



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TRABAJO DE TITULACIÓN

MODALIDAD SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS

TÍTULO:

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA UNIDAD DE
POSGRADO DE LA EXTENSIÓN CHONE

AUTORA:

SANTANA ZAMBRANO ANA ISABEL

UNIDAD ACADÉMICA:

EXTENSIÓN CHONE

CARRERA:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TUTORA:

ING. KENIA MARILÚ MENDOZA VEGA, PHD.

CHONE – MANABÍ – ECUADOR

ENERO DE 2025

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

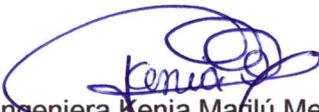
Dra. Kenia Marilú Mendoza Vega PhD, docente de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí Extensión de Chone, en calidad de tutora:

CERTIFICO

Que el presente trabajo de la Unidad de Integración Curricular, modalidad Sistematización de Experiencias, con el título: "**Gestión de la calidad en los procesos administrativos en la Unidad de posgrado de la 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: **Santana Zambrano Ana Isabel** siendo de su exclusiva responsabilidad.

Chone, enero de 2025


Ingeniera Kenia Marilú Mendoza Vega
Docente Tutora

AUTORÍA

Quien suscribe la presente: **Ana Isabel Santana Zambrano**, 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 la calidad en los procesos administrativos en la Unidad de posgrado de la 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 2025



Ana Isabel Santana Zambrano

CI: 1308277779

AUTORA

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

EXTESIÓN 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 la calidad en los procesos administrativos en la Unidad de posgrado de la Extensión Chone” elaborado por la estudiante: Santana Zambrano Ana Isabel de la carrera Administración de Empresas.

Chone, enero de 2025.

x 
Lcda. Rocío Bermúdez Cevallos Mgs.
Decana de la Extensión


Ing. Kenia Mendoza Vega PhD
Tutora


Miembro del tribunal


Miembro del tribunal


Lcda. Indira Zambrano Cedeño Mgs.
Secretaria

RECONOCIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y de manera especial a los doctores Kenia Mendoza Vega y Fabricio Mendoza Cedeño por su invaluable guía y conocimientos fundamentales para la concreción de este trabajo. Su enfoque amable y su capacidad para incentivar el pensamiento crítico me animaron a profundizar en el desarrollo de esta sistematización.

Deseo reconocer la generosidad de mis padres por proporcionarme los recursos necesarios para llevar a cabo mis estudios universitarios. A mis hermanos, por su compañía y ánimo en los momentos más difíciles, sin ustedes esta meta no habría sido posible.

Por último, exteriorizo mi gratitud a mis compañeros de aula, quienes con su entusiasmo y colaboración hicieron posible que este camino fuera más liviano.

Ana Isabel Santana Zambrano

DEDICATORIA

A mis hijos José Antonio y Tomás, mis amigos, mis confidentes
con quienes comparto mis risas y también la vida.

Este logro es un paso más en mi camino,
pero siempre seréis ustedes lo más importante, mi destino.
Este trabajo fue como encontrar un nuevo fósil, lleno de sorpresas.

Y gracias a esta conquista, mamá pasa a ser una exploradora
que hará todo cuanto esté a su alcance,
para que ustedes puedan descubrir el mundo.

Con todo mi amor, mamá Ana Isabel

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 la Calidad.....	12
3.2. Procesos Administrativos.....	15
3.3. Unidad de posgrado de la Extensión Chone.....	18
4. METODOLOGÍA.....	20
4.1. Tipo de investigación.....	20
4.2. Diseño.....	20
4.3. Métodos.....	21
4.4. Técnicas.....	21
4.5. Población.....	22
4.6. Muestra.....	23
5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	24
6. CONCLUSIONES.....	34
7. RECOMENDACIONES.....	35
8. BIBLIOGRAFÍA.....	36
9. ANEXOS.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Muestra de estudio.....	23
Tabla 2 Procesos Administrativos.....	24
Tabla 3 Indicadores de desempeño.....	25
Tabla 4 Frecuencia.....	26
Tabla 5 Necesidad de mejoras.....	27
Tabla 6 Satisfacción del usuario.....	28
Tabla 7 Transparencia.....	29
Tabla 8 Gestión de la calidad.....	30
Tabla 9 Principales obstáculos.....	31
Tabla 10 Formación necesaria.....	32
Tabla 11 Estrategias de mejoras.....	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Procesos Administrativos	24
Figura 2 Indicadores de Desempeño.....	25
Figura 3 Frecuencia	26
Figura 4 Necesidad de mejoras.....	27
Figura 5 Satisfacción del usuario.....	28
Figura 6 Transparencia	29
Figura 7 Gestión de la calidad.....	30
Figura 8 Principales obstáculos.....	31
Figura 9 Formación necesaria.....	32
Figura 10 Plan de mejoras	33

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1: Proceso Administrativo.....	16
Ilustración 2: Componentes de la Dirección.....	17
Ilustración 3: Componentes del Control.....	18
Ilustración 4: Organigrama	19

RESUMEN

La gestión de la calidad en los procesos administrativos resulta ser una pieza esencial en los servicios brindados en las instituciones de educación superior alrededor de todo el mundo, incidiendo en la apreciación y confianza de los beneficiarios. La presente sistematización de experiencias tuvo como objetivo examinar como la gestión de la calidad incide en los procesos administrativos en la Unidad de posgrado de la Extensión Chone, con el fin de mejorar la eficiencia, transparencia y satisfacción de los usuarios.

La problemática que se pudo establecer conllevó varios desafíos; recursos limitados, resistencia al cambio, procesos poco claros impidiendo así el desarrollo esperado. Entre las técnicas y métodos que se utilizaron para la obtención de resultados se encuentran una ficha de observación y una encuesta estructurada aplicada a 40 usuarios de la Unidad de posgrados de la Extensión Chone. Se plantearon variables como satisfacción, tiempo de respuesta, asesoría académica y capacitaciones en gestión de calidad.

El método aplicado se trató del inductivo de diseño no experimental, empleando una metodología mixta es decir tanto cualitativa como cuantitativa. En cuanto a los resultados obtenidos se encontró: una buena satisfacción del usuario, transparencia de los servicios alta, procesos poco claros y falta de capacitación, lo que orilló a sugerir una serie de recomendaciones con la finalidad de fortalecer los procesos administrativos incluyendo estrategias concretas de mejora continua.

Se concluye con la referencia bibliográfica pertinente y los adjuntos en los que se han agregado los instrumentos que se emplearon en la investigación e imágenes como prueba del trabajo realizado.

Palabras clave: procesos administrativos, calidad del servicio, satisfacción de usuario, mejora continua, recursos, capacitación, plan de acción, transparencia, gestión administrativa, eficiencia, optimización.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las transformaciones originadas gracias a la globalización junto a la aceptación del avance tecnológico han impulsado a las instituciones universitarias del sector público a implantar una serie de estrategias orientadas a optimizar la productividad en la educación de cuarto nivel. Esto les ha permitido tener la posibilidad de mejorar sus servicios en un escenario de demanda y necesidades de diversos sectores interesados de la comunidad.

Dentro de cualquier contexto educativo, se debe considerar un proceso de sistematización de experiencias para contribuir a la cualificación de las prácticas y de esta manera poder mejorarlas. Aquello implica una reflexión crítica y participativa de la vivencia experimentada, lo que genera realidades de los protagonistas de dicho proceso y posee la habilidad de modificarlo cimentándose en sus propias experiencias e ideales Mera Rodríguez (2019). En consecuencia, esta modalidad de titulación buscó rescatar vivencias sociales, reconstruir modelos de prácticas y establecer conexiones entre la vivencia y el contexto del conocimiento.

El presente trabajo de titulación abordó el tema “Gestión de la calidad en los procesos administrativos en la Unidad de posgrado de extensión Chone”. Este estudio se enmarcó en un contexto donde las instituciones de educación superior enfrentan retos muy complejos diariamente, demandando una constante adaptación y mejora de sus prácticas. En este escenario, la gestión de la calidad se posiciona como un elemento clave para certificar la pertinencia y la excelencia dentro de los programas de cuarto nivel.

La Unidad de posgrado de la Extensión Chone, al igual que otros centros educacionales, se enfrenta a la necesidad de garantizar la calidad de sus servicios para mantener su competitividad y responder a las demandas de un mercado exigente y en ese sentido, su implementación de manera integral permitirá: aumentar la eficiencia optimizando los recursos, reduciendo los tiempos de espera; mejorar la transparencia estableciendo procesos claros y documentados; incrementar la satisfacción del usuario alineados con las necesidades y expectativas de los involucrados; y, fomentar la cultura de mejora continua estimulando la participación de todos los miembros de la comunidad.

Muy a pesar de la importancia que posee la gestión de la calidad, la Unidad de posgrado presentó ciertas falencias en sus procesos administrativos que impactan negativamente en la eficiencia y el servicio ofrecido. Entre sus principales hallazgos se encontraron: falta de estandarización de procesos, dificultades en la medición del desempeño, escasa participación del personal en la toma de decisiones. Estas incidencias han generado una serie de consecuencias negativas como la demora en la atención de las solicitudes, duplicidad de tareas o la insatisfacción de los usuarios.

El objetivo general de la investigación fue evaluar la incidencia de la gestión de la calidad en los procesos administrativos de la Unidad de posgrado de la Extensión Chone. Y justamente para poder alcanzarlo se plantearon los siguientes objetivos específicos: Identificar en que procesos administrativos se pueden implementar mejoras para aumentar la eficiencia, transparencia y satisfacción de los usuarios; determinar la calidad de los procesos administrativos que realizan los empleados en la Unidad de posgrado de la Extensión Chone para especificar posibles obstáculos en el desarrollo de su gestión; establecer indicadores de desempeño que permitan valorar el efecto de las mejoras implementadas en los procesos administrativos; evaluar la sistematización de la gestión de la calidad en los procesos administrativos de la Unidad de posgrado de la Extensión Chone; y, proponer estrategias de mejoras para optimizar la gestión de la calidad y los procesos administrativos en la Unidad de posgrado de la Extensión Chone.

Una correcta implementación de un sistema de gestión de la calidad se torna fundamental para garantizar el crecimiento de la institución. Esta investigación se justificó también por la escasez de estudios sobre la aplicación de sistemas de gestión de la calidad en unidades de posgrado de instituciones educativas en ambientes similares. Así, los resultados obtenidos podrán servir como referencia para otras organizaciones que deseen implementar iniciativas equivalentes.

Para llevar a cabo la investigación, se utilizó un enfoque mixto que combinó métodos cualitativos y cuantitativos. La fase cualitativa se centró en la identificación de los problemas y necesidades a través de ficha de observación a profundidad con el personal administrativo y encuestas a maestrantes; la fase cuantitativa se analizó los datos obtenidos y para validar los resultados de la fase cualitativa.

Las técnicas de recolección empleadas fueron: Análisis documental con la revisión de la documentación existente sobre procesos administrativos; observación directa con la ficha de observación sobre las actividades realizadas por los empleados administrativos; y, encuestas aplicadas a los estudiantes para conocer su percepción sobre la calidad de los servicios utilizados.

Después de todo, la Unidad de posgrado de la Extensión Chone se beneficiará de la implementación de la sistematización como herramienta de gestión de procesos, ya que permite: mejora de la calidad educativa, optimización de técnicas administrativas y desarrollo profesional.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, el entorno maximizado en el que se encuentran sumergidos los gobiernos y las instituciones de educación superior recientemente ha experimentado múltiples permutaciones, mismas que los han orillado a reconsiderar políticas, métodos de gestión y sistematizaciones para adecuarse y expandirse a nuevos territorios extranjeros.

Entre los puntos focales de la educación superior alrededor del mundo se encuentra la calidad, por ello la Unidad de posgrado de la Extensión Chone entrega a la sociedad programas de maestrías que contribuyen a la solución de los problemas territoriales, gracias a una oferta académica e investigativa de alto nivel, con una participación activa de proyectos con miras hacia la internacionalización, en un entorno global, de sostenibilidad y multiculturalidad más un equipo altamente comprometido con la enseñanza.

Sin embargo, en las últimas décadas los procesos administrativos en la educación superior se han visto seriamente afectados, pues las universidades de forma general han prestado mayor énfasis en el conocimiento científico y las herramientas para crear profesionales con destrezas integrales descuidando la gestión operativa. La Unidad de posgrado de la Extensión Chone enfrenta actualmente una serie de desafíos en sus procedimientos administrativos que impactan en la calidad del servicio ofrecido. Debido a esto, existió la necesidad de desarrollar indicadores y procedimientos de calidad estandarizados para que puedan ser implementados dentro de dicho departamento.

La escasa normalización en los procedimientos administrativos y los recursos insuficientes son algunos de los factores que han provocado ineficacias y demoras, poniendo en riesgo la calidad del servicio a los usuarios dentro de la Unidad de posgrado haciendo que estas incidencias se conviertan en un desafío para ajustarse a las transformaciones tecnológicas y normativas para generar una diferencia considerable entre las demandas presentes y habilidades de la organización.

Entonces, partiendo de lo previamente expuesto se presentó como formulación del problema la siguiente interrogante: ¿De qué manera la gestión de la calidad incide en los procesos administrativos en la Unidad de posgrado de la Extensión Chone, para mejorar la eficiencia, transparencia y la satisfacción de los usuarios? Al abordar esta problemática, se buscó establecer un sistema integral de gestión de la calidad que permita optimizar los procesos administrativos, promoviendo la eficiencia, la coherencia y la satisfacción tanto para el personal interno como para los usuarios externos adaptándose a las nuevas exigencias tecnológicas y realidades políticas mundiales frente al entorno altamente competitivo.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Gestión de la Calidad

Definición de calidad

En su artículo científico, Burgos Navarrete (2021) hace referencia a un concepto de Bremner (2010) mencionando que calidad no es una entidad física o instancia que tenga una perspectiva concreta tanto en el tiempo como en el espacio, más bien se debe a las necesidades

particulares según su adaptación. Los usuarios valoran un servicio que, desde su percepción, permite satisfacer en mayor grado sus requerimientos, ya que reconocen que sus necesidades son diversas y distintas. Así pues, la calidad debe ser entendida, sentida o vivida como un fiel compromiso que sea capaz de evidenciar cambios y mejoras de forma constante, encaminados a la excelencia.

Para garantizar una formación integral y pertinente de los estudiantes de pregrado y posgrado, las instituciones de educación superior a nivel internacional deben ser de alta calidad. La UNESCO en el año 2023 enfatizó que la calidad educativa no solo incluye el contenido académico, sino también la inclusión, la equidad social y la correcta forma de llevar sus procesos administrativos. Por lo tanto, las organizaciones deben establecer sistemas de evaluación y mejora continua en todas sus unidades para garantizar altos estándares educativos (UNESCO, 2023).

La calidad en el proceso administrativo

En los sistemas administrativos de la educación superior existen procesos los cuales deben ser analíticos, críticos y reflexivos. En ese sentido, el proceso de atención al usuario debe contener un valor agregado diferenciador para garantizar el correcto funcionamiento de este. Un servicio de atención de calidad se caracteriza por la prontitud en su respuesta, la veracidad de la información y la empatía al trato (Bernate & Guativa, 2020).

Sin duda alguna, es necesario dejar claro que, para el óptimo funcionamiento de cualquier institución la calidad en los procesos administrativos figura como un cimiento importante, ya que afecta directamente en la eficiencia y productividad de sus operaciones. Una orientación centrada en la calidad la implementación de procedimientos estandarizados y claros que simplifiquen la gestión de recursos y la toma de decisiones. Perfeccionando los procesos de la Unidad de posgrado de la Extensión Chone, se pueden comprimir los tiempos de respuestas y los errores, aumentando la satisfacción del usuario sean estos maestrantes, profesores, personal administrativo o aspirantes.

Ventajas de la gestión de la calidad en el rendimiento organizacional

La gestión de la calidad en el rendimiento organizacional tiene a bien ofrecer múltiples ventajas a la hora de transformar significativamente la competitividad y productividad en las instituciones de educación universitaria Puche et al. (2021). De la información consultada, algunas de las ventajas que sirven de apoyo en el rendimiento organizacional para la GC tenemos las siguientes:

Mejora continua: vinculada fuertemente a esta área, promueve una cultura organizacional sólida gracias al empleo de técnicas como el ciclo Deming o PHVA, Lean Manufacturing y las 5S.

Satisfacción del cliente: al centrarse en la calidad, las organizaciones pueden otorgar valor agregado como transformador permitiendo una ventaja competitiva para las entidades lo que se traduce en una mayor lealtad.

Cohesión organizacional: como todos trabajan hacia metas comunes, para lograr objetivos compartidos mejora la moral y el compromiso adquirido con la empresa.

Mayor productividad: el mitigar las ineficiencias y estandarizar procesos administrativos harán posible que las organizaciones operen de manera más fluida obteniendo altos estándares de rendimiento.

Toma de decisiones informadas: la recopilación y el análisis de datos son parte de la gestión de calidad, lo que ayuda a las instituciones a tomar decisiones sustentadas en evidencia.

Estrategias de atención al usuario

Una institución de nivel superior debe poseer la capacidad de innovar, al cultivar, adoptar, adaptar y transformar la tecnología en hábitos gerenciales, operativos y transaccionales de manera efectiva para que pueda ser considerada transformadora y logre los beneficios deseados a través del desarrollo de habilidades que permitan un desempeño competitivo (Vega-Sampayo et al., 2020).

Frente a esto, las IES deben adaptarse a un entorno complejo con un enfoque basado en la gestión de la calidad adecuando sus procesos administrativos centrados en la preferencia del estudiante; esto no solo eleva la experiencia académica sino que también mantiene la retención y el éxito estudiantil.

Entre algunas de las estrategias que se pueden implementar en la atención al usuario se encuentran: los canales de comunicación efectivos como correos electrónicos para que los maestrantes puedan acceder a la información de forma sencilla y plataformas digitales integradas que contengan trámites o servicios disponibles que puedan facilitar la interacción con la universidad.

Capacitación del personal

Sheen et al. (2022) en su investigación para la obtención de su título menciona a Pacherras (2017) en donde a su vez este afirma que la capacitación al personal es una piedra angular para aumentar los niveles de productividad y forma parte de la calidad de las condiciones de trabajo, así como para garantizar la estabilidad laboral, salarios adecuados y demás beneficios laborales. Dicho esto, en ese mismo estudio se establecieron hallazgos como que las condiciones de trabajo mejoran significativa y positivamente en la productividad gracias a la capacitación constante en la empresa.

En tal sentido, es importante tener presente que para que una institución de educación superior alcance espléndidos frutos es necesario invertir en capacitaciones, mucho más si de entidades públicas se trata, donde su blanco principal es satisfacer las solicitudes de los ciudadanos, para lo cual la organización siempre debe contar con empleados públicos eficientes y eficaces (Sheen et al., 2022).

Medición de la satisfacción del usuario

La calidad de atención brindada a través del nivel de satisfacción de los usuarios es un eje de profunda trascendencia en las instituciones universitarias. Una vez que se tiene claro la importancia de la calidad en los procesos administrativos, es necesario entender cómo puede medirse la satisfacción del cliente, para esto, Hammond (2022) diseña esta medición con el empleo de indicadores para conocer el grado de satisfacción, entre ellos se encuentran: encuestas después de la culminación de un proceso, tiempos de respuestas, retención del usuario, número de quejas y reclamos, tasa de error

Establecer indicadores clave de rendimiento que midan factores como la rapidez en la atención, la calidad de la información y la empatía del personal puede ser beneficioso a que permiten una exploración y comparación en el tiempo más profundos. En resumidas cuentas, la correcta medición de la satisfacción al usuario no solo nos permitirá encontrar información provechosa para mejorar los procesos administrativos dentro de la Unidad de posgrado de la Extensión Chone sino que también ayudará a establecer vínculos más firmes y perennes a lo largo del tiempo con los maestrantes, docentes y personal administrativo.

3.2. Procesos Administrativos

Definición de Administración

Henry Fayol (1841-1925) de ascendencia francesa es considerado desde hace mucho tiempo atrás el padre de la gestión administrativa. En su teoría afirmaba energéticamente que se debía poner especial atención en la gestión organizacional y aquellos componentes humanos de comportamiento empresarial, abriendo camino para entender cómo funciona el proceso administrativo a profundidad.

La historia de la administración tiene su origen en civilizaciones antiguas. Es posible reconocer antiguas culturas como las de los Sumerios, Egipto, Mesopotamia, China, Grecia y Roma en las que se evidencian elementos relevantes relacionados con la gestión. Ellos ostentaban métodos para planificar y controlar los recursos (González & Arbelaez, 2023).

Estos autores citados anteriormente, hacen eco del concepto de administración propuesto por Ramírez y Del Pilar (2002) en donde manifiestan que la administración es una actividad inherente al ser humano. La planificación, organización, dirección y control de los recursos de una institución con el fin de alcanzar sus metas y objetivos se conoce como administración y

justamente para maximizar el rendimiento de la entidad implica la coordinación de esfuerzos, gestión de los individuos, recursos y toma de decisiones (Tipula Coaguila, 2023).

Importancia de los procesos administrativos

En Ecuador, el avance de los procesos administrativos en las instituciones universitarias ha dado un cambio importante debido a los términos y funciones que incluyen la planeación, organización, dirección y control ya que han permitido enfocar los puntos a seguir para hacer de ellos un buen uso y poder realizar un examen minucioso y sistemático para tomar medidas adecuadas, con el propósito de evidenciar las debilidades y formular opciones que fortalezcan la estructura organizacional de las IES (Giler Cedeño & Yoza Rodríguez, 2023).



Ilustración 1: Proceso Administrativo

Planificación

Para TOMALÁ YÁNEZ (2022) la planificación es importante en la gestión administrativa porque instaura una estructura para sistematizar y controlar las actividades, además de garantiza la eficiencia operacional que ayuda a cumplir con los objetivos y a tomar mejores decisiones en función de los resultados obtenidos.

Como primer elemento de los procesos administrativos, forma los cimientos de la administración profesional en una entidad y según Rivera (2020) consiste en la *“formulación del estado futuro deseado para una organización y con base en éste plantear trayectorias alternativas de labor delimitando componentes apropiados a seguir para alcanzar los objetivos propuestos”*. En otras palabras, para Chiavenato (2004) citado por Alexander Rivera, planificar significa: definir objetivos, comprobar donde se encuentran los elementos en la actualidad, desarrollar indicios sobre circunstancias expectantes, determinar recursos para alcanzar ideales e implementar los planes de acción necesarias.

Organización

La organización es el segundo elemento del proceso, esta hace posible que se especifique el seguimiento del logro del objetivo. En esta etapa se coordinan los recursos por medio de la división del trabajo, se asignan tareas para lograr el fin común sin perder la eficacia y la eficiencia. Una buena organización reduce costos y elimina la duplicidad, establece la arquitectura de la empresa y hace que las cosas sean más sencillas de hacer (Coyoli et al., 2023).

Se pueden utilizar dos tipos de instrumentos para esta fase: el organigrama que representa gráficamente la estructura funcional de la empresa y el manual que engloba información normalizada para la construcción óptima de todas las actividades empresariales. Asimismo, la organización comprende un proceso propio dividido en dos grupos. El primero de ellos es la división del trabajo y el segundo la coordinación de tareas. Cualquiera de ellos puede hacer uso de un sistema: lineal o militar, funcional o de Taylor, staff o divisional.

Dirección

En palabras de Hernández y Rodríguez (2023) la dirección es el *“arte de ejecutar y manejar la estrategia, al hacer funcionar al cuerpo social por medio de su compromiso con la misión de la empresa y sus objetivos estratégicos”*, esto involucra rumbo, liderazgo, coordinación y tácticas. Esto requiere más de liderazgo que una simple voz de mando, ya que el primero es una habilidad que poseen ciertos individuos para influir en otros. La dirección formal de una institución otorga la capacidad o autoridad legal para fijar el rumbo, lo que se traduce en dos términos clave: influir y hacer valioso.



Ilustración 2: Componentes de la Dirección

Control

Cárdenas (2023) hace mención en lo expuesto por Arroyo, Guzmán & Hurtado (2019) citando que el control interno es “*un proceso que asegura a la organización lograr sus metas de eficiencia y eficacia operativa, informes financieros seguros, cumplimiento de normativas y políticas*”; este enunciado se encuentra alineado con lo dicho por Paima (2019) señalando que el control se refiere a una estrategia interna que permite evidenciar el avance de los procesos y las posibles incidencias que se estiman presentar durante su desarrollo con la intención de tomar las medidas correctivas correspondientes a cada situación.

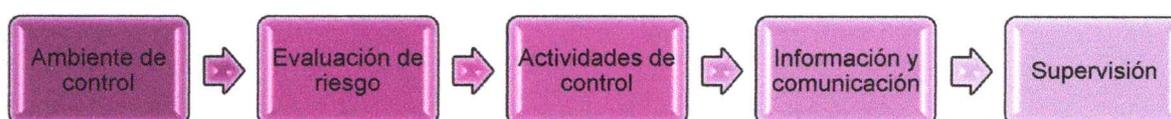


Ilustración 3: Componentes del Control

3.3. Unidad de posgrado de la Extensión Chone

De cara al futuro, la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, a través de su dirección de Posgrado, Cooperación y Relaciones Internacionales proporciona una variedad de programas de cuarto nivel en todos los campos del saber. En ese sentido, se dispone de una destacada plantilla de docentes acreditados internacionalmente, los cuales poseen contribuciones en la investigación científica que aseguran el progreso de las habilidades de sus alumnos en consonancia con la era y la demanda contemporánea (*Dirección de Postgrado, Cooperación y Relaciones Internacionales – ULEAM – Oferta académica e Investigativa de alto nivel, 2024*).

Misión

La dirección de Posgrado, Cooperación y Relaciones Internacionales entrega a la sociedad programas de posgrado que contribuyan a la solución de los problemas territoriales, por medio de una oferta académica e investigativa de alto nivel, con una participación activa de programas y proyectos de internacionalización, en un entorno global, de sostenibilidad y multiculturalidad, con un equipo ético, altamente comprometido.

Visión

Ser un referente institucional nacional e internacional en programas de posgrado, cooperación y relaciones internacionales, contribuyan al desarrollo territorial.

Estructura orgánica

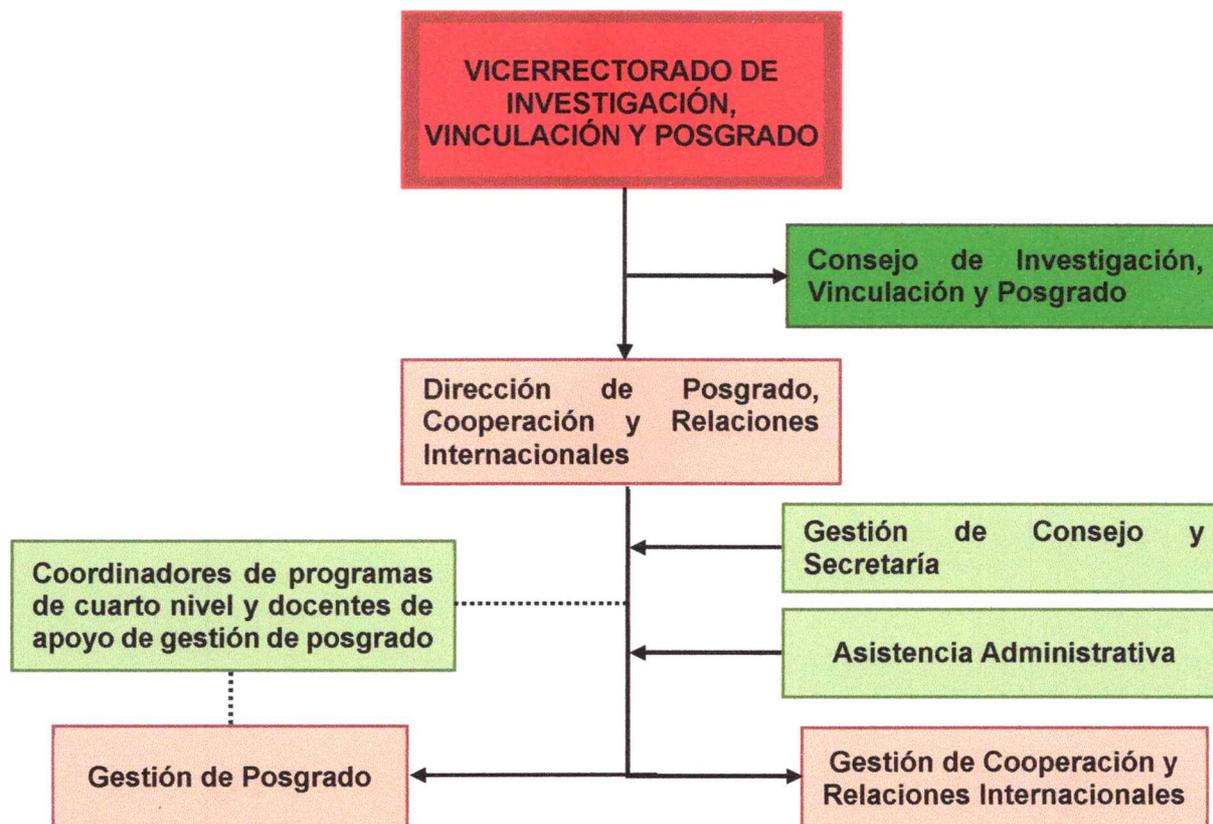


Ilustración 4: Organigrama

Maestrías

A diferencia de una especialidad, una maestría posee un entrenamiento académico, teórico y práctico de alto nivel que demanda destrezas analíticas e interpretativas para formular conceptos y construir argumentos. Ofrece una educación avanzada en un campo interdisciplinario, intensificando la capacitación en el desarrollo teórico, tecnológico y profesional para la investigación, el estudio y el entrenamiento específico (Observatorio Laboral de México, 2024).

Con el propósito de ampliar la cobertura en sus programas de maestrías, la Dirección de Posgrado cuenta con una unidad académica dentro de la extensión Chone, misma que permite a los aspirantes de zonas cercanas acceder a un estudio de cuarto nivel, ofreciendo becas y ayudas económicas según sus necesidades. Actualmente, esta unidad cuenta con seis programas que se detallan de la siguiente manera:

Maestría en Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros Mención Inglés, modalidad híbrida con una duración de doce meses.

Maestría en Educación Básica, modalidad en línea con una duración de doce meses.

Maestría en Educación Mención en Lingüística y Literatura, modalidad en línea con una duración de doce meses.

Maestría en Educación Mención en Innovaciones Pedagógicas, modalidad híbrida con una duración de doce meses.

Maestría en Educación Mención en Docencia e Investigación en Educación Superior, modalidad en línea con una duración de doce meses.

Maestría en Administración de Empresas Mención en Innovación Empresarial y Emprendimiento, modalidad en línea con una duración de doce meses.

El principal propósito de los programas en la Unidad de posgrado de la extensión Chone, es ampliar y especializar los saberes de los expertos en un campo de estudio específico. Así, a través de ellos se pretende lograr una oportunidad inigualable para expandir competencias avanzadas, sólidos conocimientos teóricos y una visión crítica en el ámbito laboral en el cual se desempeñan.

4. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación escogido se trató del descriptivo mismo que nos permitió interpretar la realidad de lo investigado y proponer un plan de mejoras que beneficiará la gestión de la calidad en los procesos administrativos en la Unidad de posgrado de la Extensión Chone.

4.2. Diseño

Arias Gonzáles (2021) considera que *“en este diseño no hay tentaciones o condiciones experimentales a las que se vinculen las variables de estudio, los hallazgos del estudio son valorados en su ambiente natural sin alterar ninguna situación”*. Un diseño de investigación no experimental permitirá recolectar información relevante para desarrollar posibles soluciones a las incidencias que se centran y por ende se originan en la dependencia.

La investigación referente a la gestión de la calidad en la Unidad de posgrado de la Extensión Chone fundamentalmente se inclinó en evaluar los procesos administrativos y establecer si la organización cuenta con determinados indicadores de desempeño para identificar el estado de los trámites administrativos, en consecuencia, para el desarrollo de la sistematización de experiencias se aplicó un diseño de investigación no experimental debido a que el objeto de estudio no fue manipulado.

4.3. Métodos

Los métodos permiten simplificar la complejidad al seleccionar los elementos más significativos de un problema a fin de proceder a su estructuración conceptual y explicación causal. La metodología investigativa integra diversos instrumentos con el fin de aplicarlos en el proceso de estudio y cuyo producto final tienen una contribución a la puesta en marcha del proyecto de investigación o el trabajo de grado en el sumario que se genera a partir de lo investigado (Silador, 2023).

Método Inductivo

En la opinión de la escritora Ortega (2023) dentro de su blog Question Pro, afirma que la investigación inductiva es un método para desarrollar teorías o generalizaciones basadas en observaciones o datos específicos. Comienza con la recopilación de datos e identifica patrones para formar nuevas teorías. El objetivo del método inductivo es desarrollar una teoría. Los investigadores tienen más flexibilidad dentro del estudio, y este puede modificarse en función de la información encontrada en los datos si es necesario.

En el desarrollo de la sistematización de experiencias se aplicó el método inductivo permitiendo la identificación del problema principal en la Unidad de posgrado de la Extensión Chone, para luego proporcionar una ramificación de teorías sustantivas basadas en las experiencias y percepciones de los participantes. El propósito de llevar a cabo este sistema consistió en analizar la información derivada en el contexto particular en el cual se desarrolló el tema de la sistematización, es decir, la Unidad estudiada con el fin de comprobar y dar autenticidad a lo determinado.

4.4. Técnicas

El concepto de técnicas, en el ámbito de la investigación científica, hace referencia a los procedimientos y mecanismos que hacen operantes los métodos. Las técnicas son un conjunto de acciones y actividades que realiza el investigador para cosechar datos que posteriormente permitirán lograr los objetivos y así diferenciar la hipótesis de la investigación (Arispe Alburquerque et al., 2020).

Observación

Durante la observación del campo investigativo, esta técnica se utilizó debido a que permitió captar de forma directa la información de forma trascendental. Esto quiere decir que la observación es un procedimiento de recolección de datos consignado a cotejar por su cuenta propia el entorno de un determinado hecho o fenómeno, con la finalidad de registrar previamente la información en conjunto.

De acuerdo con la información obtenida en la Unidad de posgrado de la Extensión Chone, a través del registro diario durante la observación directa, se identificaron y analizaron los procesos o experiencias sobre gestión de la calidad en los procesos administrativos que se desarrollan.

Encuesta

Para conocer exactamente lo que sucedió en la Unidad de posgrado se realizó una encuesta a profundidad. Esta técnica se empleó para recopilar información de cierto número de individuos. Siendo una herramienta flexible y comprensible que sirvió de apoyo a los investigadores para la obtención de información acerca de conductas, actitudes, opiniones y demografía del público objetivo (Medina Romero et al., 2023).

Información documental

Sánchez et al. (2020) mencionan en su libro a Díaz & Sime quienes en el 2009 mencionaban que esta técnica se utiliza mayormente en las investigaciones cualitativas, implica una aproximación sesgada a la realidad, cimentada en fuentes sustitutas originadas por personas, eruditos o instituciones con numerosos propósitos. De la misma forma, esta técnica se sirve de datos extraídos a partir del análisis, revisión e interpretación de documentos que aportaron información relevante. Se pueden utilizar documentos como fuentes bibliográficas (libros), hemerográficas (artículos o ensayos) o archivísticas (cartas, expedientes).

4.5. Población

Asimismo, para Zúñiga et al. (2023) la población se define como: *“el conjunto completo de individuos, elementos o fenómenos que comparten una característica común y son objeto de estudio”*. La población puede ser según su tamaño de dos tipos:

Población finita. - Cuando el número de elementos que la forman es finito, por ejemplo, el número de alumnos en una maestría de educación superior.

Población infinita. - Cuando el número de elementos que la conforman es infinito, o tan grande que pusiesen considerarse innumerables, como por ejemplo si se realizase un estudio sobre los tipos de maestrías existentes a nivel mundial.

Así pues, se recomienda que la población objetivo, quede delimitada con claridad y precisión en el problema de investigación (interrogante) y en el objetivo general del estudio. Para objeto de esta sistematización la población investigada quedó establecida por los estudiantes, administrativos que conforman de la Unidad de posgrado de la Extensión Chone.

4.6. Muestra

La muestra se considera un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, esta se definirá y delimitará de antemano con precisión, además, de que debe ser representativo de la población. Delimitar estas agrupaciones de estudio a través de la elección de un prototipo servirá de apoyo en el desarrollo de cualquier investigación científica. Entonces, para poder hacer el cálculo de la muestra existe una variedad considerable en los cuales el investigador podrá apoyarse, resaltando que es igualmente importante saber qué tipo de muestreo utilizar en el estudio (Hernández Ávila & Carpio, 2019).

El experto en estadística y metodología de investigación social Degraeves (2021) nos hace énfasis en dos divisiones importantes, en el muestreo probabilístico para obtener una muestra lo suficientemente representativa, el investigador debe usar técnicas que tiendan a reducir el error estándar de los estimadores y que a su vez la estimación reproduzca el verdadero o muy aproximado valor del parámetro poblacional. En cambio, el muestreo no probabilístico se concentra en comprender los fenómenos o hallazgos sociales en toda su complejidad, seleccionando casos utilizando criterios de representatividad estructural.

Tamaño de la muestra

Para lo que se trató el trabajo de investigación se escogió el muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando aquellos sujetos de la población a los que se es más fácil de acceder o están más disponibles. En esta muestra se incluyó administrativos y estudiantes que forman parte de la Unidad de posgrado de la Extensión Chone.

Tabla 1 Muestra de estudio

Muestra no probabilística (por conveniencia)	N° de personas
Personal administrativo	3
Maestranter	37
TOTAL DE LA MUESTRA	40

Elaborado por: Investigadora

5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Resultados de la encuesta

Encuesta dirigida a estudiantes de la Unidad de posgrado de la Extensión Chone.

Pregunta 1

¿Qué tan eficientes considera usted que son los procesos administrativos actuales en la Unidad de posgrado de la Extensión Chone?

Tabla 2
Procesos Administrativos

Variable	Cantidad	Porcentaje
Muy eficientes	21	53%
Eficientes	15	38%
Poco eficientes	4	10%
Nada eficientes	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes de maestrías extensión Chone

Elaborado por: Ana I Santana

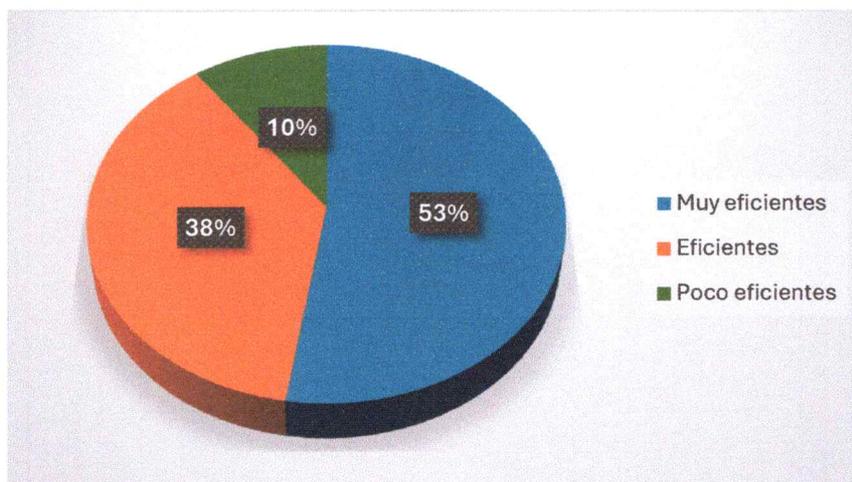


Figura 1 Procesos Administrativos

Análisis

De 40 personas encuestadas que corresponden al 100% de la muestra, el 53% afirmó que consideraba los procesos administrativos muy eficientes, un 38% eficientes y solo un 0% manifestó que eran poco eficientes.

Propuesta de mejora

Esto conlleva a sugerir la realización de un diagnóstico más profundo en los procesos identificados como poco eficientes para entender las causas.

Pregunta 2

¿Qué indicadores de desempeño cree usted que son más relevantes para evaluar los procesos administrativos en la Unidad de Posgrado?

Tabla 3

Resultados Pregunta 2

Variable	Cantidad	Porcentaje
Tiempo de respuesta	16	40%
Satisfacción del usuario	19	47%
Tasa de errores	0	0%
Costos operativos	5	13%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes de maestrías extensión Chone

Elaborado por: Ana I Santana

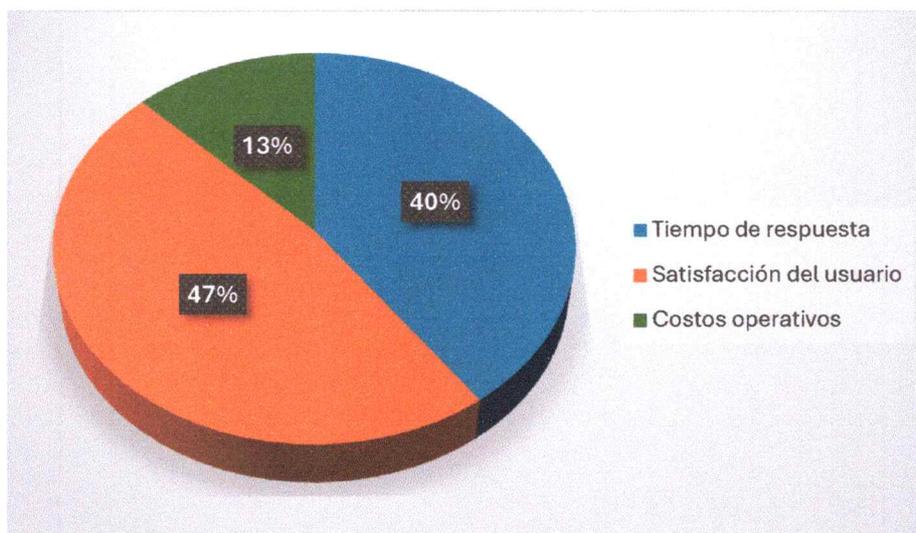


Figura 2 Indicadores de Desempeño

Análisis

Las respuestas proporcionadas en la pregunta número 2 reflejan opiniones divididas, por un lado el 47% consideró la satisfacción del usuario como el indicador más representativo para evaluar los procesos, por otro lado el tiempo de respuesta con un 40% le siguió a la par, mientras tanto, solo el 13% consideró a los costos operativos como una muestra de desempeño.

Propuesta de mejora

En ese sentido, sería muy valioso implementar encuestas periódicas de satisfacción de usuarios y fijar un sistema de seguimiento del tiempo de respuesta para identificar los cuellos de botella.

Pregunta 3

¿Según su criterio, con qué frecuencia se deben realizar evaluaciones de los procesos administrativos en la Unidad de posgrado?

Tabla 4
Frecuencia

Variable	Cantidad	Porcentaje
Mensualmente	17	42%
Semestralmente	19	48%
Anualmente	4	10%
No se deben realizar	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes de maestrías extensión Chone
Elaborado por: Ana I Santana

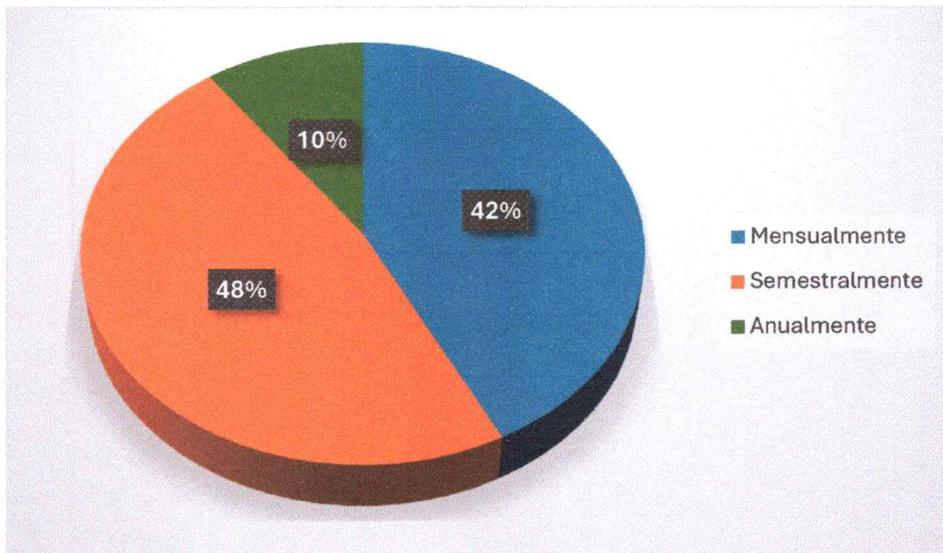


Figura 3 Frecuencia

Análisis

De acuerdo con los gráficos se pudo evidenciar que el 48% de los encuestados han optado porque las evaluaciones se hagan semestralmente, cercana a esta cantidad se encuentra el 43% afirmando que se deben realizar cada mes y solo el 10% prefiere que las evaluaciones se realicen anualmente.

Propuesta de mejora

No existe una diferencia marcada entre los porcentajes, sin embargo, una recomendación necesaria será establecer un calendario de evaluaciones semestrales complementando con revisiones mensuales de indicadores clave de mejora continua.

Pregunta 4

¿En qué procesos administrativos ha observado más necesidad de mejoras?

Tabla 5
Necesidad de mejoras

Variable	Cantidad	Porcentaje
Inscripciones y matrículas	8	20%
Asesoría académica	12	30%
Becas y ayudas	11	27%
Comunicación interna	5	13%
Gestión de recursos	4	10%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes de maestrías extensión Chone

Elaborado por: Ana I Santana

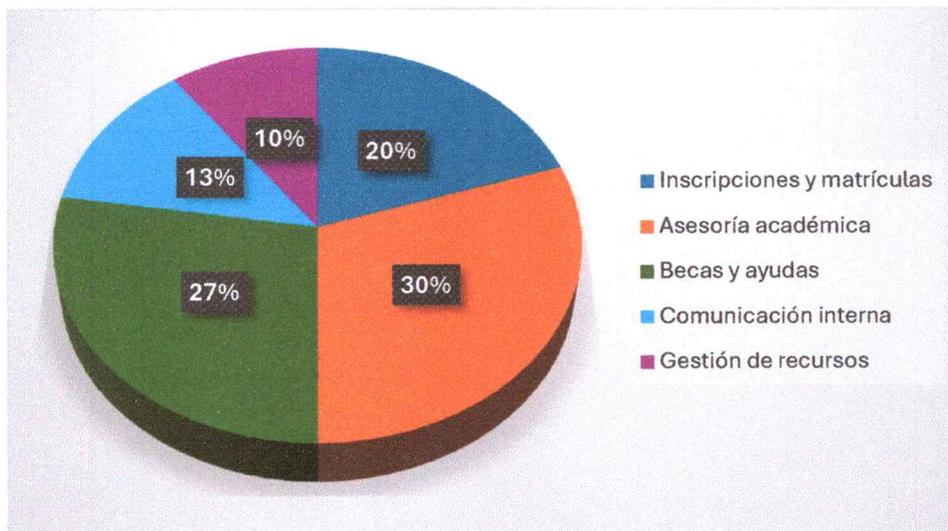


Figura 4 Necesidad de mejoras

Análisis

Los resultados en las necesidades de mejoras arrojaron que existen opiniones divididas en la pregunta encuestada: un 29% se inclinó por la asesoría académica, el 27% por las becas y ayudas, un 22% prefirió optar por mejoras en inscripciones y matrículas, mientras que en partes iguales con el 11% los encuestados consideraron a la comunicación interna más la gestión de recursos como los aspectos en que se debe poner énfasis.

Propuesta de mejora

Siendo así, la Unidad de posgrado debería desarrollar un programa de mejora que abarque todos los parámetros permitiendo adaptarse a todas las solicitudes presentadas por los usuarios.

Pregunta 5

¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio que recibe en los procesos administrativos en la Unidad de posgrado?

Tabla 6

Satisfacción del usuario

Variable	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	14	57%
Satisfecho	23	35%
Insatisfecho	3	8%
Muy Insatisfecho	0	0
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes de maestrías extensión Chone

Elaborado por: Ana I Santana

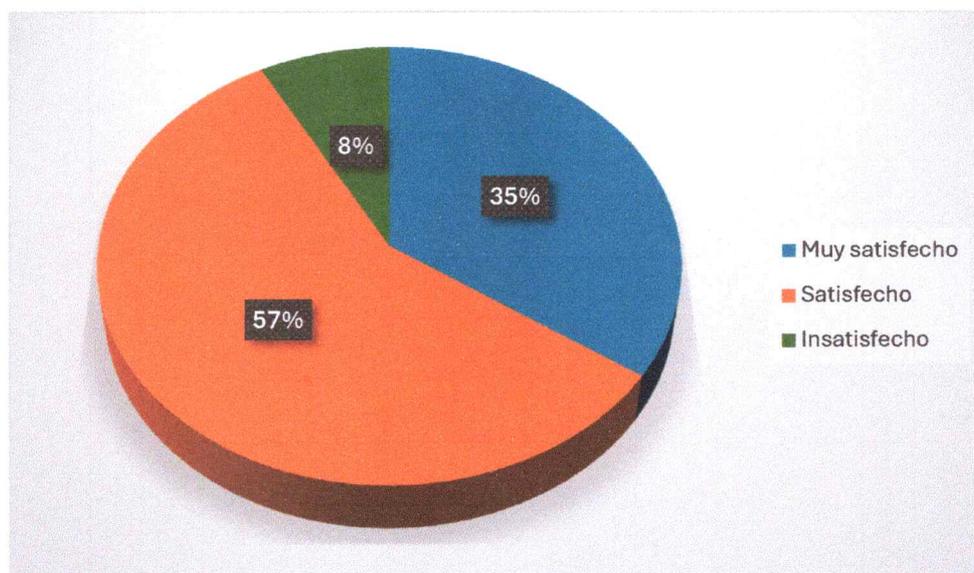


Figura 5 Satisfacción del usuario

Análisis

La evaluación de la encuesta reveló un agrado mayoritario, ya que el 57% de las respuestas clasificaron el servicio recibido como satisfactorio, además el 35% lo consideró muy satisfactorio y solamente un 8% clasificaron la atención con insatisfacción.

Propuesta de mejora

Debido a aquello, se sugiere implementar un sistema de retroalimentación periódico que aborde las inquietudes de los usuarios insatisfechos y mejorar la experiencia en general.

Pregunta 6

¿Cómo calificaría usted la transparencia en los procesos administrativos de la Unidad de posgrado?

Tabla 7

Transparencia

Variable	Cantidad	Porcentaje
Muy alta	14	35%
Alta	22	55%
Baja	4	10%
Muy baja	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes de maestrías extensión Chone

Elaborado por: Ana I Santana

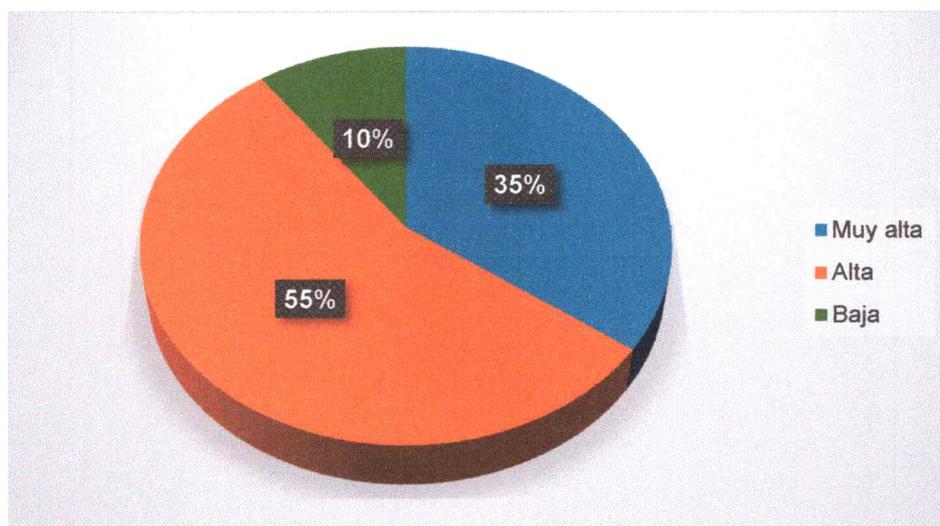


Figura 6 Transparencia

Análisis

Respecto al producto de la pregunta número 6, el 55% consideró que la transparencia en los procesos es alta, un 35% respondió que es muy alta y el 10% de ellos razonó con el ítem de muy baja.

Propuesta de mejora

En consideración a estos resultados, se puede mejorar la comunicación que se maneja en los procesos administrativos de la Unidad de posgrado, asegurando que la información sea accesible y clara para todos los involucrados.

Pregunta 7

¿Cómo usted calificaría la sistematización de la gestión de la calidad en la Unidad de posgrado?

Tabla 8

Gestión de la calidad

Variable	Cantidad	Porcentaje
Muy buena	17	43%
Buena	17	43%
Regular	6	14%
Mala	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes de maestrías extensión Chone

Elaborado por: Ana I Santana

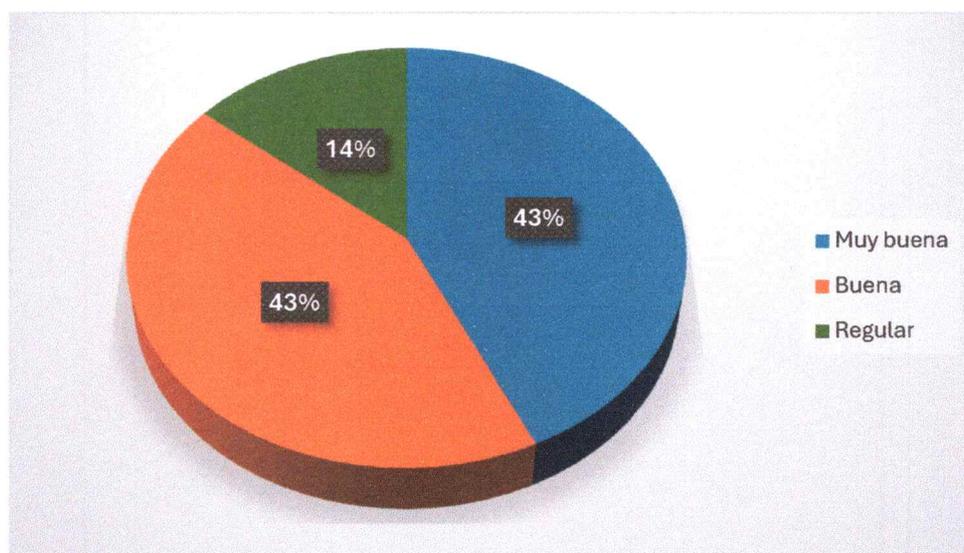


Figura 7 Gestión de la calidad

Análisis

La evaluación de la pregunta anterior reveló una perspectiva mixta entre dos opciones, puesto que los encuestados calificaron a la sistematización de la gestión de la calidad en un 43% como buena o muy buena y solamente el 14% la consideró como regular.

Propuesta de mejora

Por ende, se hace necesario establecer un marco de gestión de calidad más firme que incluya una formación continua y herramientas de evaluación, permitiendo generar confianza lo que es sustantivo para la reputación de la Unidad de posgrado de la Extensión Chone.

Pregunta 8

¿Cuáles considera usted que son los principales obstáculos en la gestión administrativa de la unidad de posgrado?

Tabla 9
Principales obstáculos

Variable	Cantidad	Porcentaje
Falta de capacitación	8	20%
Procesos poco claros	15	37%
Falta de recursos	10	25%
Resistencia al cambio	7	18%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes de maestrías extensión Chone

Elaborado por: Ana I Santana

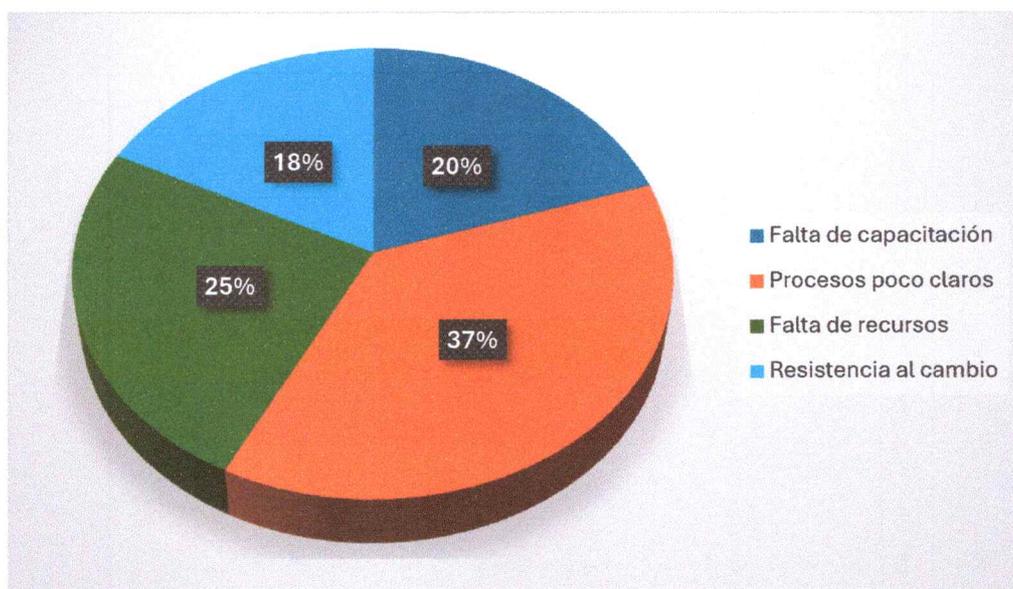


Figura 8 Principales obstáculos

Análisis

Como se puede observar, los resultados arrojaron que la variable procesos poco claros obtuvo el 37% de las respuestas, un 25% por su parte indicó que la falta de recursos es una de las causas en que la gestión administrativa no se esté dando de manera adecuada, otro 20% optó por la falta de capacitación y finalmente el 18% se inclinó por la resistencia al cambio.

Propuesta de mejora

La mayor parte de los obstáculos en una gestión administrativa afectan de manera directa la eficacia de una institución, por lo que es imperativo implementar doctrinas de capacitación y será necesario optimizar los procesos administrativos para hacerlos más accesibles.

Pregunta 9

¿Qué tipos de formación considera necesaria usted para mejorar la gestión de la calidad en la Unidad de posgrado?

Tabla 10
Formación necesaria

Variable	Cantidad	Porcentaje
Capacitación en gestión de calidad	20	50%
Formación en atención al cliente	10	25%
Talleres de comunicación	2	5%
Uso de herramientas de colaboración y gestión de proyectos	8	20%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes de maestrías extensión Chone

Elaborado por: Ana I Santana

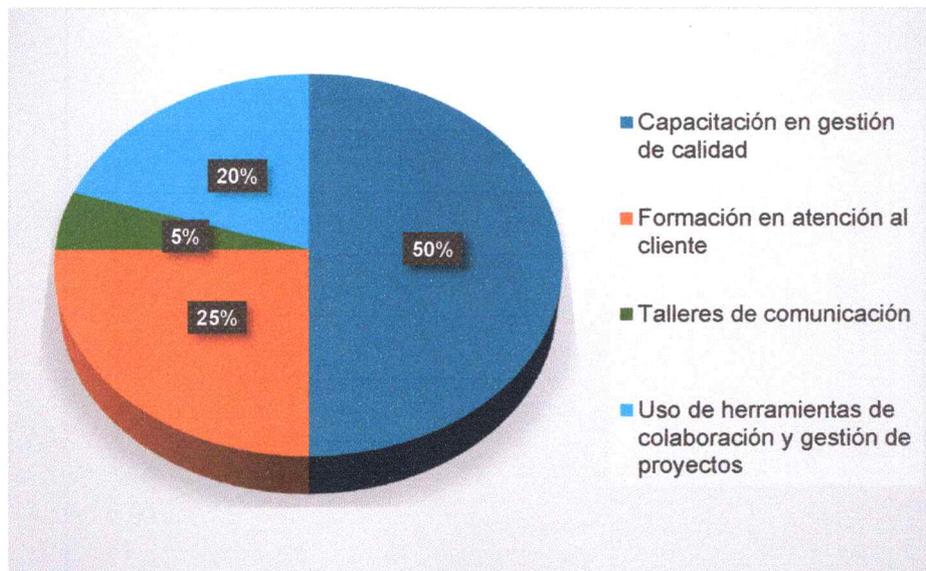


Figura 9 Formación necesaria

Análisis

Los resultados de la encuesta en este numeral revelaron los siguientes hallazgos: el 50% manifestó que para mejorar la gestión de la calidad es necesario una capacitación, el 25% afirmó que se necesita formación en atención al cliente, un 5% se inclinó por los talleres de comunicación mientras que el 20% creyó importante el uso de herramientas de colaboración y gestión de recursos.

Propuesta de mejora

Es evidente la importancia de fortalecer las competencias en gestión de calidad dentro de la Unidad de posgrado abarcando los fundamentos hasta el desarrollo de habilidades blandas o el uso de tecnologías para elevar el nivel de servicio.

Pregunta 10

¿Qué tan importante usted considera la implementación de estrategias de mejoras en la gestión de la calidad de los procesos administrativos en la Unidad de posgrado de la Extensión Chone?

Tabla 11
Estrategias de mejoras

Variable	Cantidad	Porcentaje
Muy importante	27	67%
Importante	12	30%
Poco importante	1	3%
Nada importante	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes de maestrías extensión Chone

Elaborado por: Ana I Santana

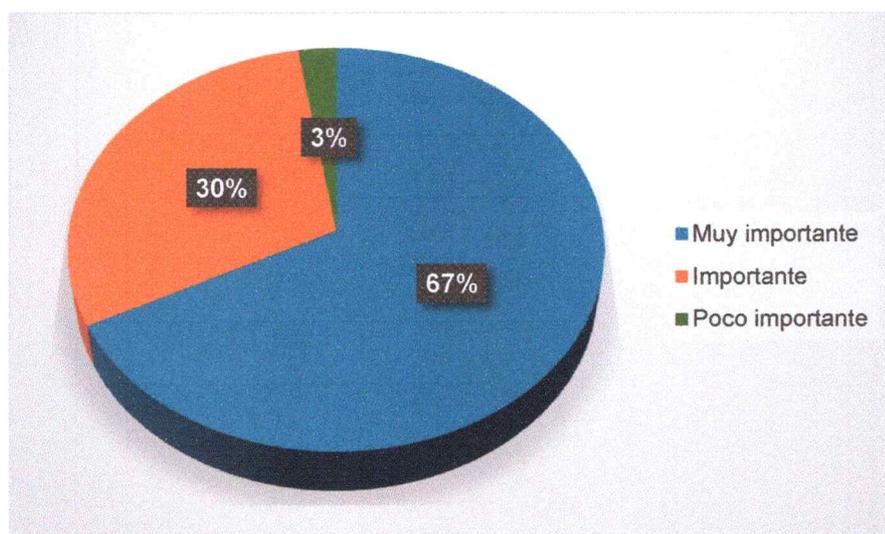


Figura 10 Estrategias de mejoras

Análisis

Los resultados de la pregunta indicaron un amplio consenso entre los encuestados sobre la necesidad de implementar estrategias de mejora. Un contundente 67% de los participantes lo consideró muy importante, mientras que un 30% adicional lo calificó como importante. Esto reflejó una clara percepción de que existen áreas de oportunidad para optimizar los procesos y mejorar la calidad del servicio ofrecido. El escaso porcentaje de quienes consideraron poco importante (3%) refuerza la idea de que la mayoría de la comunidad percibe la necesidad de este cambio.

Propuesta de mejora

Es imprescindible la implementación de estrategias de mejora continua que incluya formación perenne del personal, optimización de los procesos y establecimientos de indicadores de desempeño que midan la satisfacción de los usuarios fortaleciendo la imagen institucional y la eficiencia operativa para la Unidad de posgrado de la Extensión Chone.

6. CONCLUSIONES

- La evaluación de los procesos administrativos en la Unidad de posgrado de la Extensión Chone exteriorizó una percepción mayoritariamente positiva, con un 91% de los encuestados calificándolos como eficientes o muy eficientes. Sin embargo, se identificó la necesidad de realizar un diagnóstico más profundo en aquellos procesos considerados poco eficientes, existiendo áreas específicas que requieren atención para optimizar la gestión administrativa.
- La satisfacción del usuario y el tiempo de respuesta emergieron como los indicadores más relevantes para evaluar la calidad de los procesos administrativos, con un apoyo contundente. Esta preferencia indicó que la percepción del usuario es un parámetro básico para la mejora continua y propone la implementación de encuestas periódicas más un sistema de seguimiento.
- La preferencia de los encuestados por evaluaciones semestrales, acompañados de revisiones mensuales, acentuó la importancia de un enfoque proactivo en la gestión de la calidad dentro de los procesos administrativos. Ya que no solo se facilita la realización de ajustes sino que también permite la detección anticipada de posibles incidencias.
- Los segmentos con mayor necesidad de mejora incluyeron la asesoría académica, becas o ayudas y el proceso de inscripciones y matrículas. La diversidad de opiniones apuntó que un programa de mejora integral debe abarcar todas las variables para satisfacer diversas necesidades de los usuarios haciendo que mejore la experiencia dentro la Unidad de posgrado de la extensión Chone.
- Una elevada satisfacción de los encuestados respecto al servicio recibido reflejó un desempeño positivo en la atención brindada. No obstante, la percepción sobre la transparencia en los procesos administrativos evidencia un área de mejora significativa, dado que una porción de los participantes consideró que la información no es suficientemente accesible. Este descubrimiento señaló la urgencia de implementar estrategias que fortalezcan la comunicación y la disponibilidad de la información para que la experiencia se torne integral y satisfactoria.

7. RECOMENDACIONES

- La Unidad de posgrado de la Extensión Chone debe promover la actualización constante y exhaustivo de aquellos procesos que han sido calificados como poco eficientes, por lo tanto, se recomienda efectuar un análisis de cusa raíz para identificar las deficiencias específicas que contemple mejoras concretas y medibles en ellos.
- La identificación de la satisfacción del usuario y el tiempo de respuesta sugiere la necesidad de establecer un sistema de medición más robusto. Se recomienda diseñar y aplicar encuestas de satisfacción optimizadas de manera periódica, así como implementar un sistema de seguimiento del tiempo de respuesta que permita detectar congestiones y progreso en tiempo real.
- Se sugiere establecer un calendario formal de evaluaciones que incluya revisiones mensuales de indicadores clave tales como tiempo de respuesta, satisfacción de usuario, claridad de los procesos o capacitaciones, del mismo modo sesiones de retroalimentación con los empleados para fomentar la mejora continua y la adaptación a las necesidades cambiantes de los usuarios. Su implementación no solo será el comienzo para perfeccionar la administración interna, sino que también contribuirá al desarrollo de los colaboradores dentro de la cultura organizacional de la institución.
- La diversidad de opiniones sobre los procesos que requieren de mejoramientos resalta la necesidad de un enfoque integral. Debido a ello, se recomienda el desarrollo de un esquema de mejora continua que contenga todos los parámetros inidentificados asegurando que se aborden los requisitos puntuales de todos los involucrados. En consecuencia, es importante implementar talleres de capacitación holista que incluya formación en gestión de calidad, atención al cliente y uso de herramientas tecnológicas para mejorar la capacidad del personal que labora en la Unidad de posgrado de la extensión Chone.
- La amplia aceptación de la necesidad de un plan de mejoras indicó una anuencia sobre la importancia de la optimización. Se recomienda desarrollar estrategias de mejora estructuradas que contemple objetivos claros, acciones específicas y un cronograma de ejecución, al igual que mecanismos de evaluación para estimar el impacto del mejoramiento en la calidad del servicio asegurando la sostenibilidad, la innovación y la proactividad de la Unidad en la institución.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón Díaz, N., Alarcón Díaz, O., Alarcón Díaz, J., & Alarcón Díaz, D. (2023). *Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria*.
<http://dx.doi.org/10.31095/podium.2023.44.7>
- Arias González, J. (2021). *DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (Primera). ENFOQUES CONSULTING EIRL.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Arispe Alburqueque, C., Yangali Vicente, J., Guerrero Bejarano, A., Rivera Lozada, O., Acuña Gamboa, L., & Arellano Sacramento, C. (2020). *LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Armijos, D. Y. R., Huamán, A. M. A., & Cruz-Tarrillo, J. J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio*, 1(55), Article 55.
<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326>
- Bernal, S. A. M., Abad, C. A. P., Bacuilima, W. R. M., & López, D. P. C. (2024). Universidades Inteligentes: Un enfoque innovador para la Educación Superior. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 12(1), Article 1. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v12i1.695>
- Bernate, J. A., & Guativa, J. A. V. (2020). Desafíos y tendencias del siglo XXI en la educación superior. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 26.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28064146010/html/>
- Burgos Navarrete, F. J. (2021). *CALIDAD: UN NUEVO ENFOQUE CONCEPTUAL Y DEFINICIONES*. <https://doi.org/10.22320/S07179103/2021.03>
- Cárdenas, H. A. M. (2023). Control interno en la gestión financiera de la Mancomunidad Mundo Verde. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X . *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v8i1.774>

- Coyoli, C. G., García, M. D. M., & Merida, A. G. S. (2023). Proceso Administrativo en las Organizaciones. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 10(19), Article 19. <https://doi.org/10.29057/escs.v10i19.9585>
- Degraves, Á. G. (2021, junio 23). Muestreo Probabilístico y No Probabilístico en las Ciencias Sociales. *Fundación iS+D*. <https://isdfundacion.org/2021/06/23/la-utilizacion-del-muestreo-probabilistico-y-no-probabilistico-en-las-ciencias-sociales/>
- Dirección de Postgrado, Cooperación y Relaciones Internacionales – ULEAM – Oferta académica e Investigativa de alto nivel*. (2024). <https://postcri.uleam.edu.ec/>
- Giler Cedeño, G., & Yoza Rodríguez, N. (2023). PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA “21 DE MAYO”. 6(11). <https://publicacionescd.uleam.edu.ec/index.php/tejedora/article/download/481/783/2123>
- González, Z. R., & Arbelaez, D. C. (2023). La administración: Conceptos y aportes al desarrollo de las organizaciones. *Revista Cultural Unilibre*, 1, Article 1.
- Hammond, M. (2022, febrero 15). *Satisfacción del cliente: Qué es, sus elementos y cómo medirla*. <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
- Hernández Ávila, C., & Carpio, N. (2019). *Metodología de la investigación Introducción a los tipos de muestreo*. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández y Rodríguez, S. J. (2023). *Introducción a la Administración* (Quinta). https://santic.cl/mt-content/uploads/2022/09/hernandez_introduccion_a_la_admin.pdf
- Jiménez, M. D. Z., Angulo, C. M. N., & Ruiz, C. D. J. (2022). La educación superior y su influencia en el desarrollo de habilidades emprendedoras. *PODIUM*, 42, Article 42. <https://doi.org/10.31095/podium.2022.42.8>
- Medina Romero, M., Rojas León, R., Bustamante Hoces, W., Loaiza Carasco, R., & Castillo Acobo, R. (2023). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN*. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Mera Rodríguez, K. (2019). *LA SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS COMO MÉTODO DE INVESTIGACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN DEL CONOCIMIENTO*. 4, 10.

- Observatorio Laboral de México. (2024). *Maestría o Especialidad, ¿Qué estudiar? | OLA*.
https://www.observatoriolaboral.gob.mx/static/preparate-emprego/Maestria_especialidad.html
- Ortega, C. (2023, junio 30). Investigación inductiva: Qué es, ventajas y cómo realizarla. *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-inductiva/>
- Peña Ponce, D. K., Sánchez Chancay, M. R., & Sancan López, L. T. (2022). *Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio*. 120-131.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Puche, N., Velásquez, M., Núñez, Y., & Rangel, H. (2021). Sistemas de Gestión de la Calidad: Una visión general desde sus inicios hasta la actualidad. *Tekhné*, 24(1), Article 1.
<https://doi.org/10.62876/tekhn.v24i1.4858>
- Rivera, A. A. (2020). *La planeación como fase del proceso administrativo Seminario de graduación para optar al título de licenciados en administración de empresas*.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/99525070/322914684-libre.pdf?1678175653=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DProceso_Administrativo_La_planeaicon_com.pdf&Expires=1727042211&Signature=Cf-dvL6WG6a0vKYuJiEDP~6l8CnJQFJE~XumTtM5AQWsdub32ibF~Q80W~0gJHfVGOug2KvMhmyYcOyHRrjDmhrbEgDHNKGfGaO69pZ0jw2KTQLUDdnUNkq-Z3FeyE4lv-t-9HKAdFuUiSZkIYcKKoeZiAjYBq~jRjrs-Ju4cOfquwWqkDXSt0ASnect-4HWne7jVzBN2K3Lf7uKoESfN5SWQjvqpyNEoTrq57Z1gOGPAvGUWi8zp702csc7Rs ejkTxlpEQbhewEXRdBq15a8P2YcDm4NBVW9xBbGAuKdy7ILTt4Hla5HNYJWSfpIGMdD GXZ18Hd~2SmwNbcaFGA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Romero, M. Á. M., Tiza, D. R. H., Murillo, J. P. M., Cervantez, D. O. O., & Ordóñez, G. I. (2023, julio). *Método mixto de investigación: Cuantitativo y cualitativo* [Text.Chapter]. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.105>
- Sánchez, A., Revilla Figueroa, D., Alayza, M., Luis, D., Poma, S., & Tafur Puente, R. (2020). *LIBRO LOS MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN - MAESTRÍA 2020*.

- Sheen, H., Carolina, G., Delgado, D. P., & Willams, J. (2022). *Capacitación del personal y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Pacora*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77771/Hidalgo_SGC-SD.pdf?sequence=1
- Silador, R. (2023). *MANUAL DE INVESTIGACIÓN ORIENTADO A: ASESORÍAS DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, REPARACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN PUBLICACIONES DE LIBROS Y ARTÍCULOS CIENTÍFICOS*.
<https://tecnologicolezaeta.edu.ec/wp-content/uploads/2023/11/MANUAL-DE-INVESTIGACION-2023-1.pdf>
- Tipula Coaguila, A. (2023). *FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN «Principios esenciales y teorías clave para una gestión efectiva y exitosa.»*
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.31272.34563>
- TOMALÁ YÁNEZ, R. (2022). *PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA Y SU APORTE EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CENTRO DE SALUD TRINITARIA DEL CANTÓN GUAYAQUIL [UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ]*.
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5273/1/TOMAL%c3%81%20Y%c3%81NEZ%20RONNY%20ALEJANDRO.pdf>
- UNESCO. (2023, febrero 14). *UNESCO's common good idea of higher education and democracy in: Assessing the Contributions of Higher Education*.
<https://www.elgaronline.com/edcollchap-oa/book/9781035307173/book-part-9781035307173-20.xml>
- Vega-Sampayo, Y., Olivero-Vega, E., Gastelbondo-Gómez, E., Vega-Sampayo, Y., Olivero-Vega, E., & Gastelbondo-Gómez, E. (2020). Desarrollo de la capacidad de innovación en procesos de servicio al cliente del departamento de matrícula en instituciones de educación superior en Barranquilla, Colombia. *Información tecnológica*, 31(5), 185-194.
<https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000500185>
- Woo, M. A. P., Katia De Jesús Del Carmen Saldaña Poquioma, Moreno, H. G. B., & Lozano, P. P. (2021). Gestión de la calidad en la educación superior: Una revisión sistemática. *IGOVERNANZA*, 4(16), Article 16. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.160>

Zenteno Samaniego, M. V. (2023). *DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA* [Universidad de Cuenca].

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24183/1/UPS-CT010303.pdf>

Zúñiga, P. I. V., Cedeño, R. J. C., & Palacios, I. A. M. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), Article 4.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

9. ANEXOS

 Uleam <small>UNIVERSIDAD ELOY ALFARO DE MANABI</small>		FICHA DE OBSERVACIÓN		<i>Dirección de Postgrado Cooperación y Relaciones Internacionales</i>	
Unidad de Posgrado:		Extensión Chone			
Responsable del Proceso:		Coordinadora Administrativa, Analista Técnico			
Observador:		Ana Isabel Santana Zambrano			
1. Datos Generales del Proceso					
Descripción			Detalles		
Nombre del proceso			Gestión de la calidad en los procesos administrativos en la Unidad de posgrado de la Extensión Chone.		
Objetivo del proceso			Examinar como la gestión de la calidad incide en los procesos administrativos en la Unidad de posgrado de la Extensión Chone, con el fin de mejorar la eficiencia, la transparencia y la satisfacción de los usuarios.		
2. Descripción de la Observación					
N°	Actividad/ Subproceso Observado	Descripción de la Observación	Resultado (Adecuado/Inadecuado)	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/Completado)	
1					
2					
3					
Firma y Aprobación		Ing. Kenia Marilú Mendoza Vega			
Observador:		Ana Isabel Santana Zambrano			



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
EXTENSIÓN CHONE
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA UNIDAD
DE POSGRADO DE LA ULEAM EXTENSIÓN CHONE

Objetivo: Examinar como la gestión de la calidad incide en los procesos administrativos en la Unidad de posgrado de la Extensión Chone, con el fin de mejorar la eficiencia, la transparencia y la satisfacción de los usuarios.

Instrucciones

La presente encuesta tiene la finalidad de recolectar datos que contribuyan en la obtención del título de tercer grado en la modalidad de sistematización de experiencias.

Su participación es valiosa, simple, voluntaria y confidencial; la información que usted proporcione será manejada académica y profesionalmente.

Lea detenidamente y responda al tema propuesto según la opción que usted considere correcta.

Preguntas

- 1) **¿Qué tan eficientes considera usted que son los procesos administrativos actuales en la Unidad de posgrado?**
 - a) Muy eficientes
 - b) Eficientes
 - c) Poco eficientes
 - d) Nada eficientes
- 2) **¿Qué indicadores de desempeño cree usted que son más relevantes para evaluar los procesos administrativos en la Unidad de posgrado?**
 - a) Tiempo de respuesta
 - b) Satisfacción del usuario
 - c) Tasa de errores
 - d) Costos operativos
- 3) **¿Según su criterio, con qué frecuencia se deben realizar evaluaciones de los procesos administrativos en la Unidad de posgrado?**
 - a) Mensualmente
 - b) Semestralmente

- c) Anualmente
 - d) No se deben realizar evaluaciones
- 4) ¿En qué procesos administrativos usted ha observado más necesidad de mejoras?**
- a) Inscripciones y matrículas
 - b) Becas y ayudas
 - c) Asesoría académica
 - d) Comunicación interna
 - e) Gestión de recursos
- 5) ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio que recibe en los procesos administrativos en la Unidad de posgrado?**
- a) Muy satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Insatisfecho
 - d) Muy insatisfecho
- 6) ¿Cómo calificaría usted la transparencia en los procesos administrativos de la Unidad de posgrado?**
- a) Muy alta
 - b) Alta
 - c) Baja
 - d) Muy baja
- 7) ¿Cómo usted calificaría la sistematización de la gestión de la calidad en la Unidad de posgrado?**
- a) Muy buena
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
- 8) ¿Cuáles considera usted que son los principales obstáculos en la gestión administrativa de la Unidad de posgrado?**
- a) Falta de capacitación
 - b) Procesos poco claros
 - c) Falta de recursos
 - d) Resistencia al cambio
- 9) ¿Qué tipo de formación considera necesaria usted para mejorar la gestión de la calidad en la Unidad de posgrado?**
- a) Capacitación en gestión de calidad
 - b) Formación en atención al cliente
 - c) Talleres de comunicación
 - d) Uso de herramientas de colaboración y gestión de proyectos

10) ¿Qué tan importante usted considera la implementación de estrategias de mejora en la gestión de la calidad de los procesos administrativos en la Unidad de posgrado?

- a) Muy importante
- b) Importante
- c) Poco importante
- d) Nada importante

¡Gracias por su colaboración!