen de datos: la generación de grandes volúmenes de datos administrativos exige sistemas de información robustos y eficientes los cuales faciliten la gestión y análisis de los procesos; Diversidad de actores: la participación de múltiples actores (estudiantes, docentes, personal administrativo, etc.) en la gestión de los procesos administrativos requiere una gestión cuidadosa para garantizar la satisfacción de todos los involucrados; Resistencia al cambio: la implementación de nuevas tecnologías y la modificación de los diversos procesos existentes pueden generar resistencia o problemas de adaptación por parte del personal; Falta de integración de sistemas: la falta de interoperabilidad entre los diferentes sistemas de información dificulta la obtención de una visión integral de los procesos que se realizan dentro de cada área administrativa; Presupuesto limitado: las IES suelen enfrentar restricciones presupuestarias que limitan las diferentes inversiones o implementaciones en tecnología y en la mejora de los procesos administrativos.

La gestión de los procesos en las IES es un área compleja que requiere una atención constante. Al implementar mejores prácticas y aprovechar las oportunidades que brinda la tecnología en distintos aspectos, las Instituciones de Educación Superior pueden mejorar su

eficiencia, reducir costos y ofrecer una experiencia más personalizada de acuerdo a los requerimientos de sus estudiantes y personal (Guerra Bretaña et al., 2021).

3.2 Calidad de servicio

La calidad de servicio en las IES es un concepto multidimensional que abarca desde la eficiencia administrativa hasta la satisfacción del estudiante. Para garantizar una alta calidad, las Instituciones de Educación Superior deben implementar estrategias que permita mantener una mejora continua dentro de las diferentes áreas departamentales para agilizar los procesos y mejorar su servicio (Dominguez et al., 2022).

La evaluación de la calidad de servicio en las IES es fundamental para identificar áreas de mejora y tomar decisiones más informadas basadas en evidencias. Existen diversas herramientas y modelos para evaluar la calidad, como el modelo SERVQUAL, que permite medir la brecha entre las expectativas de los estudiantes y la percepción de la calidad del servicio recibido (Tumino & Poitevin, 2020). La tecnología desempeña un papel imprescindible en la mejora de la calidad de servicio en las IES.

La participación de los estudiantes en la evaluación de la calidad de servicio es un aspecto esencial que permite conocer sus necesidades y expectativas. A través de herramientas como encuestas y grupos focales, las IES pueden obtener información valiosa para mejorar sus servicios. La formación continua del personal docente y administrativo es fundamental para poder garantizar la calidad de los servicios ofrecidos en las IES. Una plantilla capacitada y motivada es capaz de brindar una atención más personalizada, eficiente y efectiva a los estudiantes (Guagua et al., 2024).

La cultura organizacional juega un papel fundamental en la calidad de servicio en las IES. Una cultura orientada al cliente y a la mejora continua fomenta la proactividad y la innovación entre los miembros que conforman la comunidad universitaria. Es por ello por lo que la internacionalización de las IES exige una adaptación de los servicios para atender las necesidades de un alumnado cada vez más diverso. La oferta de programas académicos en idiomas extranjeros, la movilidad estudiantil y la colaboración internacional son algunos ejemplos de iniciativas que pueden mejorar la calidad de servicio (Nájar, 2020).

La sostenibilidad es un aspecto clave de la calidad de servicio en las Instituciones de Educación Superior. Las instituciones deben adoptar prácticas sostenibles en todos los ámbitos de su gestión, desde la gestión de residuos hasta la eficiencia energética (San Martín Torres et al., 2024).

La calidad de servicio en las IES debe ser evaluada de forma periódica para identificar las áreas de mejora y garantizar la satisfacción de los estudiantes. La implementación de sistemas de gestión de la calidad permite realizar un seguimiento continuo de los procesos y resultados. La

colaboración entre las diferentes áreas de una IES es fundamental para garantizar la calidad de servicio. La comunicación efectiva y la coordinación de esfuerzos permiten ofrecer una atención integral a los estudiantes (*LA-CALIDAD-DEL-SERVICIO, 2021*).

La personalización de los servicios educativos es una tendencia creciente en las IES. Las tecnologías permiten ofrecer experiencias de aprendizaje más personalizadas y adaptadas a las necesidades de cada estudiante. La calidad de servicio en las IES debe estar orientada a resultados. Las instituciones deben definir indicadores de calidad claros y medibles para evaluar el impacto de sus acciones (Education, 2019).

Desafíos en la calidad de servicio en las Instituciones de Educación Superior

La calidad de servicio en las Instituciones de Educación Superior es un aspecto de suma importancia el cual impacta directamente en la satisfacción de los estudiantes, docentes y demás actores involucrados. Sin embargo, las IES enfrentan diversos desafíos que pueden comprometer la calidad de los servicios ofrecidos:

Expectativas crecientes y diversificadas: los estudiantes actuales tienen expectativas más altas en cuanto a la calidad de la educación y los servicios complementarios. Demandan experiencias de aprendizaje personalizadas, acceso a tecnologías innovadoras y una mayor flexibilidad en los programas académicos; Competencia entre instituciones: la creciente competencia entre las IES obliga a las instituciones a diferenciarse y ofrecer servicios de alta calidad para atraer y retener a los estudiantes; Limitaciones presupuestarias: los recortes presupuestarios y la inflación pueden limitar la capacidad de las IES para invertir en infraestructura, tecnología y personal, lo que afecta directamente la calidad de los servicios; Crecimiento de la matrícula: el aumento del número de estudiantes puede generar sobrecargas en los servicios administrativos y académicos, lo que puede comprometer la calidad de la atención; Evaluación y acreditación: los procesos de evaluación y acreditación exigen a las Instituciones de Educación Superior demostrar la calidad de sus servicios y cumplir con estándares cada vez más exigentes; Adaptación a un entorno cambiante: el contexto social, económico y político en constante evolución exige a las IES una capacidad de adaptación para responder a las nuevas demandas y desafíos.

Al abordar estos desafíos de manera proactiva, las Instituciones de Educación Superior pueden mejorar significativamente la calidad de los servicios que ofrecen y garantizar el éxito de sus estudiantes (*Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior de la República Mexicana, 2021*).

3.3 Carrera de Administración de Empresas

Misión

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.

Visión

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 socio-económico del país.

Objetivo general

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 humanísticos; hoy con ética y comprometido con el desarrollo sustentable y tecnológico.

Perfil profesional

El profesional ejerce de manera individual o asociado en organizaciones de tamaño micro, pequeño, mediano o grande, públicas o privadas, nacionales y/o internacionales que se encuentren vinculadas al sector comercial y agroalimentario y de identidad al sistema de producción del sector y del país, tanto en la producción, transformación y/o comercialización de bienes y servicios relacionados con toda actividad de negocio y empresarial. En adición, implementa estrategias que le permitan diagnosticar, planear, administrar, organizar y/o dirigir unidades de negocios, pequeñas y medianas empresas, teniendo énfasis en las actividades de gestión, administración y comercialización de bienes y servicios. Así, su vinculación efectiva al campo laboral circunda en organizaciones urbanas o rurales, regionales, nacionales y transnacionales que operen en el país en todos los sectores empresariales, tanto a nivel local, regional o nacional, e inclusive podrá crear su propia empresa vinculada con las actividades del sector.

4. METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue descriptivo ya que permitió interpretar la realidad del tema de investigación y así proponer un plan de mejora que beneficie la gestión de los procesos administrativos y su influencia en la calidad de servicio en la secretaría de la carrera de

Administración de Empresas. 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 Diseño

Sousa et al., (2020) menciona que, los diseños no experimentales son usados para describir, diferenciar o examinar asociaciones, en vez de buscar relaciones directas entre variables, grupos o situaciones. Más no existen tareas aleatorias o manipulación de variables, ya que este modelo utiliza apenas la observación.

4.3 Métodos

Los métodos de investigación son un elemento de suma importancia para la construcción de un conocimiento válido sobre un fenómeno particular. El investigador, una vez que tiene las ideas claras, sabe que cuenta con una infinidad de métodos de los que puede disponer, pero se sabe también que los resultados del uso de unos u otros le llevarán a un resultado muy particular y no a otro. (Kohn, 2019)

Método inductivo

Narváez (2024) hace referencia que el método inductivo es un proceso de razonamiento el cual se basa en la observación y la experimentación para con ello llegar a una conclusión general a partir de casos específicos de la investigación. Es importante tener en cuenta que la conclusión o la teoría que surja mediante el método inductivo es tentativa y puede ser revisada en función de nuevas observaciones y experimento

4.4 Técnicas.

La investigación se llevó a cabo mediante la utilización de una metodología mixta, que combina enfoques cualitativos y cuantitativos. La fase cualitativa permitió comprender las percepciones y experiencias de los diferentes actores involucrados en el proceso de prestación del servicio administrativo, mientras que la fase cuantitativa permitió medir y analizar los datos de manera sistemática. Las técnicas utilizadas para este trabajo de investigación fueron la encuesta y ficha de observación.

Encuesta

HubSpot (2020) menciona que, "Una encuesta es un método de investigación que recopila información, datos y comentarios por medio de una serie de preguntas específicas. La mayoría de las encuestas se realizan con la intención de hacer suposiciones sobre una población, grupo referencial o muestra representativa". Esta técnica ayudó a obtener datos concretos sobre la percepción de los procesos administrativos y la calidad de servicio que se brinda en el área administrativa.

Ficha de Observación

Según *Algorcards* (2021) Las fichas de observación son instrumentos metodológicos de suma importancia dentro de una investigación, diseñadas para la recolección sistemática de datos observacionales. Esta ficha de observación permitió documentar de manera estructurada las interacciones, comportamientos y eventos relevantes para las variables de estudio.

Información Documental

La información documental según CUAED (2021) resulta importante desde el punto de vista de la formación del estudiante, ya que es fundamental la construcción del conocimiento dentro de un proceso mayor de investigación y, por supuesto, de ordenamiento de ideas. La información documental implica complejidades que requieren ser abordadas con claridad; no hacerlo, repercute en los resultados de la investigación.

4.5 Población.

De acuerdo con López (2020), la población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. El universo o población puede estar constituido por personas, registros médicos, accidentes viales entre otros.

Es por ello por lo que para la presente investigación se consideró a los usuarios de la carrera de Administración de Empresas que corresponde a 260 estudiantes matriculados.

4.6 Muestra.

Según la *Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales* (2022) la muestra es una colección de individuos extraídos de la población a partir de algún procedimiento específico para su estudio o medición directa. Una muestra es una fracción o segmento de una totalidad que constituye la población.

Tamaño de la muestra

El muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico donde los participantes son seleccionados principalmente por su accesibilidad y disponibilidad para el investigador. 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 a cinco estudiantes de cada semestre existente en la carrera obteniendo un total de 50 estudiantes.

5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Resultados de la encuesta

Encuesta dirigida a estudiantes de la carrera de Administración de Empresas

Pregunta 1.

De los procesos administrativos que se realizan en la carrera Administración de Empresas de la universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone, ¿Cuál ha utilizado?

Tabla 1 Procesos Administrativos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Justificación de faltas	33	58
Gestión académica	21	37
Movilidad estudiantil	0	0
Gestión de sistemas informáticos	3	5

Fuente: Encuesta a estudiantes de la carrera Administración de Empresas de la Uleam extensión Chone

Elaborado por: Reny Mendoza Barberán

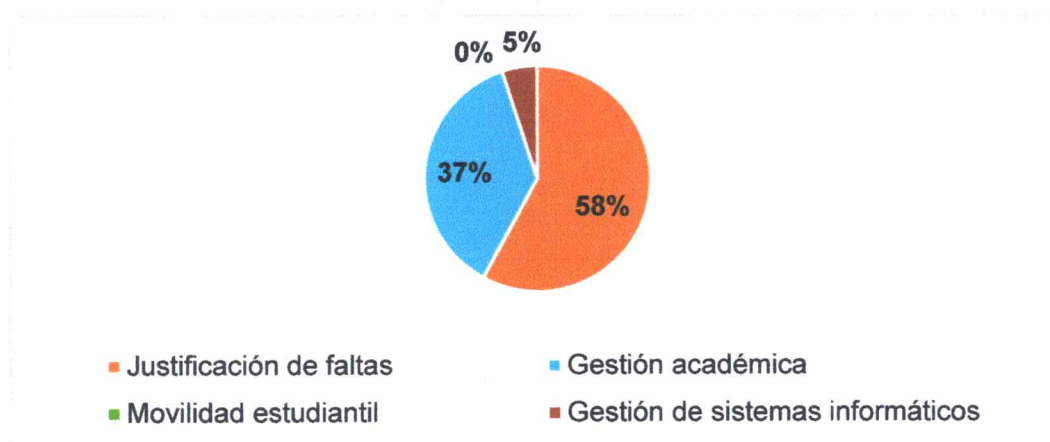


Figura 1 Procesos Administrativos

Análisis

Los resultados obtenidos evidencian una clara tendencia hacia la justificación de faltas como principal motivo de consulta, representando el 58% del total. En segundo lugar, encontramos la gestión académica con un 37%, lo que indica una demanda considerable de servicios relacionados con tramites académicos.

Propuesta de mejora

Se propone realizar un diagnóstico detallado de los procesos administrativos más utilizados, como la justificación de faltas y la gestión académica, con el objetivo de optimizar su eficiencia y reducir los tiempos de respuesta para los estudiantes.

Pregunta 2.

En su trayectoria universitaria, ¿Cómo calificaría usted la gestión de los procesos administrativos que se llevan a cabo en la carrera de Administración de Empresas?

Tabla 2 Gestión de los procesos Administrativos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	25	49
Muy buena	19	37
Regular	7	14
Mala	0	0

Fuente: Encuesta a estudiantes de la carrera Administración de Empresas de la Uleam extensión Chone

Elaborado por: Reny Mendoza Barberán

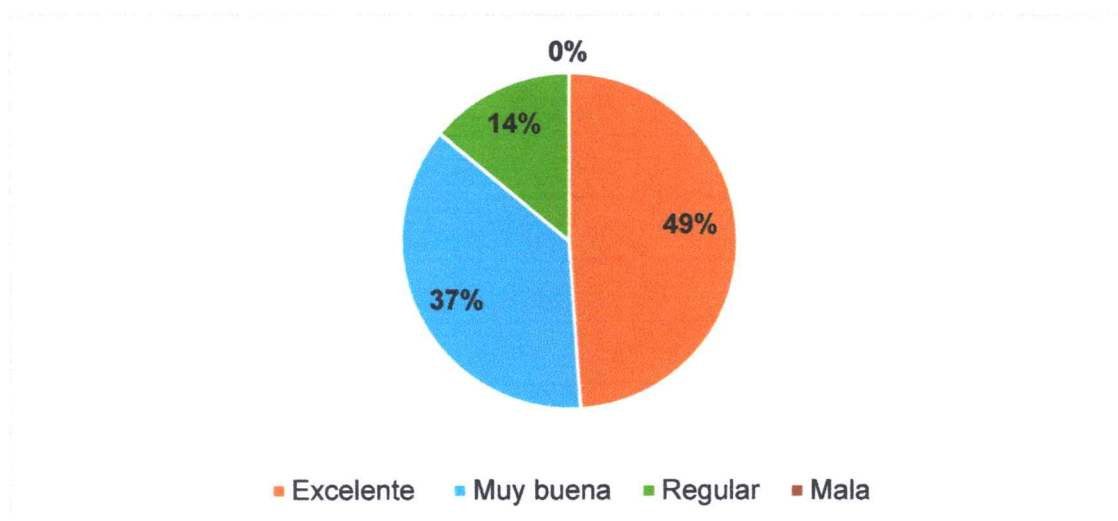


Figura 2 Gestión de los procesos Administrativos

Análisis

Los resultados obtenidos muestran una evaluación predominantemente positiva del objeto de estudio. Un destacado 49% de los encuestados calificó la alternativa como "excelente", seguido de un 37% que la consideró "muy buena". Estos porcentajes indican un alto nivel de satisfacción o aprobación en relación con el aspecto evaluado. La categoría "regular" obtuvo un 14%, señalando que una minoría percibió el objeto de estudio de manera neutral.

Propuesta de mejora

Se sugiere establecer un sistema de priorización de recursos que garantice la atención oportuna a los servicios más demandados, asegurando que se satisfagan las necesidades de los estudiantes de manera efectiva.

Pregunta 3.

¿Cómo calificaría usted la calidad del servicio que recibe de la carrera de Administración de Empresas en general?

Tabla 3 Calidad de servicio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	27	53
Muy buena	20	39
Regular	4	8
Mala	0	0

Fuente: Encuesta a estudiantes de la carrera Administración de Empresas de la Uleam extensión Chone

Elaborado por: Reny Mendoza Barberán

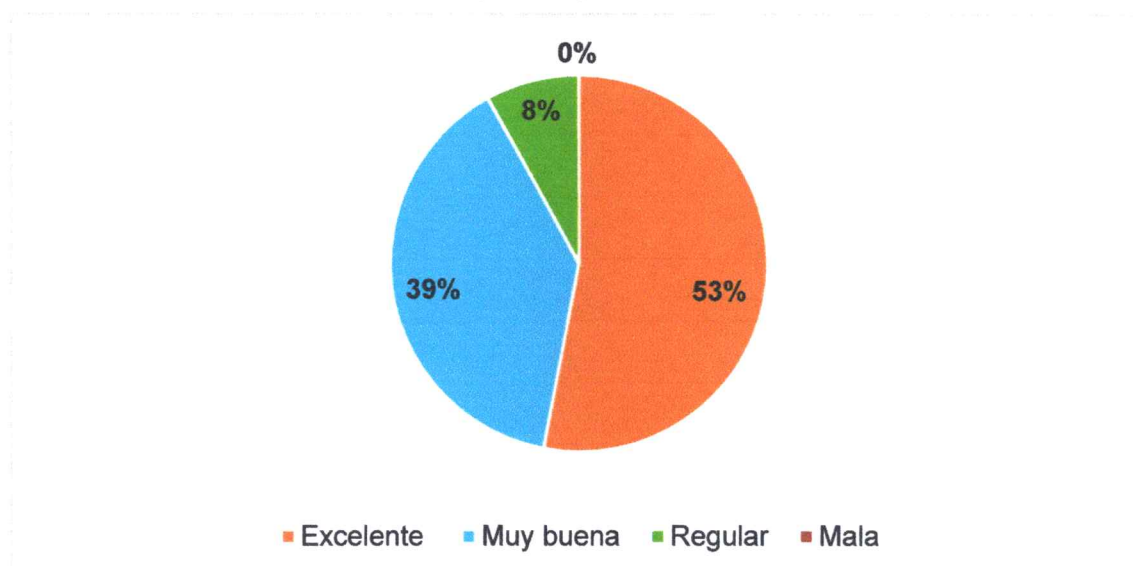


Figura 3 Calidad de servicio

Análisis

Los resultados obtenidos evidencian una alta satisfacción general con respecto al objeto de evaluación. Un destacado 53% de los encuestados calificó la alternativa como “excelente”, seguido de un 39% que la consideró “muy buena”. Estos porcentajes indican un alto nivel de aprobación y satisfacción con relación al aspecto evaluado. La categoría “regular” obtuvo un 8%, señalando que una minoría percibió el objeto de estudio de manera neutral.

Propuesta de mejora

Se recomienda implementar encuestas de satisfacción de manera regular, con el fin de evaluar la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio administrativo y realizar ajustes basados en sus comentarios.

Pregunta 4.

¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la atención y el trato que recibe del personal administrativo de la carrera?

Tabla 4 Nivel de Satisfacción

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	37	73
Neutral	14	27
Insatisfecho	0	0

Fuente: Encuesta a estudiantes de la carrera Administración de Empresas de la Uleam extensión Chone

Elaborado por: Reny Mendoza Barberán

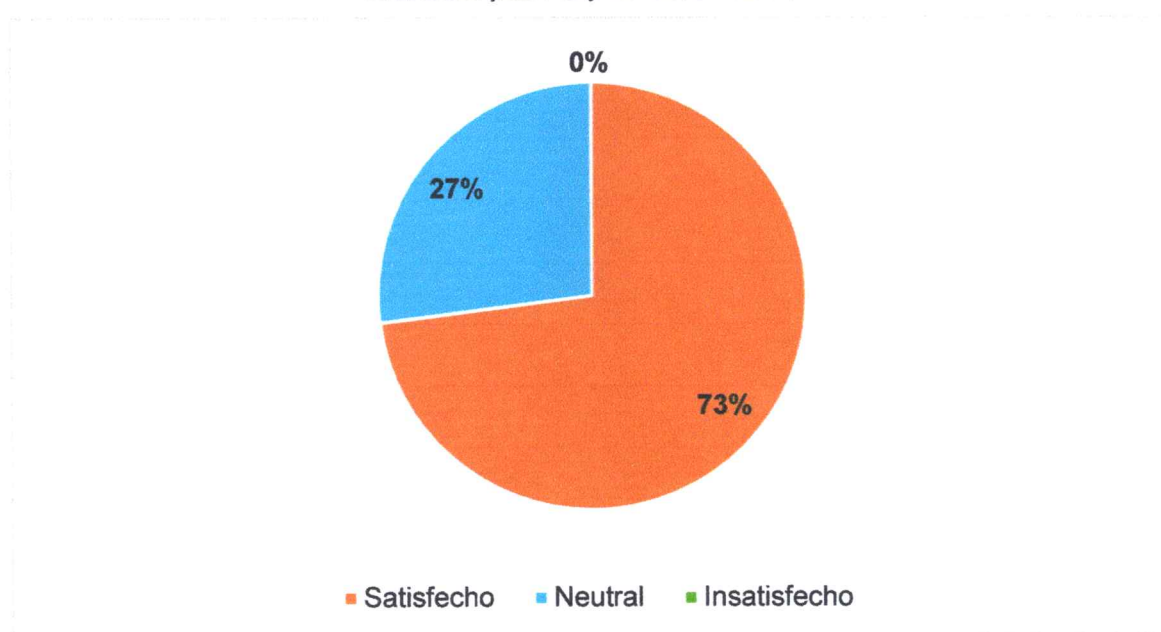


Figura 4 Nivel de Satisfacción

Análisis

Los resultados obtenidos muestran un alto nivel de satisfacción general con respecto al objeto de evaluación. Un destacado 73% de los encuestados se mostraron “satisfechos”, lo que indica un alto grado de aprobación y conformidad con el aspecto evaluado. Si bien existe un 27% de respuestas neutrales, es importante destacar la ausencia total de respuestas en la categoría “insatisfecho”.

Propuesta de mejora

Se propone crear un canal de retroalimentación que permita a los estudiantes reportar problemas y sugerencias sobre los procesos administrativos, facilitando así la identificación de áreas críticas que requieren atención.

Pregunta 5.

¿Considera usted que los procesos administrativos de la carrera son eficientes y contribuyen a una buena experiencia para los usuarios?

Tabla 5 Eficiencia de Procesos Administrativos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	42	82
Neutral	8	16
En desacuerdo	1	2

Fuente: Encuesta a estudiantes de la carrera Administración de Empresas de la Uleam extensión Chone

Elaborado por: Reny Mendoza Barberán

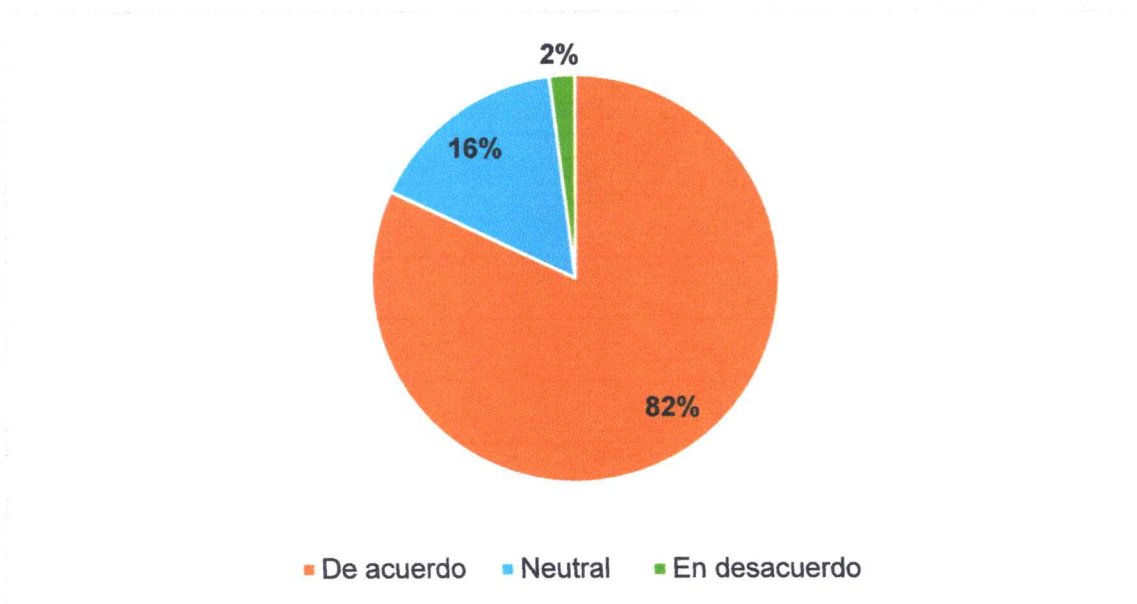


Figura 5 Eficiencia de Procesos Administrativos

Análisis

Los resultados obtenidos revelan una alta concordancia entre los participantes respecto a la eficiencia y contribución de los procesos administrativos a una buena experiencia. El 82% de los encuestados se mostraron de acuerdo con la eficiencia de los procesos administrativos, lo que indica un amplio consenso en torno a este aspecto. Un 16% adoptó una postura neutral al respecto, mientras que solo un 2% expresó desacuerdo.

Propuesta de mejora

Se sugiere desarrollar un plan integral de comunicación que incluya la capacitación del personal administrativo en habilidades comunicativas y la creación de materiales informativos accesibles para los estudiantes.

Pregunta 6.

Según su criterio, ¿Qué tan fácil es acceder a la información y los servicios que necesita de la carrera de Administración de Empresas?

Tabla 6 Acceso a información

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Fácil	27	53
Neutral	24	47
Difícil	0	0

Fuente: Encuesta a estudiantes de la carrera Administración de Empresas de la Uleam extensión Chone

Elaborado por: Reny Mendoza Barberán

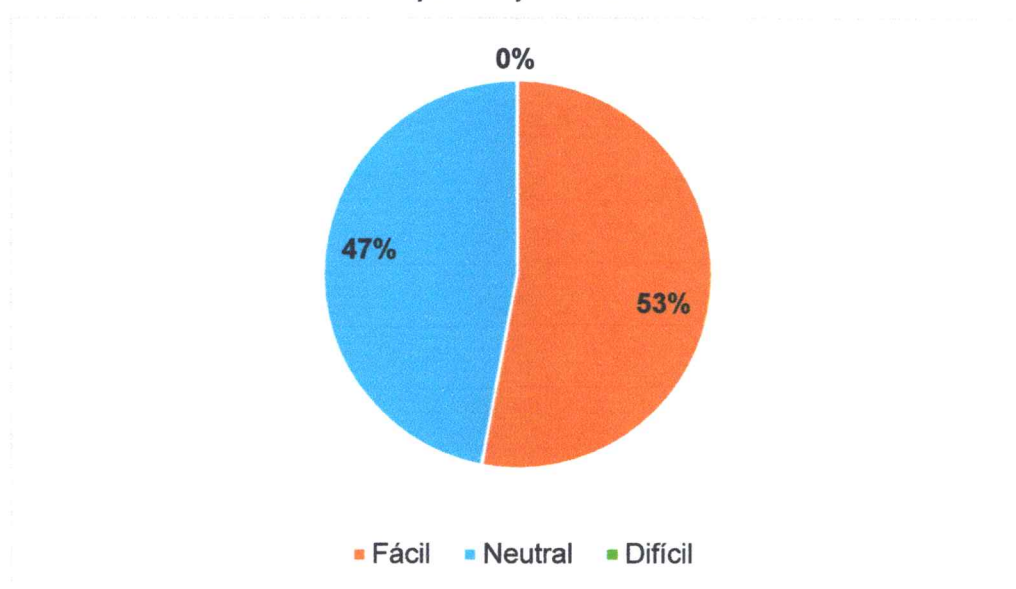


Figura 6 Acceso a información

Análisis

Los datos presentados revelan una clara tendencia hacia la percepción de que la tarea o concepto evaluado resulta “fácil” para la mayoría de los participantes. Un 53% de los encuestados calificó la dificultad como baja, lo que sugiere una comprensión generalizada o familiaridad con el tema. Por otro lado, el 47% restante considera que la dificultad es “neutral”, lo que indica una variabilidad en las percepciones individuales. Es notable la ausencia de respuestas que clasifiquen la dificultad como “alta”, lo cual apunta que el contenido o actividad evaluada no presentó un desafío significativo para ningún participante.

Propuesta de mejora

Se recomienda implementar un programa de formación en atención al cliente para el personal administrativo, con el objetivo de mejorar la calidad de la atención y la satisfacción de los estudiantes en sus interacciones.

Pregunta 7.

¿Con qué frecuencia recibe usted respuesta a sus solicitudes o requerimientos por parte del personal administrativo de la carrera?

Tabla 7 Respuesta a solicitudes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre a tiempo	35	69
Rara vez	16	31
Nunca	0	0

Fuente: Encuesta a estudiantes de la carrera Administración de Empresas de la Uleam extensión Chone

Elaborado por: Reny Mendoza Barberán



Figura 7 Respuesta a solicitudes

Análisis

Los resultados obtenidos en esta investigación muestran una tendencia clara hacia la puntualidad en el grupo estudiado. Un contundente 69% de los participantes reportó ser “siempre a tiempo”, lo cual indica un alto nivel de compromiso y responsabilidad respecto a los horarios establecidos. Por otro lado, aunque en menor medida, un 31% señaló que “rara vez” recibe información. Es destacable la ausencia de respuestas en la categoría “nunca”, lo que refuerza la idea general de que la puntualidad es valorada y practicada por la mayoría de los participantes.

Propuesta de mejora

Se propone establecer un compromiso formal de tiempos de respuesta para las solicitudes de los estudiantes, asegurando que el personal administrativo cumpla con estos plazos para mejorar la percepción de eficiencia.

Pregunta 8.

¿Para usted, en qué medida los procesos administrativos de la carrera le ayudan a cumplir con sus objetivos académicos?

Tabla 8 Objetivos académicos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En gran medida	32	63
En cierta medida	18	35
Poco	0	0
Nada	1	2

Fuente: Encuesta a estudiantes de la carrera Administración de Empresas de la Uleam extensión Chone

Elaborado por: Reny Mendoza Barberán

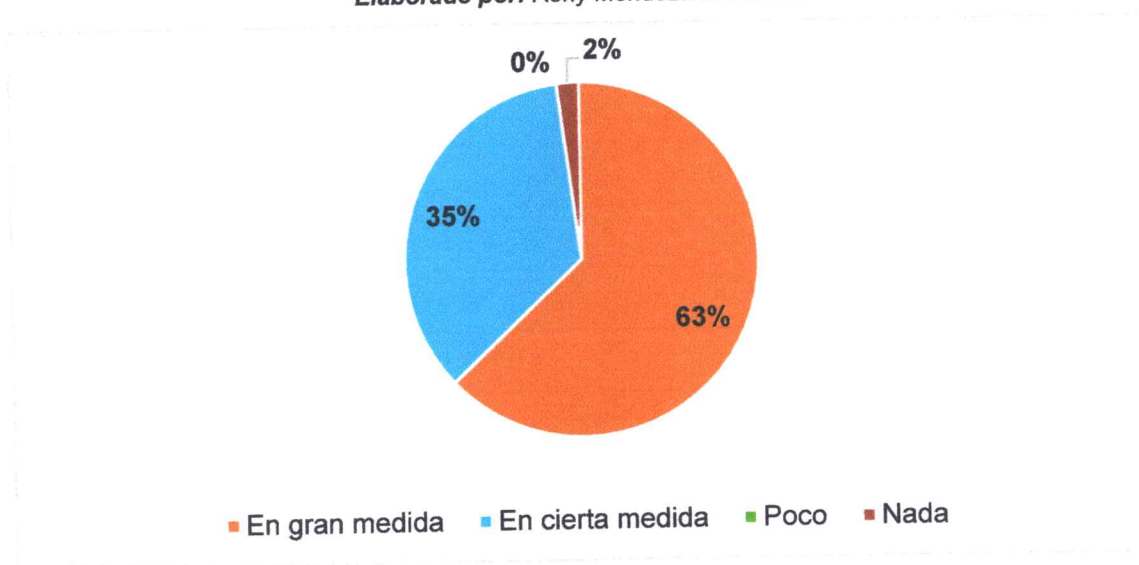


Figura 8 Objetivos académicos

Análisis

Los resultados de la encuesta indican una percepción mayoritariamente positiva sobre cómo los procesos administrativos de la carrera contribuyen al cumplimiento de los objetivos académicos de los estudiantes. Un 63% de los encuestados considera que estos procesos ayudan “en gran medida”, lo cual sugiere que, en general, los estudiantes valoran la efectividad y utilidad de los procedimientos administrativos para alcanzar sus metas académicas. Así mismo, un 35% considera que estos procesos ayudan “en cierta medida”, lo que refuerza la idea de que, en general, los estudiantes perciben un impacto positivo.

Propuesta de mejora

Se sugiere realizar un análisis sistemático de las quejas y sugerencias recibidas, con el fin de identificar patrones y áreas de mejora que permitan elevar la calidad del servicio administrativo.

Pregunta 9.

De los siguientes ítems, ¿Cuáles considera usted esenciales para mejorar la gestión de los procesos administrativos en la carrera de Administración de Empresas?

Tabla 9 Mejora de la Gestión de Procesos Administrativos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Seguimiento a los procesos	26	51
Comunicación asertiva	12	24
Gestión académica	6	12
Titulación	7	14

Fuente: Encuesta a estudiantes de la carrera Administración de Empresas de la Uleam extensión Chone

Elaborado por: Reny Mendoza Barberán



Figura 9 Mejora de la Gestión de Procesos Administrativos

Análisis

Los resultados de la encuesta revelan que los estudiantes consideran el seguimiento a los procesos como el aspecto más importante para mejorar la gestión administrativa de la carrera de Administración de Empresas, con un 51% de las respuestas a favor. Esto sugiere que los estudiantes perciben una necesidad de mayor control y monitoreo de los diferentes procesos administrativos, ya sea en términos de eficiencia, transparencia o comunicación. En segundo lugar, la comunicación asertiva emerge como un factor clave, con un 24% de las respuestas, lo que indica que los estudiantes valoran la claridad y la efectividad en la comunicación de los procesos administrativos.

Propuesta de mejora

Se recomienda implementar un sistema de seguimiento y evaluación de los procesos administrativos, que permita medir su efectividad y alinearlos con las expectativas de los estudiantes.

Pregunta 10.

¿Qué estrategias considera usted adecuadas para mejorar la calidad de servicio brindado en el área administrativa?

Tabla 10 Estrategias de mejora

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Buen servicio al cliente	25	49
Respuestas a tiempo de las solicitudes	15	29
Desempeño óptimo del personal encargado	5	10
Comunicación transparente	6	12

Fuente: Encuesta a estudiantes de la carrera Administración de Empresas de la Uleam extensión Chone

Elaborado por: Reny Mendoza Barberán

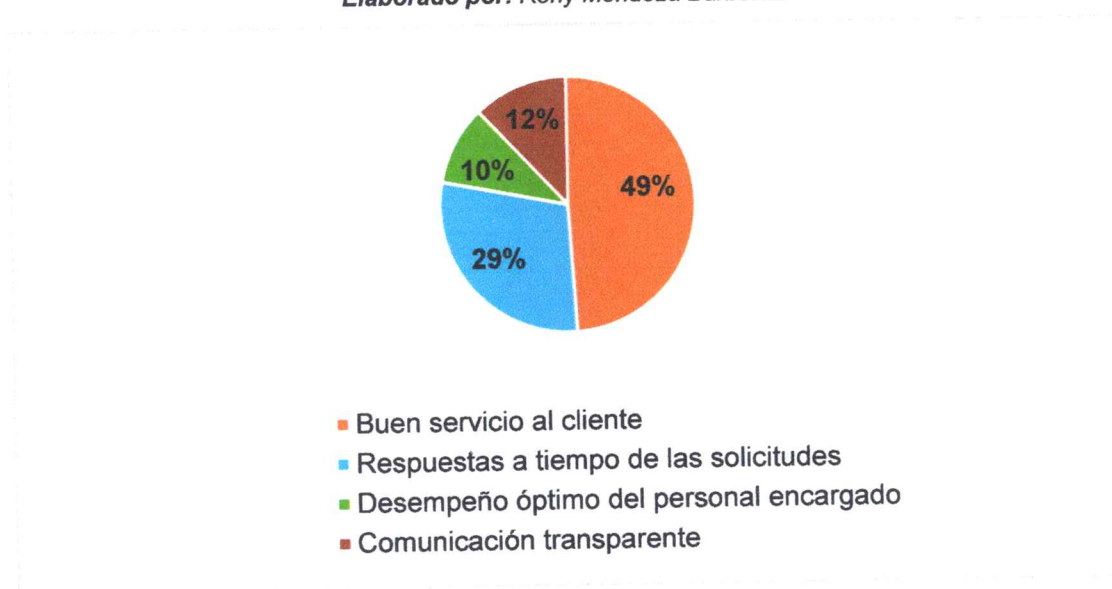


Figura 10 Estrategias de mejora

Análisis

Los resultados de la encuesta revelan que los encuestados consideran que el buen servicio al cliente es la estrategia más importante para mejorar la calidad del servicio en el área administrativa, con un 49% de las respuestas a favor. Esto sugiere que los usuarios valoran la atención personalizada, amable y eficiente. En segundo lugar, la respuesta a tiempo de las solicitudes emerge como un factor clave, con un 29% de las respuestas, lo que indica que la rapidez en la atención es fundamental para la percepción de calidad.

Propuesta de mejora

Se propone la creación de un comité de mejora continua que incluya representantes de estudiantes, docentes y personal administrativo, promoviendo la colaboración y el intercambio de ideas para la innovación en la gestión administrativa.

6. CONCLUSIONES

La gestión de los procesos administrativos tiene un impacto significativo en la calidad del servicio brindado a los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas. Los resultados de la encuesta indican que una gestión ineficiente puede llevar a demoras en la atención y a una percepción negativa del servicio. Esto resulta la importancia de revisar y optimizar los procedimientos actuales para garantizar que se alineen con las expectativas de los estudiantes. La identificación de cuellos de botella en los procesos puede ser un primer paso para mejorar la experiencia del usuario.

La identificación de los procesos administrativos más utilizados por los estudiantes revela que la justificación de faltas y la gestión académica son áreas de alta demanda. Esto sugiere que los estudiantes enfrentan desafíos en la gestión de sus trámites académicos, lo que puede afectar su rendimiento y satisfacción general. La alta frecuencia de uso de estos servicios indica que son críticos para la experiencia académica de los estudiantes.

Los estudiantes han expresado la necesidad de una comunicación más clara y efectiva en los procesos administrativos. La falta de información adecuada puede generar confusión y descontento entre los usuarios, lo que a la vez puede afectar su percepción de la calidad del servicio. La comunicación deficiente puede llevar a errores en la gestión de trámites y a una experiencia negativa en general.

La propuesta de un plan de mejora para fomentar una cultura de colaboración y mejora continua es relevante para el desarrollo de la carrera. La participación activa de todos los miembros de la comunidad universitaria puede enriquecer la gestión administrativa y contribuir a un ambiente más positivo. La colaboración puede llevar a la identificación de problemas y a la generación de soluciones innovadoras que beneficien a todos.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar un análisis exhaustivo de los procesos administrativos existentes, utilizando herramientas como diagramas de flujo y análisis de tiempos de respuesta. Esto permitirá identificar áreas de mejora y establecer protocolos claros que garanticen un servicio más eficiente y satisfactorio para los estudiantes. Además, se sugiere implementar un sistema de retroalimentación donde los estudiantes puedan expresar sus opiniones sobre los servicios recibidos.

Es aconsejable implementar un sistema de gestión digital que facilite la realización de estos trámites, permitiendo a los estudiantes acceder a los servicios de manera más rápida y sencilla. Este sistema podría incluir formularios en línea, seguimiento del Estado de las solicitudes y notificaciones automáticas sobre el progreso de los trámites. Además, se podría ofrecer capacitación a los estudiantes sobre cómo utilizar estas herramientas digitales para maximizar su efectividad.

Se sugiere establecer un plan de comunicación que incluya la capacitación del personal administrativo en habilidades comunicativas y la creación de materiales informativos accesibles para los estudios. Esto podría incluir guías, infografías y vídeos explicativos sobre los procesos administrativos. Además, se recomienda crear un canal de comunicación directa como un chat en línea o una línea telefónica, donde los estudiantes puedan hacer consultas y recibir respuestas rápidas.

Se recomienda organizar talleres y reuniones periódicas que involucren a estudiantes, docentes y personal administrativo, promoviendo un espacio de diálogo donde se puedan compartir ideas y sugerencias para mejorar los procesos y la calidad del servicio ofrecido. Además, se podría considerar la creación de un comité de mejora continua que incluya representantes de cada grupo (estudiante, docente, personal administrativo, personal de servicio), asegurando que todas las voces sean escuchadas y que se tomen decisiones informadas.

8. BIBLIOGRAFÍA.

- Alboan::Sistematización: Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias. (2020). Recuperado 19 de septiembre de 2024, de <https://centroderecursos.alboan.org/sistematizacion/es/registros/6793-orientaciones-teorico-practicas-para-la>
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior de la República Mexicana – Red GUNi. (2021). Recuperado 20 de septiembre de 2024, de <https://www.guninetwork.org/institutional-member/asociacion-nacional-de-universidades-e-instituciones-de-educacion-superior-de-la-republica-mexicana/>
- Caeldries, F. (2020). [Review of *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*, por M. Hammer & J. Champy]. *The Academy of Management Review*, 19(3), 595-600. <https://doi.org/10.2307/258943>
- Ciencias Administrativas. (2020). Recuperado 19 de septiembre de 2024, de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2020/02/06CA201902.pdf>
- Cimec. (2023, julio 14). ► La Investigación Descriptiva y sus características. CIMEC. <https://www.cimec.es/investigacion-descriptiva-caracteristicas/>
- CUAED, U. (2021). *Verdadero-Falso V2.8*. Falso verdadero. Recuperado 22 de julio de 2024, de https://repositorio-uapa.cuaieed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1516/mod_resource/content/3/contenido/evaluacion/verdadero_falso/index.html
- Davenport, T. H. (2023). *Process Innovation: Reengineering Work Through Information Technology*. Harvard Business Press.
- Difusión Estudio Unidades de Análisis, IES. (2021). Fortalecimiento Institucional. Recuperado 19 de septiembre de 2024, de <https://dfi.mineduc.cl/seminarios-y-talleres/eventos/difusion-estudio-unidades-de-analisis-ies/>

- Dominguez, A. A. G., Rivera, M. D. G., & Portalanza, Á. I. C. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(23), Article 23. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.374>
- Eduardo, J. (2022). *Origen, desarrollo de la sistematización y enfoques*. MEJOREDU. <https://www.mejoredu.gob.mx/itinerario-sistematizacion/estacion-1-s/origen-desarrollo-de-la-sistematizacion-y-enfoques>
- Education, E. I. O. (2019). *El enfoque innovador de la personalización del aprendizaje*. Euroinnova International Online Education. Recuperado 20 de septiembre de 2024, de <https://www.euroinnova.com/blog/revista-educacion-espana/personalizacion-del-aprendizaje>
- Expósito Unday, D., & González Valero, J. A. (2021). Sistematización de experiencias como método de investigación. *Gaceta Médica Espirituana*, 19(2), 10-16.
- Guagua, E. F. Q., Quiñónez, B. K. C., Realpe, M. S. G., & Cedeño, E. I. B. (2024). Programas de Formación Continua de Calidad para el Profesorado. *Código Científico Revista de Investigación*, 5(E3), Article E3. <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v5/nE3/375>
- Guerra Bretaña, R. M., Marín Álvarez, Y., & Correa Hincapié, N. (2021). *Gestión de la Calidad en la Educación Superior*. Editorial Universitaria. <https://elibro.net/es/lc/uleam/titulos/191366>
- Guzmán, J. E., & Arrieta, D. B. (2020). Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior: Caracterización desde una reflexión teórica*. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(3). <https://www.redalyc.org/journal/280/28063519013/html/>
- Kohn, P. S. (2019, agosto 3). Métodos de investigación: Qué son y cómo elegirlos. *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-investigacion/>
- LA-CALIDAD-DEL-SERVICIO.-para-issuu.pdf. (2022). Recuperado 20 de septiembre de 2024, de https://libros.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2024/06/LA-CALIDAD-DEL-SERVICIO.-para-issuu.pdf?attachment_id=3302
- López, P. L. (2020). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08), 69-74.

- Nájar, X. L. P. (2020). Internacionalización y gestión de calidad en la educación superior. *Sotavento M.B.A.*, 28, Article 28. <https://doi.org/10.18601/01233734.n28.05>
- Narvaez. (2021). *Consecuencia de Una Mala Administracion | PDF | Liderazgo | Presupuesto*. <https://es.scribd.com/document/341654289/Consecuencia-de-Una-Mala-Administracion>
- Narvaez, M. (2024, mayo 9). Método inductivo: Qué es, características y ejemplos. *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-inductivo/>
- Observación en la Investigación Científica*. (2022). Recuperado 22 de julio de 2024, de <https://cards.algorededucation.com/es/content/xidYvMuN/fichas-observacion-investigacion>
- Proceso de negocio*. (2021). ProcessMaker. Recuperado 19 de septiembre de 2024, de <https://www.processmaker.com/es/business-process/>
- Procesos de gestión administrativa: Qué son y para qué sirven*. (2023, enero 17). <https://www.edenred.mx/blog/procesos-de-gestion-administrativa-que-son-y-para-que-sirven>
- Qué es una encuesta, para qué sirve y qué tipos existen*. (2020). Recuperado 22 de julio de 2024, de <https://blog.hubspot.es/service/que-es-una-encuesta>
- Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: Impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Universidad & Empresa*, 23(41), 1-42.
- Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales ISSN*. (2022). Recuperado 1 de julio de 2024, de https://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs_v7_n2_06.htm
- San Martín Torres, D. M., Guzmán Heras, L. E., Chérrez Neacato, A. E., & Campoverde Ponce, M. (2024). *Procesos estratégicos de la sostenibilidad en la educación superior*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10694922>
- SE, B. (2019, septiembre 10). *La Sistematización de Experiencias, práctica y teoría para otros mundos posibles – Costa Rica – Biblioteca Virtual sobre Sistematización de Experiencias*. <https://cepalforja.org/sistem/bvirtual/?p=1689>

- Sousa, V. D., Driessnack, M., & Mendes, I. A. C. (2020). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: Diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 15, 502-507. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000300022>
- Tumino, M. C., & Poitevin, E. R. (2020). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: Caso de estudio*. Recuperado 20 de septiembre de 2024, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55130462004>
- Zambrano Jaramillo Ángel Augusto (1).pdf. (2023). Recuperado 19 de septiembre de 2024, de <https://repositorio.tecnologicopichincha.edu.ec/bitstream/123456789/956/1/Zambrano%20Jaramillo%20%C3%81ngel%20Augusto%20%281%29.pdf>

9. ANEXOS.

Encuesta de Calidad del Servicio y Gestión Administrativa para Estudiantes

Estimado estudiante,

Le invitamos a participar en esta encuesta para conocer su opinión sobre la calidad del servicio y la gestión administrativa que recibe en la carrera de administración de Empresas. Su participación es muy importante para nosotros, ya que nos permitirá identificar áreas de mejora y ofrecerle una mejor experiencia educativa.

La encuesta es anónima y confidencial. Sus respuestas serán utilizadas únicamente con fines estadísticos y no serán compartidas con terceros.

Objetivo:

Determinar como la gestión de los procesos administrativos influye en la calidad de servicio brindado a los usuarios de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión Chone durante el año 2024.

Instrucciones:

Por favor, lea atentamente cada pregunta y seleccione la respuesta que mejor refleje su opinión.

Preguntas:

1. De los procesos administrativos que se realizan en la carrera administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone, ¿Cuál ha utilizado? (O.E.1)

- (a) Justificación de Faltas
- (b) Gestión académica
- (c) Movilidad estudiantil
- (d) Gestión de sistemas informáticos

2. En su trayectoria universitaria, ¿cómo calificaría usted la gestión de los procesos administrativos que se llevan a cabo en la carrera de Administración de Empresas? (O.E.2)

- (a) Excelente
- (b) Muy buena
- (c) Regular
- (d) Mala

3. ¿Cómo calificaría usted la calidad del servicio que recibe de la carrera de Administración de Empresas en general? (O.E.3)

- (a) Excelente
- (b) Muy buena
- (c) Regular
- (d) Mala

4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la atención y el trato que recibe del personal administrativo de la carrera? (O.E.3)

- (a) Satisfecho
- (b) Neutral
- (c) Insatisfecho

5. ¿Considera usted que los procesos administrativos de la carrera son eficientes y contribuyen a una buena experiencia para los usuarios? (O.E.2)

- (a) De acuerdo
- (b) Neutral
- (c) En desacuerdo

6. Según su criterio, ¿qué tan fácil es acceder a la información y los servicios que necesita de la carrera de Administración de Empresas? (O.E.3)

- (a) Fácil
- (b) Neutral
- (c) Difícil

7. ¿Con qué frecuencia recibe usted respuesta a sus solicitudes o requerimientos por parte del personal administrativo de la carrera? (O.E.1)

- (a) Siempre a tiempo
- (b) Rara vez
- (c) Nunca

8. ¿Para usted, en qué medida los procesos administrativos de la carrera le ayudan a cumplir con sus objetivos académicos? (O.E.1)

- (a) En gran medida

(b) En cierta medida

(c) Poco

(d) Nada

9. De los siguientes ítems, ¿cuáles considera usted esenciales para mejorar la gestión de los procesos administrativos en la carrera de Administración de Empresas? (O.E.1)

(a) Seguimiento a los procesos

(b) Comunicación asertiva

(c) Gestión académica

(d) Titulación

10. ¿Qué estrategias considera usted adecuadas para mejorar la calidad de servicio brindado en el área administrativa? (O.E.4)

(a) Buen servicio al cliente

(b) Respuestas a tiempo de las solicitudes

(c) Desempeño óptimo del personal encargado

(d) Comunicación transparente

 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ		FICHA DE OBSERVACIÓN		<i>Carrera Administración de Empresas</i>	
Carrera:		Administración de Empresas Extensión Chone			
Responsable del Proceso:		Secretaria de carrera			
Fecha de Observación:					
Observador:		Reny Jair Mendoza Barberán			
1. Datos Generales del Proceso					
Descripción			Detalles		
Nombre del proceso			Gestión de los procesos administrativos y calidad de servicio brindado a los usuarios de la carrera de Administración de Empresas en el año 2024.		
Objetivo del proceso			Valorar la gestión de los procesos administrativos y su influencia en la calidad de servicio brindado a los usuarios de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión Chone durante el año 2024.		
2. Descripción de la Observación					
N°	Actividad/ Subproceso Observado	Descripción de la Observación	Resultado (Adecuado/Ina decuado)	Observaciones Detalladas	
1	Justificación de faltas				
2	Gestión documental				
3	Titulación				
4	Movilidad				
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/Comple tado)	
1					
2					

3				
Firma y Aprobación		Ing. Kenia Marilú Mendoza Vega		
Observador:		Reny Jair Mendoza Barberán		