



UNIVERSIDAD
BOLIVARIANA
DEL ECUADOR

TRABAJO DE TITULACIÓN

UNIVERSIDAD
BOLIVARIANA
DEL ECUADOR



UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DE ECUADOR

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS.

TRABAJO DE TITULACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS.

TEMA

Diseño de un plan de gestión administrativo para la Unidad Educativa San Antonio de Padua de la ciudad de Tulcán, período 2024

Autora:

Jeniffer Karolina Pozo Ponce

Tutor/a:

Econ. Dailit González Capote, MSc.

ECUADOR

2025



La Universidad para todos



DEDICATORIA

Con profundo agradecimiento dedico este logro a Dios por darme la fortaleza e iluminar mi mente y ser mi guía a lo largo del camino. Mis padres por ser el pilar fundamental cuyo amor y apoyo incondicional fueron el cimiento para lograr este arduo pero gratificante proceso. A mi hermosa hija, mi mayor motivación que me ha impulsado a seguir adelante y que da sentido a cada uno de mis logros, sabiendo que siempre ha sido mi mayor inspiración para convertirme en su mejor ejemplo a seguir.





AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien iluminó cada etapa importante de este proyecto, mis amados padres por su amor incondicional, su fe en mi fue mi mayor impulso; a mi hija la luz de mis ojos y la motivación más bonita para superar cada desafío. Mi novio por su paciencia, su comprensión y por compartir este arduo pero gratificante proceso. Econ. Dailit González Capote. MSc., mi tutora, por creer en mi proyecto y me brindo su experta guía. Gracias por compartir su conocimiento y por su invaluable apoyo.





RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo diseñar un plan de gestión administrativa para el área de secretaría de la Unidad Educativa San Antonio de Padua de la ciudad de Tulcán, período 2025. Se pudo identificar que en esta institución existen una deficiente gestión administrativa reflejada en la desorganización de procesos, escaso flujo de información y una atención ineficaz al usuario, a través de un enfoque mixto y un diseño descriptivo, no experimental y transversal, su modalidad inductiva-deductiva; para la recolección de información se utilizaron encuestas dirigidas a los padres de familia y entrevistas a la rectora de esta institución; para ello se utilizó un cuestionario estructurado con una muestra de 217 personas y un guion de entrevista; las encuestas fueron realizadas por medio de Google Forms y exportados al programa IBM SPSS. En este estudio se identificó que el 67% de los padres de familia mencionaron que casi siempre existe una adecuada gestión administrativa; Con base en este diagnóstico, se propone un plan de mejora que incorpora procesos estandarizados, uso de tecnología y capacitación del personal, con el fin de optimizar los servicios administrativos y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales. Esta propuesta busca no solo fortalecer el área de secretaría, sino también aportar al desarrollo de la administración escolar en contextos similares, obteniendo como conclusiones de esta investigación muestran que la gestión administrativa incide en la satisfacción de los usuarios externos e internos.

Palabras clave: Gestión administrativa, eficiencia organizacional, secretaria educativa, administración escolar, plan de mejor, proceso administrativo.





ABSTRACT

The objective of this research is to design an administrative management plan for the secretarial area of the San Antonio de Padua educational unit in the city of Tulcán, period 2025. It was possible to identify that in this institution there is a deficient administrative management reflected in the disorganization of processes, scarce flow of information and inefficient attention to the user, through a mixed approach and a descriptive, non-experimental and transversal design, its inductive-deductive modality; For the collection of information, surveys directed to parents and interviews with the rector of this institution were used; a structured questionnaire with a sample of 217 people and an interview script were used; the surveys were carried out through Google Forms and exported to the IBM SPSS program. It was also possible to identify that 67% of parents mentioned that there is almost always an adequate administrative management; based on this diagnosis, an improvement plan is proposed that incorporates standardized processes, use of technology and staff training, in order to optimize administrative services and contribute to the fulfillment of institutional objectives. This proposal seeks not only to strengthen the secretarial area, but also to contribute to the development of school administration in similar contexts. The conclusions of this research show that administrative management has an impact on the satisfaction of external and internal users.

Key words: Administrative management, organizational efficiency, educational secretary, school administration, improvement plan, administrative process.





ÍNDICE GENERAL

COPIA INFORME SIMILITUD (ANTIPLAGIO).....	iv
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR.....	v
AVAL DEL TUTOR DE LA TESIS.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
LISTADO DE ANEXOS.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1
Formulación del problema.....	3
Preguntas de investigación.....	3
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
Idea a defender.....	4
Determinación de variables.....	4
Metodología de investigación.....	4
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO.....	8
1.1. Antecedentes de investigación.....	8
1.2. Teoría clásica de la administración según Henry Fayol.....	11
1.3. El concepto de administración.....	11





1.3.1. <i>Importancia de la administración</i>	13
1.3.2. <i>Gestión administrativa</i>	15
1.3.3. <i>Importancia de la gestión administrativa</i>	16
1.3.4. <i>Enfoque de la gestión administrativa</i>	17
1.4. Proceso administrativo	17
1.5. El plan administrativo en su definición	18
1.5.1. <i>Importancia del plan administrativo</i>	19
1.5.2. <i>Ventajas de un plan administrativo</i>	20
1.5.3. <i>Principios de un plan administrativo</i>	20
1.6. Procedimiento del plan administrativo	21
1.6.1. <i>La planificación</i>	21
1.6.2. <i>Organización</i>	22
1.6.3. <i>Dirección</i>	22
1.6.4. <i>Control</i>	23
1.7. El plan administrativo en las unidades educativas	23
1.8. Control interno	24
1.9. Eficiencia administrativa	25
1.9.1. <i>Importancia de la eficiencia administrativa</i>	25
1.10. <i>Recursos humanos</i>	26
CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA	27
2.1. Enfoque de la investigación	27
2.2. Alcance de la investigación	27
2.2.1. <i>Investigación no experimental</i>	27
2.2.2. <i>Investigación transversal</i>	28
2.2.3. <i>Investigación bibliográfica/documental</i>	28





2.3. Métodos de la investigación	28
2.3.1. <i>Método inductivo-deductivo</i>	28
2.4. Técnicas de investigación	29
2.4.1. <i>Encuesta</i>	29
2.4.2. <i>Entrevista</i>	29
2.5. Instrumentos de investigación	29
2.5.1. <i>Cuestionario estructurado</i>	29
2.6. Delimitación de Población y la Muestra	31
2.6.1. <i>Población de Estudio</i>	31
2.6.2. <i>Muestra</i>	31
2.7 Justificación del diseño de la Investigación	32
2.8 Presentación de los Resultados del Estudio Diagnóstico	33
CAPÍTULO 3: PRESENTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA	43
3.1. Presentación de la propuesta	43
3.2. Propósito y objetivos de la propuesta	43
3.2.1. <i>Objetivo general</i>	43
3.2.2. <i>Objetivos específicos</i>	43
3.3. Fundamentación de la propuesta	43
3.4. Desarrollo de la propuesta	44
3.4.1. <i>Etapa 1. Definición de los objetivos administrativos</i>	44
3.4.2. <i>Etapa 2. Análisis del entorno</i>	44
3.4.3. <i>Etapa 3. Planeación</i>	46
3.4.4. <i>Etapa 3. Organización</i>	48
3.4.5. <i>Etapa 5. Dirección</i>	49
3.4.6. <i>Etapa 6. Control</i>	55





3.5. Análisis costo beneficio	59
3.6. Validación de la propuesta (Factibilidad técnica, económica y operativa).....	60
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	





ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados Prueba de Kendall (Primera Ronda, Segunda Ronda y Tercera Ronda).....	30
Tabla 2. Estadística de Fiabilidad en el programa estadístico SPSS	31
Tabla 3. Matriz FODA.....	44
Tabla 4. Manual de descripción del puesto.....	50
Tabla 5. Matriz Eisenhower	53
Tabla 6. Cronograma de actividades	58
Tabla 7. Análisis costo beneficio	59





ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procedimientos de la propuesta.....	32
Figura 2. Adecuada gestión en el área de secretaría.....	33
Figura 3. Toma de decisiones acertada por parte del personal	34
Figura 4. Capacitación del personal de secretaría	34
Figura 5. Las actividades se encuentran alineadas a las necesidades.....	35
Figura 6. Actualización de la estructura organizacional.....	35
Figura 7. La secretaria tiene claramente establecidas sus actividades	36
Figura 8. Existe una eficiente coordinación.....	37
Figura 9. Nivel de comunicación efectiva	37
Figura 10. Desempeño de los funcionarios.....	38
Figura 11. Organización en la ejecución de actividades	38
Figura 12. Liderazgo en el área de secretaría	39
Figura 13. Motivación en el personal de secretaría.....	39
Figura 14. Identificación con la Unidad Educativa.....	40
Figura 15. Control en las actividades	40
Figura 16. Uso de tecnologías para el control.....	41
Figura 17. Retrasos en los procesos administrativos.....	41
Figura 18. Procesos de la gestión administrativa	46
Figura 19. Actividades de mejora	¡Error! Marcador no definido.
Figura 20. Herramienta de control	56





LISTADO DE ANEXOS

Anexo 1. Formato de encuesta a padres de familia

Anexo 2. Formato de entrevista a la rectora de la Unidad Educativa San Antonio de Padua.

Anexo 3. Operacionalización de variables

Anexo 4. Cálculo muestral

Anexo 5. Validación del Instrumento (Método Delphi) y W de Kendal

Anexo 6. Encuesta de validación a expertos

Anexo 7. Validación de la propuesta





INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa permite aprovechar todos los recursos disponibles que mantiene una organización de manera eficiente con el propósito de mantener sus operaciones de forma fluida y promover la resiliencia; cabe considerar que en Latinoamérica la gestión administrativa en las Unidades Educativas presenta diversos desafíos, esto debido a las constantes políticas educativas, por ende, las instituciones escolares han tenido que adaptarse a los diferentes cambios que permita mejorar sus operaciones organizacionales y asegurando que todos los recursos utilizados para prestar el servicio sean utilizados de forma eficiente para establecer un flujo de información efectivo (Sánchez & Carrión, 2022).

En virtud de ello, el concepto de gestión administrativa surge como “aquel conjunto que actividades que permiten la planificación, coordinación y control de todos los recursos que tiene una organización; no obstante, en la región latinoamericana llevar a cabo una eficiente gestión administrativa parece ser una tarea difícil” (Peralta *et al.*, 2023, p. 4). Especialmente en las pequeñas y medianas empresas, incluyendo a las unidades educativas que actualmente se encuentran inmersas como una organización que lleva a cabo varios propósitos administrativos para asegurar que todos sus recursos sean utilizados de forma adecuada para obtener un flujo de información efectivo.

Desde esta perspectiva, a nivel nacional el actual sistema educativo requiere de un proceso administrativo consolidados y claramente definido, puesto que mantiene gran depende del éxito de sus funciones y la prestación del servicio académico; por esta razón, las unidades educativas se encuentran en la constante búsqueda de estrategias o modelos que permite reestructura sus actividades y el cumplimiento de sus propósitos, esto con el objetivo de brindar un servicio innovador frente a los requerimientos de los estudiantes y padres de familia, siendo los principales protagonistas de mantener una innovación en la gestión administrativa (Proaño & Ponce, 2024).

En este contexto, la gestión administrativa en la educación del Ecuador según Guaranda y Tóala (2024) sostienen que “se ha mantenido en un constante cambio, frente a las necesidades de formular y aplicar políticas que impulsen la calidad y la eficiencia del actual sistema educativo: garantizando un acceso equitativo sobre una educación y servicio de calidad” (p.24).

Por esta razón, llevar a cabo una gestión administrativa sólida juega un rol de suma importancia en las instituciones educativas, puesto que influye sobre el desarrollo y crecimiento organizacional de





forma sostenible; para ello, es necesario gestionar todos los recursos disponibles, es decir, humanos, financieros y tecnológicos; esto permitirá llevar a cabo una eficiente planificación, organización, dirección y control que le permita las instituciones enfrentarse a nuevos retos administrativos.

Cabe considerar que la gestión administrativa en la educación se encuentra fundamentada sobre teóricas y prácticas que se encuentran inmersas sobre el campo de la administración escolar, puesto que esta gestión se sustenta sobre la filosofía de la organización, reflejando la misión, visión y propósitos que sirve de guía a las organizaciones en donde se definen sus funciones y estructuras de las unidades educativas. En este sentido, para lograr un éxito en las instituciones educativas es necesario la integración de los procesos de gestión que aporte sobre el mejoramiento y la formación de la sociedad (Vélez *et al.*, 2023). Para ello, se requiere de varios pilares sobre la educación y se encuentran estrechamente relacionados con el personal administrativo, estudiantes, docentes y todo el personal de la organización

Ahora bien, desde la perspectiva de la U. E. San Antonio de Padua ubicada en la ciudad de Tulcán presenta una deficiente gestión administrativa, esto ha provocado un escaso flujo de información, además de una comunicación poco fluida y la asignación de actividades administrativas que no cumplen con las expectativas socio académicas; de hecho, se ha identificado que en el departamento de secretaría existen varias

ineficiencias operativas, es decir, cuenta con problemas para el cumplimiento de sus objetivos institucionales, de hecho, lo cual ha ocasionado dificultades para la distribución de todas sus actividades y los recursos de forma equitativa.

En este contexto, en los resultados de la investigación de Muñoz y Cano (2024) menciona que actualmente la gestión administrativa en las unidades educativas es de suma importancia, puesto que influye directamente sobre el contexto educativo, por lo tanto, en sus resultados se pudo identificar que el 81,7% de los docentes no perciben una adecuada gestión administrativa en las instituciones. Es decir, que la gestión administrativa en las unidades educativas es mala o aceptable; esto se ha identificado por la inexistencia de un plan que les permita tomar como referencia las actividades que se desean mejorar en las instituciones académicas.

Por esa razón, la gestión administrativa en las Unidades Educativas parece presentar diferentes desafíos; esto se ha visto reflejado por la tardanza en los tiempos de atención, incluso por la deficiente utilización de los recursos que no contribuye en ofertar un servicio eficiente, no obstante,





la limitada aplicación de un plan administrativo ha conllevado desconocer las funciones de cada departamento incluso generar retrasos al momento de prestar un servicio que incumple con las necesidades y expectativas de los usuarios, especialmente en el área de secretaría que actualmente se ha convertido en un departamento que debe llevar a cabo procesos organizacionales eficientes para cumplir con los objetivos de las instituciones educativas.

También se ha identificado que esta unidad educativa no tiene claramente definido sus propósitos organizacionales, lo cual ha implicado sobre la orientación, direccionamiento y control de sus actividades, afectado la calidad de sus servicios, por tal motivo, surge la necesidad de diseñar un modelo de gestión administrativa en la Unidad Educativa San Antonio de Padua, esto debido que actualmente existe una deficiente gestión administrativa que ha limitado el desarrollo de sus actividades, siendo el problema central de esta investigación, lo cual ha repercutido que una mala gestión administrativa traiga consigo varias consecuencias administrativas, en donde no se establecen con claridad las actividades que se realizan en la organización, desde esta perspectiva, surge la siguiente interrogante.

Desde esta perspectiva, según el comité de padres de familia de la U. E. San Antonio de Padua sostiene que requieren mejorar los servicios que se brindan en el área de secretaría, especialmente en el tiempo de atención y resolución de problemas, por lo tanto, según estadísticas se muestra que tan solo el 32% de los padres de familia están de acuerdo con la actual gestión administrativa en este departamento, además en los últimos años se han presentado una serie de inconvenientes en el área de secretaría, obligando a esta institución a reestructurar sus procesos administrativos, son embargo, carecen de un sistema eficiente que les garantice el cumplimiento de los requerimientos de padres de familia y personal externo que asiste a este departamento

Formulación del problema

¿Como incide la gestión administrativa en la eficiencia del departamento de secretaría en la Unidad Educativa San Antonio de Padua de la ciudad de Tulcán?

Preguntas de investigación

¿Cuál es el aporte teórico que respalden las variables de la presente investigación?

¿Cuál es la situación actual de la gestión administrativa en el área de secretaría de la Unidad Educativa San Antonio de Padua?

¿Qué plan de gestión administrativa permitirá mejorar la eficiencia en el área de secretaría de la Unidad Educativa San Antonio de Padua?





Objetivo general

Diseñar un plan de gestión administrativa para el área de secretaría de Unidad Educativa San Antonio de Padua de la ciudad de Tulcán.

Objetivos específicos

1. Fundamentar teóricamente la gestión administrativa mediante el aporte científico de autores que sustenten el presente estudio.
2. Describir la gestión administrativa en el área de secretaría de la unidad educativa San Antonio de Padua
3. Proponer estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa mediante la incorporación de tecnología, capacitación y mejoras organizacionales en la U. E. San Antonio de Padua.

Idea a defender

El diseño de un plan de gestión administrativa en la secretaría de la U. E. San Antonio de Padua es necesario para mejorar, coordinar y supervisar las actividades y los recursos con el propósito de cumplir con sus objetivos institucionales.

Determinación de variables

Variable independiente: Gestión administrativa

Variable dependiente: Eficiencia

Metodología de investigación

El enfoque de la presente investigación fue mixto por la utilización de información numérica y no numérica, en el contexto cualitativo se utilizaron entrevistas, mientras que cuantitativamente encuestas, además por la utilización del análisis estadístico y la estadística descriptiva que permitió el proceso de análisis y recopilación de información; de hecho, por la aplicación de técnicas cuantitativas como la encuesta sobre la actual situación de la gestión administrativa en el departamento de secretaria de la U. E. San Antonio de Padua mediante una modalidad inductiva-deductiva.

La modalidad de esta investigación fue no experimental debido que no se manipularon las variables de estudio y no se llevó a cabo ningún experimento, además fue transversal debido que este estudio se llevó a cabo en un periodo específico y la recolección de los datos se los realizó una sola vez. Con respecto a los tipos de investigación ese estudio es descriptivo por la descripción de la gestión administrativa en el departamento de secretaria de la Unidad Educativa San Antonio de Padua, de hecho, mediante esta investigación una vez recolectada la información primaria se pudo describir





el problema del presente estudio; mientras tanto, desde el contexto bibliográfico/documental se utilizó información secundaria para la construcción de teorías y definiciones para la creación del marco teórico y la extracción de información de documentos pertenecientes a la unidad educativa sujeto de estudio; desde el punto de vista transversal este estudio se llevó a cabo en un periodo de tiempo y la recolección de información se la realizó una sola vez. La investigación de campo que permitió la recolección de información primaria en donde se estableció un contacto con el problema de estudio para su posterior proceso de análisis e interpretación.

Para la recolección de información se utilizaron encuestas dirigidas a los padres de familia para identificar la percepción sobre la gestiona administrativa y la atención en el área de secretaría de esta unidad educativa, esto mediante un cuestionario estructurado que permitió la recopilación de información; mientras tanto, se aplicó una entrevista al personal que labora en el área de secretaria de la Unidad Educativa San Antonio de Padua, esto mediante un guion de entrevista para obtener información amplia y detallada sobre la actual gestión administrativa en esta institución. Estas encuestas se evaluaron su confiabilidad en el programa estadístico SPSS, además la validación de expertos se utilizó el método Kendall.

El tipo de muestreo utilizado en el siguiente estudio fue probabilístico aleatorio siempre debido que la muestra estuvo conformada por 217 padres de familia, en donde se seleccionó al azar a cualquier representante que fueron los principales informantes, más no se tuvo un criterio de selección de muestra los resultados fueron procesados mediante el programa Excel y programa estadístico SPSS permitió validar la herramienta y los resultados de la investigación que fueron recolectados.

Principales aportes

El aporte principal de este estudio radica en el estudio de la gestión administrativa en la Unidad educativa que permita identificar la actual situación de los procesos administrativos, es decir, la planificación, organización, dirección y control; siendo una herramienta de gestión que permite mejorar el desempeño organizacional y la toma de decisiones, además de incrementar la eficiencia de todos los procedimientos administrativos.

Mediante la presente investigación se brinda a la U. E. San Antonio de Padua una herramienta que le permita mejorar su gestión administrativa en el área de secretaría, permitiendo de esta manera incrementar la efectividad de sus operaciones y cumplir con las expectativas y necesidades de esta institución; además de fortalecer todos sus procesos organizacionales y cumplir con sus propósitos





establecidos, esto permitirá mejorar la utilización de todos sus recursos.

Importancia del Estudio

La importancia de llevar a Cabo un plan de diseño administrativo en la U. E. San Antonio de Padua es puntual para mejorar la gestión administrativa en el área de secretaria; en donde se podrán contar con procesos optimizados y estandarizados para ofrecer un servicio de calidad; además de establecer una planificación, adecuada sobre la gestión administrativa que permitan cumplir con los propósitos organizacionales de esta institución.

Necesidad social

Mediante la implementación del plan de gestión administrativa en la Unidad Educativa San Antonio de Padua de la ciudad de Tulcán, puesto que contribuye de forma positiva a esta institución para responder a las necesidades y tramites del personal que asiste al departamento de secretaria de esta unidad educativa; puesto que gracias a este plan se pretende mejorar los procesos administrativos para obtener una atención eficiente a los usuarios.

Novedad y actualidad científica

Este estudio es innovador puesto que se integran metodología que permiten mejorar los procesos administrativos en el área de secretaria de la Unidad Educativa San Antonio de Padua; esto mediante la adaptación de teorías modernas que respalden el propósito estudio; de hecho, la ejecución de este plan es significativo por la inexistencia de investigaciones similares, además aporta a la comunidad científica en la búsqueda de soluciones.

Descripción del contenido de los capítulos

La presente investigación se constituye de 3 capítulos, en donde cada capítulo adopta diferentes aspectos relacionados con la ejecución de esta investigación; por lo tanto, este estudio parte de la introducción en donde se redacta una breve descripción del problema de estudio sobre la gestión administrativa; posterior a ello, se presenta el objetivo general y específico; una breve descripción de la metodología, es decir, enfoque, tipos de investigación, modalidad, técnicas e instrumentos para la recolección de información.

El capítulo I se encuentra conformado por las bases teóricas de la presente investigación, esto por medio de autores predominantes que sustenten el desarrollo este estudio, para ello, este capítulo se exponen previos estudios o también conocidos como los antecedentes investigativos; seguido de la fundamentación teórica que respalde la gestión administrativa.





Mientras tanto, en el capítulo II, se exhibe la metodología que describe el enfoque de la presente investigación, los tipos de investigación, su modalidad y diseño; además de las técnicas de recolección de información y sus instrumentos; seguido de la población y muestra, las herramientas para la interpretación de resultados.

Finalmente, en el capítulo III, se exponen la presentación de la propuesta y su validación, es decir, el plan que permita mejorar la gestión administrativa en el área de secretaría en la Unidad Educativa San Antonio de Padua de la ciudad de Tulcán, además de las herramientas utilizadas para mejorar los procesos administrativos para finalmente presentar de forma objetiva las conclusiones y recomendaciones del estudio para finalizar las referencias bibliográficas y los anexos.



CAPÍTULO 1: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En el siguiente apartado se exhibe estudios previos relacionados con el problema de la investigación, es decir, sobre el plan de gestión administrativa; posteriormente se presenta la fundamentación teórica que gracias a la revisión literaria sustenta el propósito de este estudio, en donde se establecieron conceptos y aportes teóricos sobre la gestión administrativa.

1.1. Antecedentes de investigación

Como marco referencial a continuación se muestran previos estudios sobre el diseño de un plan administrativo, por lo tanto, a continuación se exhiben los siguientes antecedentes de la investigación:

El estudio de Castañeda y Ramírez (2020) sobre la creación de un plan de gestión en la organización Muebles de la ciudad de Pereira identificaron que existe una deficiente gestión administrativa, para ello, levantaron información mediante encuestas y observación y su enfoque fue mixto, además los principales hallazgos los autores propusieron un plan de gestión administrativa que permita mejorar los procesos internos de esta organización, identificando que la deficiente planificación incide directamente en las operaciones administrativas de la empresa Muebles; también se identificó que esta empresa no cuenta con un plan administrativo esto ha retrasado los procesos de administración. Este estudio en la presente investigación permitió llevar a cabo un análisis comparativo entre los resultados de la presente investigación y este antecedente con la finalidad de llevar a cabo una comparación que permitió la creación de una discusión para obtener las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Además, García (2023) realizó un estudio sobre un modelo de gestión administrativa para la empresa Distribuidora Piedra, siendo el propósito de esta investigación diseñar un modelo de gestión administrativa, esto bajo un enfoque mixto y una modalidad descriptiva para identificar la actual situación de la empresa se utilizaron entrevistas y encuestas; en donde se propuso que el modelo de gestión administrativa para mejorar la planificación, organización, dirección y control; en donde se pudo identificar que la deficiente planificación incide directamente en los posteriores procesos y el rendimiento de la empresa, de hecho, se ha identificado que mediante este plan la empresa ha mejorado su eficiencia.





Por su parte, Ramírez y Sánchez (2020) realizaron una investigación sobre el diseño de un plan estratégico que permite llevar a cabo una mejora en los procesos administrativos en una organización que presta servicios inmobiliarios en Lima, su objetivo fue proponer un plan que permita mejorar los procesos de la gestión administrativa, para llevar a cabo este plan se utilizaron encuestas y entrevistas que permitió la recolección de información sobre la situación actual de la gestión administrativa, de hecho, su modalidad fue no experimental y cuantitativa; se desarrolló un plan de mejora basado en la actual situación de la gestión administrativa, en donde se propusieron actividades de mejora para la planificación, organización, dirección y control, obteniendo como conclusión que mediante el plan de mejora se puede cumplir con los objetivos empresariales.

También la investigación de Bustamante (2019) de la Universidad Católica Santo Toribio sobre la propuesta de plan estratégico que permita mejorar la gestión administrativa, siendo su propósito diseñar un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la empresa Adán Dávila Ruiz, siendo su metodología de carácter mixto, y su modalidad analítica-sintética, para recopilar información se utilizaron encuestas y entrevistas, por lo tanto, mediante el plan de mejora en la gestión administrativa se pudo establecer estrategias y el establecimiento de la misión, visión y los objetivos empresariales, permitiendo de esta manera mejorar los procesos internos de la organización y tomar decisiones acertadas sobre el cumplimiento de los objetivos

Carrillo (2022) llevó a cabo una investigación en la Universidad de Córdoba en la cual propuso un plan de mejoramiento de la gestión administrativa en la empresa asociativa del trabajo Pris; para ello, este estudio se lo realizó mediante un enfoque cuantitativo, para la recolección de la información se utilizó encuestas y entrevistas; en donde se pudo identificar que mediante el plan de gestión administrativa se puede mejorar los procesos internos de una organización con el propósito de cumplir los propósitos empresariales, además se obtuvo en este estudio que mediante la deficiente gestión administrativa la empresa no cuenta con una toma de decisiones efectiva, puesto que a pesar de tener los suficientes recursos o materiales para llevar a cabo sus operaciones no se realizan actividades eficaces.

En igual contexto, la investigación de Alcaraz (2022) en su estudio sobre un plan de gestión administrativa comercial para mejorar los procesos de la empresa Balan Motion; siendo su propósito el diseño de un plan de gestión administrativa, el enfoque de este estudio fue cuantitativo, para recopilar información primaria se utilizaron técnicas como entrevistas y encuestas, en donde se pudo identificar que mediante el plan de gestión administrativa se pretenden mejorar los





procesos administrativos, esto permite el aprovechamiento de todos los recursos para realizar las actividades comerciales de esta organización; también en este estudio se pudo identificar que la mayoría de las pequeñas y medianas empresas presentan una deficiente gestión administrativa, lo cual incide directamente sobre el desempeño organizacional.

También la investigación de Dante (2022) en su estudio sobre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en una municipalidad distrital San Juan de Cutervo; siendo su objetivo diseñar un plan de gestión administrativa para mejorar la calidad a los usuarios; en este investigación se utilizaron encuestas y entrevistas, su enfoque fue cuantitativo y de modalidad descriptivo, en donde se pudo identificar que la gestión administrativa incide directamente sobre la calidad de atención, para ello, estos autores propusieron un plan que surge de los problemas administrativos, en donde se pudo establecer estrategias encaminadas en mejorar la planificación, organización, dirección y control que conforman el proceso administrativo; además se realizó una correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, obteniendo como resultado un coeficiente Spearman, siendo positiva y significativa.

En este contexto, Pilco y Sislema (2023) realizaron un estudio sobre el diseño de un modelo de gestión administrativa para el Centro Deportivo Olmedo, para ello, se diseñó un plan de gestión administrativa, esto mediante la recopilación de información mediante la utilización de encuestas y entrevistas, los resultados de esta investigación muestran que este club carece de un adecuado direccionamiento administrativo, esto ha ocasionado conflictos internos, de hecho, carece de un sistema de seguimiento en el control y la evaluación de las metas, manual de funciones, responsabilidad y la inexistencia de organigrama de funciones; por esta razón, fue necesario el diseño de un modelo para mejorar la gestión administrativa en esta organización.

Haro (2022) realizó un estudio sobre un plan para fortalecer la gestión administrativa para la empresa Good Market, para realizar este diseño este estudio recopiló información por medio, de encuesta y observación identificando que la carencia de una plan de gestión administrativa que ha incidido directamente en el ineficiente proceso administrativo en esta organización, para ello, los autores propusieron un plan de gestión administrativa partiendo de los problemas encontrados, en donde se propuso actividades a realizar en el proceso administrativo, es decir, mejoras en los procesos de planificación, organización control y dirección, esto con la finalidad de mejorar su eficiencia y el cumplimiento de sus propósitos empresariales, además de la satisfacción del usuario.





Finalmente, Briones (2020) realizó un estudio sobre la gestión secretarial y el fortalecimiento de los procesos administrativos en la fundación El Inca, para ello, estos autores realizan un plan de gestión administrativa para mejorar el área de secretaría, para ello, se utilizaron encuestas y entrevistas para identificar la actual situación de la gestión administrativa en el departamento de secretaria, bajo un enfoque cuantitativo, en donde se pudo identificar que el principal problema de la fundación es la deficiente gestión administrativo, esto ha ocasionado que los procesos administrativos no cumplan con los propósitos organizacionales; en donde se establecieron estrategias o acciones que permitan mejorar esta rarea mediante e direccionamiento estratégico con respecto a las actividades o procesos que se lleva a cabo en esta organización.

1.2. Teoría clásica de la administración según Henry Fayol

Según Fayol menciona que esta teoría fue impulsada por el francés Henry Fayol en el año 1916, nace en Francia sobre las primeras décadas del siglo XX; por lo tanto, esta teoría se distingue sobre un énfasis de las funciones y estructuras que deben establecerse en las organizaciones, con el propósito de lograr la eficiencia; desde esta perspectiva, esta teoría hace hincapié sobre la administración global de una organización, centrándose en las funciones y la estructura que se deben realizar por cada parte en la organización no solo en el mejoramiento de sus métodos de producción sino en mejorar todos los procesos administrativos mediante un plan previamente establecido (Barreno, 2019).

Desde esta perspectiva, esta teoría surge de una necesidad que permite establecer una doctrina científica que mantiene su enfoque en la administración con el propósito de estructurar un conocimiento de cada proceso administrativo.

Por tal motivo, la teoría clásica de la administración se la define como “la estructura que permita garantizar la eficiencia sobre todas las partes o departamentos que involucran en una empresa, por tal motivo, las acciones administrativas no debe ser una carga para las actividades, puesto que es una responsabilidad” (Barreno, 2019, p. 36).

1.3. El concepto de administración

La administración es considerada como un procedimiento ordenado que pretende establecer un uso eficiente de todos los recursos de una organización con el propósito de alcanzar sus metas empresariales; desde esta perspectiva, la administración también se la conceptualiza como “aquella disciplina científica que tiene como propósito el estudio interno de las organizaciones bajo la





planificación, dirección, organización y control de todos los recursos humanos, tecnológicos, financieros” (Vásquez *et al.*, 2021, p. 27).

De hecho, García (2021) menciona que la administración se ha establecido como un recurso de suma importancia en el ser humano, esto con el propósito de satisfacer sus deseos, desde el contexto individual o social, puesto que el hombre conjuntamente con la naturaleza mantiene una organización que les permita convivir sobre una sociedad, esto ha traído consigo la formación de varios grupos de trabajo mediante actividades que se encuentran encaminadas en un objetivo en común

Por lo tanto, “no solamente se puede trabajo en conjunto, puesto que es necesario llevar a cabo un procedimiento que contenga múltiples metodologías para establecer una adecuada administración y organización que mantiene gran dependencia del éxito o fracaso de una empresa” (Huertas *et al.*, 2020, p.6).

Desde esta perspectiva, la administración ha evolucionado sobre las necesidades de una organización, sin embargo, su concepto no ha sufrido bastantes cambios porque se ha considerado como un fenómeno administrativo que se encuentra inmerso en cualquier organismo social, llegando a constituirse como un proceso global producto de la toma de decisiones que se encuentran orientado en buscar y conseguir los objetivos de una empresa u organización de manera eficiente y eficaz.

También se la define como una ciencia que se sujeta en varias técnicas coordinadas o sistemas, esto medio de una jerarquía o comparación con el propósito de mejorar la eficiencia y eficacia en las organizaciones. Por esta razón, “su importancia radica en impartir efectivamente todos los esfuerzos humanos y contar con una adecuada manera de recursos tecnológicos para cumplir con los propósitos empresariales” (Medina, 2021, p. 36).

Además, Armijos *et al.*, (2019) menciona que la administración es simplemente el hecho de planificación actividades, organizarlas, coordinarlas, esto bajo un control y desarrollo del desempeño que demuestre la eficiente que tienen los colaboradores de una organización, para ello, es necesario la aplicación de varias técnicas que son empleadas, esto permitirá establecer una colaboración de todo el personal de una organización, es decir, los trabajadores o colaboradores que mantiene el objetivo cumplir con todos sus objetivos de forma individual; permitiendo de esta manera llevar a cabo las operaciones de una empresa, considerándose como un proceso que surge





desde la planeación, hasta el control con la ayuda de todos los recursos que cuenta una empresa para llevar a cabo sus actividades de forma sistemática.

1.3.1. Importancia de la administración

Con respecto a su importancia, según Gamboa et al. (2019) sostienen que la administración es de suma importancia en las organizaciones, esto debido que contribuye sobre la coordinación y organización de todas las actividades y recursos que se llevan a cabo en una empresa, permitiendo de esta manera cumplir con los propósitos y de esta manera obtener un crecimiento sostenible para las organizaciones.

Por tal motivo, Sulbarán (2024) afirma que la administración actualmente cumple con un papel de suma importancia, considerándose como un eje que permite establecer una coordinación y la optimización de todos los recursos con los cuales cuenta una empresa; esto les permite cumplir con su propósito de forma eficiente y eficaz, puesto que actúa como un mediador sobre los propósitos estratégicos, además de todas las operaciones cotidianas, en donde se aplican varios principios.

Cabe considerar desde el punto de vista de López (2021) la relevancia de la administración se ha extendido sobre todas las esferas desde las pequeñas empresas hasta las instituciones públicas que permite adaptarse sobre la continuidad de las empresas y adaptarse a los diferentes cambios del entorno, además de las innovaciones tecnológicas y de esta manera garantizar el crecimiento y la sostenibilidad en el largo plazo, es por esta razón, que la administración se ha convertido en la ciencia o arte de llevar a cabo las operaciones en las empresas; permitiendo tomar decisiones asertivas e informadas y conllevar una gestión estratégica.

En este contexto, la importancia de la administración se establece bajo los siguientes parámetros como se muestra a continuación:

1.3.1.1. Optimización de los recursos. Mediante la optimización de los recursos según Sulbarán (2024) afirma que las empresas pueden aprovechar todas sus actividades para cumplir con los procesos organizacionales, es decir, todos sus materiales, para llevar a cabo actividades de forma efectiva y eficiente, por tal motivo, al generar y utilizar todos los recursos mediante la administración se puede garantizar que los resultados de la organización se maximicen, siendo puntual sobre su crecimiento y mejorar su capacidad organizacional que le permita cumplir con las exigencias de los usuarios o demanda.

1.3.1.2. Alcance de los objetivos. Según Sulbarán (2024) es importante mencionar que el alcance de los objetivos es puntual sobre la importancia que conlleva la administración,





constituyendo el núcleo en donde se realizan todas las decisiones y actividades administrativas; por tal motivo, dicha función permite a las organizaciones poder designar objetivos realistas y claros, además de la implementación de acciones efectivas para garantizar su alcanza y evaluar el proceso sobre el cumplimiento de todas las actividades que se llevan a cabo dentro de la administración.

1.3.1.3. Coordinación de los esfuerzos. Con respecto a la coordinación la administración Sulbarán (2024) sostiene que le permite el aseguramiento de las partes que se integran en una organización, para ello, es necesario realizar actividades conjuntas que le permita armonizar recursos y acciones para limitar la presencia de conflictos y duplicaciones de las actividades.

Por lo tanto, la sincronización permite utilizar de forme eficiente todos los recursos en las organizaciones; de hecho, permite mejorar la sincronización y la facilidad de utilizar todos los recursos de forma adecuada en relación a los niveles jerárquicos, esto con el propósito de potencializar la productividad y eficiencia.

1.3.1.4. Adaptabilidad y flexibilidad. Cabe destacar que actualmente mediante la era tecnológica todas las fluctuaciones económicas se han tenido que adaptar a las demandas cambiantes, para ello, Sulbarán (2024) manifiesta que las organizaciones pueden ajustar varios proceso, estrategias y estructuras organizaciones de forma rápida, permitiendo sostener la competitivas, además del alcance que permite a las empresas aprovechar todas las oportunidades y disminuir los riesgos.

1.3.1.5. Toma de decisiones informadas. Conforme este proceso desde el punto de vista de Sulbarán (2024) mantiene su implicación sobre la recolección el diagnóstico y la utilización de todos los datos que le permita a las organizaciones evaluar y prevenir consecuencias futuras, de hecho, permite a los lideres seleccionar un procedimiento adecuado sobre su entorno empresarial, caracterizando por los cambios constantes y la incertidumbre, esto permite la minimización de las amenazas y apochar todos los recursos para llevar las operaciones internas de una organización.

1.3.1.6. Mejora continua. Con respecto a la mejora continua Sulbarán (2024) señala que no solamente permite incrementar la eficiencia en las organizaciones y a la reducción de los posibles problemas, puesto que también permite mejorar la satisfacción del cliente y la calidad del servicio; considerándose como un elemento puntual que permite mejorar la proactividad y la adaptabilidad mediante el diferente desafío que se presente en el contexto organizacional.





1.3.1.7. Gestión de cambio. Es considerado según Sulbarán (2024) como un proceso de carácter estratégica en donde implica aquellas anticipación e implementación de todos los cambios de forma eficaz, en donde se puede minimizar las resistencias, mejorar la aceptación de todos los integrantes de una organización, puesto que, al momento de establecer el cambio de una administración proactiva, en donde las organizaciones puedan proponerse nuevos desafíos y mejorar sus procesos administrativos.

1.3.1.8. Sostenibilidad. Por su parte, Sulbarán (2024) la sostenibilidad se enmarca sobre la importancia que trae consigo la administración puesto que permite asegurar que las empresas puedan ejecutar de forma responsable el equilibrio de todas las necesidades económicas; por tal motivo, la incorporación de todas las practicas sostenibles permiten mejorar la competitividad organizacional que promueva una eficiente gestión de los recursos y de esta manera reducir las reputaciones que le permita asegurar una viabilidad.

1.3.1.9. Liderazgo y dirección. Finalmente, Sulbarán (2024) sostiene que el liderazgo y la dirección suelen actuar como un propulsor en las organizaciones, esto con el objetivo de cumplir con todos los objetivos planteados, cabe mencionar que estos elementos mantienen una proporción sobre la orientación, misión y la motivación que permita alinear todos los esfuerzos de todos los miembros de la organización enfocados en un propósito organizacional; mientras tanto, que una dirección estratégica eficiente permite tomar decisiones acertadas e informadas, esto mediante una planificación efectiva que responsa a las necesidades de la empresa.

1.3.2. Gestión administrativa

Con respecto a la gestión administrativa ha sido considerada como “aquel conjunto de actividades o mecanismos que son coordinados para la utilización de los recursos organizacionales, esto de forma eficiente, por tal motivo, su finalidad es conseguir los objetivos de una empresa y los mejores resultados” (Barzola *et al.*, 2023, p. 37).

Es decir, gracias a la gestión administrativa se pueden coordinar todas las actividades y recursos que tiene una empresa contribuyendo en la toma de decisiones que actualmente se ha convertido en un factor puntual sobre la gestión empresarial, puesto que estas decisiones no solamente mantienen circunstancias externas e internación sobre su entorno, puesto que mantiene relación directa sobre los proveedores, el liderazgo, la cultura organización, el mercado, entre otros.

Por tal motivo, López (2021) menciona que la gestión en las organizaciones actualmente se establecen en diferentes escenarios complejos que en muchas ocasiones son competitivos, de





hecho, exige una eficiente administración gerencial, esto mediante el uso de herramientas puntuales sobre la gestión empresarial, también se ha podido identificar que la deficiente organización que se rigen sobre los diferentes diseños o modelos organizacionales y el manual administrativo que actualmente ha sido ignorado en las empresas.

En virtud de ello, la gestión administrativa también se ha concebido como la unión de todos los elementos humanos, materiales o aquellas capacidades que tiene una organización, de hecho, suele ser por las aptitudes sobre la producción y la prestación de servicios que satisfagan las necesidades humanas que permita obtener un beneficio mutuo con el consumidor del producto o servicio (González *et al.*, 2020).

En este sentido, la gestión adquisitiva al ser considerada como un conjunto de procedimientos, actividades o tareas que se encuentran coordinadas contribuyen sobre la utilización de forma oportuna de todos los recursos que dispone una organización y estas herramientas deben alcanzar los objetivos previamente establecidos, además de maximizar todos sus recursos.

1.3.3. Importancia de la gestión administrativa

Ahora bien, con respecto a su importancia permite conseguir el existo y propósito de las organizaciones, puesto que contribuye en el cumplimiento de sus propósitos, de hecho, contribuye en el mantenimiento de su competitividad, esto gracias a la coordinación de todas las actividades de las empresas para utilizar todos los recursos de forma eficiente (Pacheco, 2023).

Contribuye en el incremento de la productividad, la mejora toma de decisiones, el incremento de la productividad, el establecimiento de las relaciones, la reducción de costos, entre otros.

En este contexto, la importancia de la gestión administrativa no solamente radica en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, puesto que “contribuye sobre una base para potencialización y la ejecución de las actividades que permitan contribuir en la subsistencia de la organización, esto bajo los procesos de la planificación, organización, control y dirección” (Mendivel *et al.*, 2020, p. 15).

Por tal motivo, Soledispa et al. (2021) afirman que una eficiente gestión administrativa se integra mediante una sinergia que realiza actividades constantes y son requeridas para el mejoramiento de los recursos y su utilización, puesto que casi siempre se caracterizan por ser escasos; esto ha provocado en las empresas la toma de decisiones adecuada, por tal motivo con un tiempo oportuno su impacto será de carácter negativo; los factores que establecen el nivel de gestión en las organizaciones puede ser evaluada se forma externo o interna, en donde los factores de carácter





externo no mantienen una dependencia sobre las previas información o investigaciones; mientras tanto, los factor internos adquiere dependencia concisa de las organizaciones en donde la información su puede actuar.

1.3.4. Enfoque de la gestión administrativa

Verjan et al. (2021) mencionan que el enfoque de la gestión administrativa radica mediante el establecimiento y la coordinación de acciones en una organización, esto para el cumplimiento de todos los objetivos establecidos; por tal motivo, es importante la utilización de los recursos de forma eficiente; por tal motivo, la gestión administrativa permita la organización y prestación de todos los recursos de manera anticipada que permita contempla los procesos o medios que se requiere para el cumplimiento de las metas permitiendo disminuir todos los efectos de carácter negativo.

Además, Prieto (2025) afirma que el enfoque de la gestión administrativa es el desarrollo, diagnóstico y mejora de la gestión en las empresas, cabe considerar que cada enfoque establecen varios métodos, principios y aquellas prácticas que permiten guiar de como las empresas deben llevar a cabo la planificación, el control y la dirección de todos los recursos, garantizando el cumplimiento de todos los propósitos que se han establecido previamente en las organizaciones según su actividad organizacional.

Peña et al. (2022) afirman que los nuevos enfoques que conlleva la administración se encuentran establecidas bajo un planteamiento organizacional, esto mediante un sistema abierto en donde existe la interacción de todos los recursos que se llevan a cabo en las organizaciones, es decir, materiales, humanos, tecnología y maquinaria, por tal motivo, entre los principales enfoques modernos que abarca la administración se destacan la administración que se encuentra establecida por los datos, innovación abierta, el empowerment, además de la globalización económica.

1.4. Proceso administrativo

Este proceso se caracteriza por la representación de interacción y flujo de todas las actividades de planeación, organización, control y dirección que permita conseguir un propósito en común; por tal motivo, todas estas acciones pretender aprovechar en lo máximo posible todos los recursos que tiene disponible una empresa u organización; por esta razón, el proceso administrativos se ha establecido según Hernández y Hernández (2019) como un conjunto de procedimientos que sigue una organización para la gestión de todos los recursos internos de una organización, en donde se





integrado el capital humano, financiero y tecnológico que dicta todos los procesos para que se realicen actividades eficientes y se encuentren alineadas con los propósitos organizacionales.

Conforme a lo anteriormente expuesto, para Henry Fayol el proceso administrativo se lo divide en cuatro etapas, es decir, planificar, organizar, dirigir y controlar; por tal motivo, estos procedimientos son de suma importancia para el establecimiento de una gestión gerencial, en donde todo el equipo debe establecerlas en función de sus propósitos empresariales; en este orden de ideas, el proceso administrativo lleva a cabo una actividad puntual en la gerencia de una organización, puesto que supone una hoja de ruta establecida en un periodo específico que permita el alcance de los objetivos que han sido establecidos previamente por la dirección (Tumbaco y Pibaque, 2023).

En este contexto, “los cuatro procesos que integran el proceso administrativo es la planificación, tratándose de programar una serie de acciones o actividades que se desea resolver sobre aquellas situaciones pertinentes que posteriormente serán ejecutadas” (Zambrano & Ormaza, 2020, p. 27). Además, la organización que se ha establecido como el orden de las estructuras que tendrá un proyecto sobre su ejecución, la dirección no solamente es un proceso de dar órdenes, sino que también tiene la potestad de respaldar, intervenir y ayudar en la presencia de conflictos o escenarios desfavorables que se presenten en la consecución de los propósitos organizacionales y finalmente el control que se basa en el seguimiento de todas las métricas para poder supervisar y mantener un control sobre el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

1.5. El plan administrativo en su definición

El plan administrativo se ha constituido según Vásquez *et al.* (2021) como “una herramienta estratégica que actualmente es utilizada para la elaboración de acciones encaminadas en organizar y contribuir con los objetivos organizacionales” (p. 21).

De hecho, gracias a este plan no solamente se pueden enfocarse en los procesos específicos, sino que permite registrar todas las acciones que las empresas u organizaciones desean buscar; desde esta perspectiva, el plan administrativo también ha sido considerado como aquel conjunto de estrategias, políticas o mecanismos que permiten gestionar todos los recursos de una organización para fortalecer su desempeño.

En virtud de ello, Giler y Yoza (2023) consideran que el plan administrativo mantiene su vínculo con la planeación, siendo un procedimiento que permite el establecimiento de estrategias y objetivos para establecer un alcance eficiente. Por tal motivo, un plan desarrollado adecuadamente





permite la asignación de todos los recursos, contribuyendo en todas las áreas en establecer un enfoque sobre las actividades claves sobre el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Ahora bien, desde la perspectiva de Barzola et al. (2023) mencionan que el plan administrativo se encuentra regido sobre en actual entorno laboral de las organizaciones, considerándose como el responsable sobre la competitividad de las empresas, es decir, unas a otras para optar por una mejora continua.

Por tal motivo, es necesario la coordinación de varias actividades que les permita establecer una distribución adecuada de todas las actividades; de esta manera los colaboradores de las empresas adquieran los recursos necesarios que les permita el cumplimiento de los propósitos como la consecuencia de una adecuada gestión en la administración.

1.5.1. Importancia del plan administrativo

Con respecto a la importancia de la planeación administrativa en una organización radica en la creación de estrategias eficientes que permiten guiar al cumplimiento de los propósitos empresariales; por lo tanto, “una adecuada planeación administrativa mantiene su importancia sobre la toma de decisiones, actividades y políticas que deben ser adoptadas cabe mencionar que esta planeación no es considerada como una actividad que traer consigo un propósito en común” (Saltos, 2022, p. 43).

Más bien, es considerado como un constante proceso sobre las actividades en las organizaciones, siempre y cuando se cumplan los objetivos previamente establecidos es necesario establecer nuevas acciones o estrategias.

Desde esta perspectiva, el plan administrativo “permite a las organizaciones a establecer una mejor organización sobre las áreas que se encuentran inmersas, esto mediante la utilización de todos los recursos empresariales, permitiendo de esta manera facilitar la coordinación de todas las actividad o tareas” (Bermúdez, 2022, p. 18).

Además de promover la evaluación y control de los resultados puesto que esta planeación se la debe llevar a cabo con las autoridades de los establecimientos educativa; obteniendo como resultado una eficiente organización sobre las acciones que permitan establecer los propósitos o metas encaminadas en una mejora continua en cada proceso.

En este contexto, Medina (2021) establece que el plan administrativo contribuye sobre los procesos en una organización, puesto que se han establecido como una medula espinal en todas las empresas, de esta manera se puede organizar y mantener un control sobre todas las actividades que se realizan



en las instituciones, esto permite utilizar todos los recursos que se encuentren disponibles con el propósito de cumplir todos los objetivos empresariales y de esta manera satisfacer los deseos de la demanda o los beneficiarios del productos o servicios que son ofertados por las organizaciones o instituciones.

1.5.2. Ventajas de un plan administrativo

Si bien es cierto, la gestión administrativa indaga recursos mediante la racionalización que le permita cumplir con todas las disposiciones según el reglamento interno de las organizaciones, por tal motivo, entre las principales ventajas del plan administrativo son:

1.5.2.1. Incrementa la productividad organizacional. Cuando una empresa tiene un plan administrativo eficiente se puede llevar a cabo una optimización de todos sus procesos internos, permitiéndole eliminar todas las dificultades que puedan presentarse en la productividad.

1.5.2.2. Maximiza los recursos. Las empresas u organizaciones que mantiene sus propósitos y tácticas establecidas pueden economizar los recursos y cumplir con las necesidades organizacionales enfocados en sus propósitos

1.5.2.3. Mantiene una estructura clara. Cabe destacar que los planes administrativos fortalecen la estructura organizacional de forma clara en donde se puede identificar cuáles son las estrategias que se deben seguir

1.5.2.4. Contribuye en la toma de decisiones. Cuando las organizaciones cuentan con un plan administrativo aporta sobre la toma de decisiones, además de establecer las estrategias que se deben llevar a cabo

1.5.2.5. Definición de las funciones. Mediante el plan administrativo se pueden registrar todas las acciones de las empresas para el cumplimiento de sus propósitos y definir todas las funciones de los colaboradores de la organización

1.5.2.6. Alcanzar los objetivos. Finalmente, los planes administrativos permiten el establecimiento de los propósitos; además de los cursos de acción para poder conseguir dichos objetivos (Barzola et al., 2023).

1.5.3. Principios de un plan administrativo

Actualmente los principios de la planeación en administración se han establecido como guías generales que mantienen su impacto como un marco de referencia sobre la elaboración de planes



equilibrados y solidos que permite el logro de los propósitos establecidos en una organización; para ello, es necesario conocer los siguientes principios:

1.5.3.1. Precisión. Este principio se caracteriza debido que a mayor precisión que se realce menor será el espacio de la improvisación, esto permitirá desaprovecharse nuevos recursos (Salazar, 2022).

1.5.3.2. Flexibilidad. Como son acciones que se encuentran orientadas al futuro debe estar ligada sobre los entornos de la organización han de adaptarse sobre los factores de la competencia, además de la efectividad del flujo de información (Salazar, 2022).

1.5.3.3. Unidad. Cada plan que corresponde a las visiones organizacionales debe estar coordinado mediante un plan administrativo de forma general, si no se establece un plan cada área desconoce la dirección de sus esfuerzos y se desvincula sobre el logro de los propósitos empresariales (Salazar, 2022).

1.5.3.4. Consistencia. Con respecto a este principio permite la integración conjunta de todas las actividades, recursos y funciones, de esta manera se podrá interactuar efectivamente sobre las metas de las organizaciones (Salazar, 2022).

1.5.3.5. Rentabilidad. El plan administrativo trae consigo una propuesta que debe ser cuantificada, esto reflejándose en sus resultados; para ello, el plan administrativo debe estar enfocado en mejora la rentabilidad de las organizaciones.

1.5.3.6. Participación. Finalmente, la formulación de planes, equipos o grupos de trabajo permiten asegurar que se contemple los participantes que se encuentren implicados sobre la ejecución (Salazar, 2022).

1.6. Procedimiento del plan administrativo

Cabe mencionar que el proceso administrativo se divide en cuatro fases como se ha descrito anteriormente, estos procedimientos se dividen en dos grupos en relación a su proceso de ejecución, es decir, la etapa mecánica que es la planificación y la organización; mientras tanto la fase dinámica que es la dirección y control como se los exhibe a continuación:

1.6.1. La planificación

Esta fase o procedimiento es considerado como el primer paso, es donde se establecen las metas y los objetivos de una organización; no obstante, también se deben incluir las medidas por donde se deben alcanzar los propósitos, estableciéndose una ruta de acción.





a importancia de la planificación permite reducir la incertidumbre y permite superar las posibilidades del éxito, es decir, esta etapa se centra en el futuro de la organización, enfocada en una proyección y diagnostica todos los factores que pueden influenciar en el futuro (Núñez, 2021). Castro et al. (2018) menciona que planificar es un proceso que se encuentra inmerso sobre la administración, independientemente de cuál será su área, por esta razón, para que las actividades de carácter administrativo establezcan su cumplimiento sobre las funciones efectivas es necesario la aplicación sobre ellas, en donde es necesario tomar como referencia varios principios administrativos, es decir, la división del trabajo, la disciplina, autoridad y responsabilidad, la unidad de la dirección entre otros,

1.6.2. Organización

La siguiente fase se ha caracteriza por la distribución de las responsabilidades y actividades en los grupos de trabajo que integra una organización, siendo un procedimiento de división de labores que se encuentra definidas por grupos que deber mantener una conexión bajo un mismo objetivo. Por tal motivo, este proceso se encuentra inmerso sobre las habilidades de los colaboradores de una organización; además de todos los recursos físicos que cuenta una organización, para ello, persigue un propósito que es la asignación de los objetivos específicos por cada acción de la empresa (Núñez, 2021).

Franco et al., (2021) mencionan que mediante la organización en una empresa se pueden realizar varias conexiones que son precisas, esto mediante la utilización de los recursos humanos, además de los recursos físicos con los cuales cuentan las organizaciones con el propósito de alcanzar los propósitos o las metas que han establecido previamente para cumplir con las propuestas que se encuentran en el proceso de planeación, considerándose una manera práctica sobre la implementación de sus funciones.

1.6.3. Dirección

Cabe mencionar que los dos primeros procesos mantienen una naturaleza teórica, por lo tanto, a partir de este proceso se establece el engranaje interno de las organizaciones; para ello, la dirección es considerada como un proceso dinámico en donde los colaboradores son los responsables de establecer y ejecutar el plan, además de asegurar el adecuado funcionamiento de la misma, en donde se debe prestar atención sobre las necesidades de todos los colaboradores en función de las necesidades de cada área (Núñez, 2021).





Zayas y Parra (2020) afirman que la dirección se encuentra inmersa sobre la gestión administrativa, considerándose como un procedimiento que permite establecer la ejecución y coordinación de todas las acciones que una organización lleva a cabo para el cumplimiento de los objetivos, por lo tanto, se ha establecido como una etapa puntual sobre el proceso administrativo, este procesamiento es llevado a cabo posterior a la planificación y organización en una empresa.

1.6.4. Control

Ahora bien, Núñez (2021) afirma que resulta importante mencionar que el control es el último procedimiento que consiste en establecer un aseguramiento sobre las acciones planificadas realizadas conforme sus propósitos; perteneciendo a un proceso dinámico puesto que incluye actividades concretas dentro de la organización, por esta razón, el control de las acciones realizadas permite establecer un diagnóstico de todos los procesos altos y bajos, en donde permitirá evaluar y analizar todos los resultados que se han obtenido y la identificación de problemas que permitan llevar a cabo medidas correctivas.

Pérez y Barbaran (2021) mencionan que el control administrativo es considerado como aquellas acciones sobre la cual permite establecer un control, además de un seguimiento para poder efectuar las actividades y los procesos que se llevan a cabo en una institución, de esta manera se puede obtener una adecuada gestión institucional, esto gracias a su contribución sobre el cumplimiento de los objetivos de una organización para cumplir con las expectativas de la demanda y los propósitos empresariales.

1.7. El plan administrativo en las unidades educativas

Cabe considerar que el plan administrativo en las instituciones educativas surge mediante las necesidades de mejorar su gestión administrativa, considerándose como las responsables del desarrollo y gestión en el área académica, más aún, cuando en la actualidad se establecen varias modificaciones, en donde se deben adaptar constantemente para cumplir todas las necesidades académicas; por lo tanto, mediante un plan eficiente en las instituciones de educación se puede contribuir con el desarrollo de las actividades internas y cumplir con todos los requisitos de estudiantes y padres de familia (Núñez, 2021).

En este contexto, Palomeque y Ruiz (2019) mencionan que la gestión administrativa permite promover la dirección e implementación de las instituciones sobre el cumplimiento de los objetivos, las cuales se encuentran inmersas sobre el plan estratégico en las unidades educativas.





El plan administrativo que adoptan las instituciones académicas se encargan de mejorar todos los procesos internos, esto en relación a las funciones de cada departamento con el objetivo de servir un servicio de calidad para cumplir con las necesidades de los estudiantes, padres de familia y todos los integrantes de la comunidad académica

Ahora bien, también es importante establecer que el plan administrativo en la educación desde la perspectiva de Peralta et al. (2021) mencionan que se encuentra establecida y regida sobre las prácticas y teorías de campo, conllevando a la administración en general, además del eficiente funcionamiento de la administración escolar, por lo tanto, dicho plan refleja la misión, visión, valores y estrategias que sirven de guía a las unidades educativas para organizarse y definir sus funciones; sustentándose sobre la filosofía de estas organizaciones y se encuentra reflejada en todas sus actividades.

1.8. Control interno

El control interno según Merchan et al. (2024) lo definen como un instrumento que es utilizado sobre la gestión de las empresas, puesto que permite la obtención de ganancias razonables, esto con el propósito de cumplir los objetivos de la empresa; de hecho, adquiere una visión clara y precisa sobre la eficiencia operativa en las organizaciones, además de establecer una confiabilidad y el cumplimiento de las normativas o reglamentos que se encuentran regidos en las organizaciones y llevar a cabo un control de las actividades internas de una empresa.

En esta línea, Catagua et al. (2023) manifiestan que el control interno es considerado como un ejercicio de poder en las empresas, puesto que se encuentra requerido sobre el ejercicio del control en los diferentes procesos o actividades en donde se aplican, por tal motivo, el control interno se ha considerado como un proceso de todas las actividades que son realizadas con eficiencia, esto con el propósito de cumplir con los propósitos de una organización.

Mientras tanto, Escobar et al. (2023) mencionan que el control interno es de suma importancia en las organizaciones, puesto que se ha considerado bajo una necesidad en las empresas, permitiendo contribuir sobre el cumplimiento de todos los objetivos financieros y administrativos, de hecho, permite el aseguramiento de una dirección eficiente y ordenada en función de todas las actividades económicas.





1.9. Eficiencia administrativa

Según Gunder y Gabardo (2018) mencionan que la eficiencia administrativa se ha constituido como una capacidad que se encuentra encaminada en el cumplimiento de los objetivos empresariales, esto bajo la menor cantidad de recursos que se encuentren disponibles, por lo tanto, se obtiene sobre la planeación, dirección, organización y la coordinación, además de un control racional; en este contexto, la eficiencia administrativa se ha concebido como un principio de carácter constitucional, puesto que mantiene varias regulaciones y normas sobre la actuación administrativa.

Desde esta perspectiva, Muñoz y Cano (2024) afirma que se puede identificar que existen varios beneficios de la eficiencia administrativa, esto debido que se utilizan todos los recursos que tiene como objetivo disminuir la reducción de las cargas administrativas; esto ha permitido la simplificación de todos los procedimientos, además de la eliminación en posibles obstáculos que se presenta en los procesos organizacionales.

Cabe considerar que llevar a cabo un estudio de la eficiencia en los procesos de la administración sobre las unidades educativas ha tomado mayor relevancia sobre el crecimiento organizacional, esto debido a su impacto sobre la calidad en la educación y la satisfacción de todos los usuarios, para ello, es necesario conocer las necesidades de la población (Peralta, 2023).

1.9.1. Importancia de la eficiencia administrativa

La eficiencia administrativa es considerada como una capacidad de una institución para obtener los mejores resultados posibles, esto mediante la utilización de varios recursos que son propios de las empresas; por tal motivo, una buena administración es caracterizada por su eficiencia, puesto que tiene la capacidad del cumplimiento de todas las metas mediante una gestión; por tal motivo, los principios de la eficiencia administrativa se encuentran establecidos conforme el actuar de la administración, es decir, cumplir con los procesos necesarios sobre la materialización de los servicios; en donde se pueden integrar varios principios como la coordinación, probidad y el control (Poquioma, 2018).

Desde esta perspectiva, al momento de evaluar la eficiencia administrativa mantiene una destreza que permitan llevar a cabo diferentes operaciones en donde se puede establecer la relación sobre todas las operaciones organizacionales en función de sus objetivos (Celorrio, 2024).

La eficiencia administrativa en las instituciones públicas es de vital importancia debido a la naturaleza misma de estos organismos, que operan con fondos públicos y, por tanto, tienen la





obligación de rendir cuentas a la ciudadanía sobre el uso de dichos recursos. Una administración eficiente asegura que los recursos limitados se utilicen de manera óptima (Álvarez & Zavala, 2024).

1.10. Recursos humanos

Actualmente los recursos humanos son de suma importancia en las empresas, puesto que en los últimos años se han establecido como factores puntuales sobre las políticas empresariales, por lo tanto, su impacto adquiere un alcance que no implica solamente el interior de las organizaciones, por esta razón, se han convertido en un fenómeno de carácter social que permite el funcionamiento de las organizaciones (Armijos, 2019).

El personal de una empresa ya no es solo percibido como recurso o capital humano; además, es visto como talento humano susceptible de ser potenciado en beneficio de la gestión empresarial competitiva. Toda organización que busca posicionarse y mantenerse sólidamente en el mercado requiere satisfacer las exigencias del cliente, de manera que lo distinga de sus competidores por la calidad y eficiencia de los productos y servicios que oferta, para lo que precisa del talento humano (Armijos, 2019).

En este sentido, la administración de recursos humanos se ha establecido como una función de carácter eminente sobre la organización, con el propósito de establecer una empresa dinámica que se adapte a las constantes transformaciones, de hecho, se encuentran vinculados sobre las flexibilidades de los diferentes sistemas de trabajo y las constantes modificaciones, cabe destacar que el talento humano en la actividad organizacional se establece sobre el largo plazo para cumplir con una orientación que es estratégica de las organizaciones para cumplir sus propósitos (Armijos, 2019).

Los Recursos Humanos son indispensables para cualquier empresa que necesite crecer y contratar a los mejores trabajadores. Ya sea para cada puesto o ayudar a las personas que se desarrollan en la empresa para seguir formándose y creciendo (Núñez, 2021).





CAPÍTULO 2: FUNDAMENTACIÓN METODOLOGÍA

En el siguiente apartado se describe la metodología de la investigación con el propósito de describir los procedimientos y técnicas que permiten alcanzar el objetivo de la presente investigación y la validez de los resultados que se han obtenido en el presente estudio.

2.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de este estudio es mixto por la utilización de métodos de carácter cualitativo y cuantitativo, además de recolectar información numérica y no numérica para diseñar un plan de gestión administrativo para el área de secretaria de la Unidad Educativa San Antonio de Padua de la ciudad de Tulcán, periodo 2025. Considerándose el enfoque mixto como aquel procedimiento de la investigación que integra perspectivas cualitativas y cuantitativas, de hecho, es utilizado para comprender un problema de investigación de mejor manera (Acosta, 2023). En este contexto, se utilizó este enfoque por la utilización de técnicas cualitativas como la entrevista y cuantitativa por las encuestas, de hecho, por la utilización de datos no numéricos y la estadística descriptiva que permitió el proceso de recolección de información, su análisis e interpretación.

2.2. Alcance de la investigación

El alcance de la presente investigación fue de carácter descriptivo, permitiendo de esta manera describir la situación actual de la gestión administrativa en el área de secretaria de la U. E. San Antonio de Padua y comprender las características del problema sujeto de estudio, siendo un procedimiento de la investigación que permite describir las conductas, comportamientos o características de un problema, centrándose en responder al cómo y cuándo sucede el problema en su entorno natural (Ochoa & Yunkor, 2021). Desde esta perspectiva, en este estudio se pudo describir los hallazgos de la investigación, esto una vez aplicado los instrumentos de recolección de información en donde permita identificar como se encuentra actualmente la gestión administrativa para el área de secretaria.

2.2.1. Investigación no experimental

La investigación no experimental desde la perspectiva de Fernández y Baptista (2010) la definen como aquellos estudios que son realizados sin ningún tipo de manipulación deliberada de las variables, es decir, permite observar el comportamiento del problema en su situación natural para





su posterior proceso de análisis. Por tal motivo, esta investigación fue no experimental debido que no se llevó a cabo ningún tipo de experimento, es decir, se centró en la descripción del comportamiento del problema y su análisis sobre la actual situación de la gestión administrativa en el área de secretaría de la Unidad Educativa San Antonio de Padua.

2.2.2. Investigación transversal

El estudio transversal es considerado como aquella investigación de carácter observacional que permite diagnosticar los datos de las variables recopiladas sobre un periodo definido (Quispe et al., 2020). En este sentido, esta investigación fue de corte transversal debido que la recolección de la información primaria se la realizó una sola vez y en tiempo establecido para su posterior análisis e interpretación de los resultados

2.2.3. Investigación documental

Desde el punto de vista de Sampieri et al. (2014) afirman que esta investigación consiste en la búsqueda de información de múltiples fuentes para luego ser analizadas y permite la construcción de la fundamentación teórica. Por tal motivo, se adoptaron diferentes recursos de carácter bibliográfico como libros, revistas científicas, ensayos, tesis y otros tipos de material o documentos para extraer información secundaria sobre la gestión administrativa, considerándose como el sustento teórico del estudio.

2.3. Métodos de la investigación

2.3.1. Método inductivo-deductivo

Mediante este método se pudo partir de premisas específicas, es decir, de la identificación de un problema en donde se desarrolló un proceso investigativos hasta obtener aspectos generales, en donde se obtuvieron las conclusiones de este estudio, esto bajo un procedimiento de observación sobre la gestión administrativa en el área de secretaría de la U. E. San Antonio de Padua en donde bajo el método inductivo permitió establecer un diagnóstico integral de todos los patrones sobre la deficiente gestión; mientras tanto, el método deductivo permitió identificar todas las deficiencias observadas que permitan establecer las recomendaciones del problema estudiado.





2.4. Técnicas de investigación

Para extraer información primaria e identificar la actual situación de la gestión administrativa en el área de secretaría de la U. E. San Antonio de Padua se utilizaron las siguientes técnicas.

2.4.1. Encuesta

La encuesta según Blanchar y Martínez (2024) menciona que es considerada como una técnica que es llevada a cabo mediante la aplicación de cuestionarios a un grupo de personas o muestra con el propósito de obtener información primaria sobre un fenómeno de estudio e identificar los comportamientos, perspectivas y actitudes de un grupo definido. Desde esta perspectiva, se utilizó esta técnica para obtener información primaria sobre la perspectiva de los usuarios del área de secretaría de la Unidad Educativa San Antonio de Padua, para ello, se aplicó esta técnica a 217 padres de familia para identificar su percepción frente a los servicios que brinda esta área.

2.4.2. Entrevista

La entrevista es considerada según González et al. (2022) como una técnica de recolección de información en donde se mantiene un diálogo entre dos o más personas sobre un tema de interés, es decir, existen la comunicación oral entre el entrevistador y el entrevistado. Por tal motivo, esta técnica fue aplicada a 2 personas que laboran en el área de secretaría de la Unidad Educativa San Antonio de Padua, esto con el propósito de obtener amplia y detallada información sobre la actual situación de la gestión administrativa.

2.5. Instrumentos de investigación

Una vez identificado las técnicas de recolección de información a continuación se describen los instrumentos utilizados, información que se la puede identificar en la operacionalización de variables como se indica en el anexo 3.

2.5.1. Cuestionario estructurado

Según Salvador y Arquero (2021) sostienen que es definido como una herramienta utilizada en la investigación que se integra de una serie de preguntas cerradas y estandarizadas bajo una organización que permite la recopilación de información cuantitativa que permiten la evaluación de la gestión administrativa en el área de secretaría de la Unidad Educativa San Antonio de Padua.

2.5.1.1. Validación del cuestionario. La validación del cuestionario se lo realizó mediante expertos que permitieron establecer juicios y evaluaciones, mediante el (método Delphi) esto bajo diferentes opiniones sobre su constitución, en donde se obtuvo un consenso sobre un





grupo de expertos; también es importante destacar que se realizó una prueba piloto que permitió evaluar la viabilidad del cuestionario y detectar posibles problemas, además de disminuir errores que puedan presentarse al momento de responder el cuestionario, posterior a ello, se tomó como referencias todas las sugerencias identificadas a 3 expertos para realizar una estructura acorde a las necesidades de la investigación; por tal motivo, los criterios tomados como referencia en la selección de los expertos se estableció una experiencia sobre la gestión administrativa, además de una trayectoria sobre el área administrativa, para ello, se establecieron 3 fases, en la primera el cuestionario fue enviada a los expertos sobre la gestión administrativa; posteriormente en la segunda fase se construyó un cuestionario con preguntas cerradas que fueron realizadas en función de las sugerencias de los expertos; y finalmente en la tercera fase se pudo construir el cuestionario final tomando como referencia todas las indicaciones de los expertos como se muestra en la siguiente tabla

Tabla 1.

Resultados Prueba de Kendall (Primera Ronda, Segunda Ronda y Tercera Ronda)

Estadísticos de prueba	1era ronda	2da ronda	3era ronda
N (Número de expertos)	3	3	3
W de Kendall	0,619	0,954	1,000
Chi cuadrado	45,329	67.594	76,903*
Gl (Grados de libertad)	13	11	11
Sig. asintomática	<0,001	<0,001	<0,001

Nota. Los datos fueron extraídos del programa estadístico SPSS.

Como se puede identificar que la primera ronda sobre el coeficiente $W = 0,619$ lo cual indica que se encuentra en un rango moderado entre los 3 expertos de estudio, mientras tanto, se puede evidenciar que en la segunda ronda se muestra un incremento de $W = 0,954$ y en la ronda 3 se muestra un $W = 1,000$ lo cual indica que se ha establecido un consenso entre los expertos, por lo tanto, se generó el modelo final para el cuestionario.

2.5.1.2. Confiabilidad del cuestionario. Para evaluar la confiabilidad del cuestionario se utilizó la plataforma digital Google Forms, esto con el propósito de hacer llegar el instrumento a los padres de familia e identificar su perspectiva frente a la gestión administrativa del área de secretaria de la Unidad Educativa San Antonio de Padua; en donde la recolección de información se la obtuvo de forma automática, esto gracias a la accesibilidad del cuestionario desde





cualquier dispositivo electrónico.

Tabla 2.

Estadística de Fiabilidad en el programa estadístico SPSS

Estadísticos de fiabilidad	Valor
Alfa de Cronbach	0,910
Número de elementos (Ítems)	16

Nota. Los datos fueron extraídos del programa estadístico SPSS.

Cabe mencionar que una vez obtenidos los resultados sobre la gestión administrativo en el área de secretaria en esta institución los datos obtenidos por medio de Google Forms fueron exportados al programa IBM SPSS, para ello, se creó una base de datos para ingresar las variables de estudio, mediante este programa se puede medir la relación entre las variables de estudio, además de identificar y validar el instrumento mediante Alfa de Cronbach en donde el valor obtenido permitió identificar la consistencia de los resultados de la investigación. Por tal motivo, el valor obtenido en este cálculo es de 0,910, en donde se puede identificar que existe una consistencia y las preguntas del instrumento se encuentran correlacionadas y confiables, esto debido que un alfa de Cronbach de 0,910 es excelente.

2.6. Delimitación de Población y la Muestra

2.6.1. Población de Estudio

En el presente estudio la población de estudio fueron los padres de familia de la Unidad Educativa San Antonio de Padua, puesto que son los principales receptores del servicio y evaluadores de a gestión administrativa en el área de secretaria, para ello, se tomó como referencia a 500 padres o representantes de los estudiantes y la rectora de la unidad educativa que fue aplicado la entrevista.

2.6.2. Muestra

El tipo de muestreo para este estudio fue probabilístico, aleatorio simple debido que de los 500 padres de familia se realizó el cálculo de la muestra (ver anexo 4), obteniendo como total 217 padres de familia, que fueron seleccionados aleatoriamente para responder el cuestionario y obtener información primaria para su posterior análisis e interpretación de forma objetivo, para identificar la cantidad exacta de informantes se realizó el cálculo de la muestra finita debido que se conoce la cantidad de padres de familia que existen en esta institución.



2.7 Justificación del diseño de la Investigación

El desarrollo de esta investigación se justifica debido que mantiene un orden investigativo que consiste en el procedimiento de varios procesos metodológicos; es decir, para la ejecución de este estudio se identificó un problema presente en la gestión administrativa en el área de secretaría de la Unidad Educativa San Antonio de Padua.

Etapa 1. Definición de los objetivos empresariales: En este proceso se pudo definir el que y como se va a realizar el plan en un medio o largo plazo en funcione de las necesidades del área de secretaría de la unidad educativa, también se muestra la Misión y visión.

Etapa 2. Análisis del entorno: En este apartado se muestra un diagnóstico situacional sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Etapa 3. Planeación: En este proceso se describo el ciclo de PHVA también conocido como ciclo de Deming que le permita al área de secretaría como Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

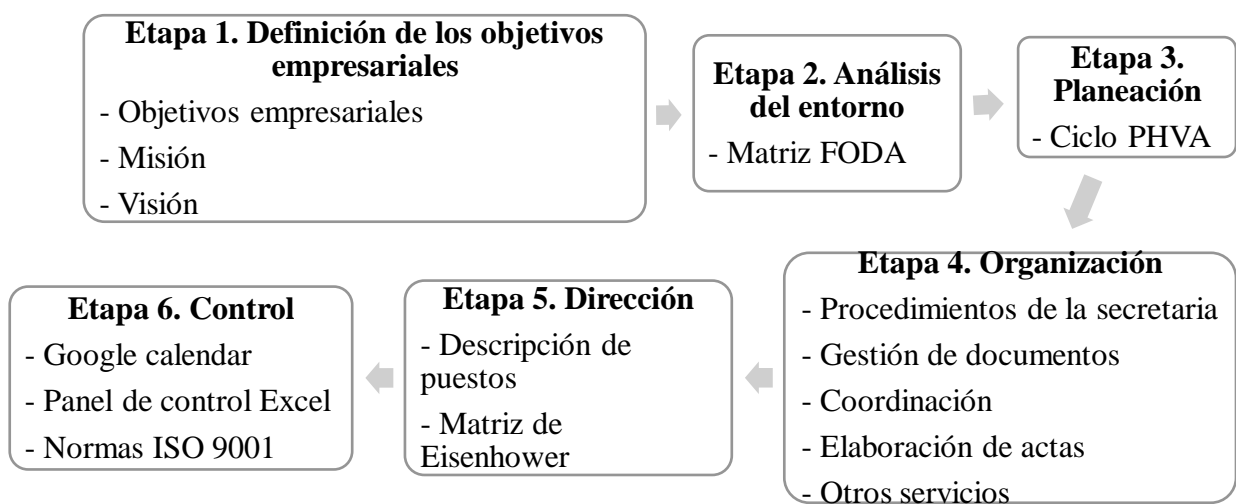
Etapa 4. Organización: En este proceso se muestran los procedimientos que debe llevar la secretaria de forma ordenada.

Etapa 5. Dirección: En este proceso se describen las funciones o actividades que debe cumplir las secretarias del área se secretaría, además de la matriz de Eisenhower

Etapa 6. Control: En este último proceso se describe la implementación del Google calendar que le permite controlar las actividades que se llevan a cabo en el área de secretaría, además de un panel de control en Excel y la aplicación de las Normas ISO 9001.

Figura 1.

Procedimientos de la propuesta



2.8 Presentación de los Resultados del Estudio Diagnóstico

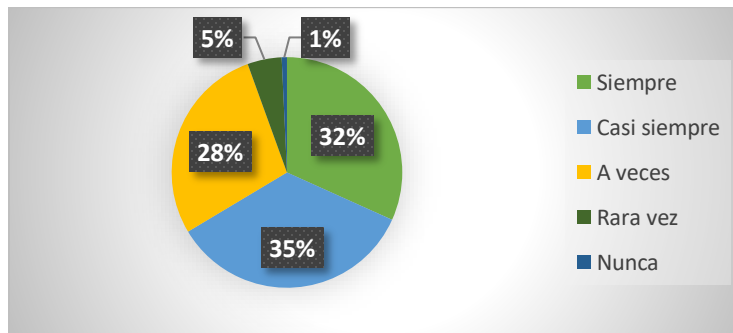
En este apartado se muestran los resultados obtenidos con la aplicación de encuestas a los padres de familia de la U. E. San Antonio de Padua con el propósito de identificar la perspectiva de esta población sobre la gestión administrativa en el área de secretaría de la Unidad Educativa San Antonio de Padua de la ciudad de Tulcán, período 2025.

2.8.1. *Análisis de los resultados de encuesta realizada a padres de la familia de la U. E. San Antonio de Padua*

La interrogante 1 muestra la percepción de los padres de familia sobre la adecuada gestión en el área de secretaria en donde se puede identificar que la mayoría de los padres de familia de la U. E. San Antonio de Padua mencionaron que casi siempre existe una adecuada gestión administrativa en esta área, representados por el 67%, es decir, 7 de cada 10 padres de familia están de acuerdo con la adecuada gestión en el arena de secretaria; mientras tanto, se puede identificar que el 28% manifestó que a veces mantiene una adecuada gestión, seguido del 6% que menciona rara vez y nunca prestar una adecuada gestión en el área de secretaria de esta institución educativa, ver figura 2.

Figura 2.

Adecuada gestión en el área de secretaría



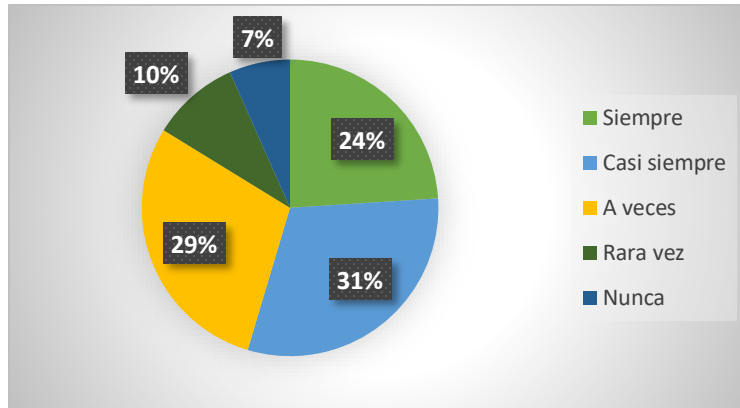
Nota. Los datos fueron obtenidos a 217 padres de familia.

En la interrogante 2 se muestra si el personal del área de secretaria de la U. E. San Antonio de Padua toma decisiones acertadas, en donde se puede identificar que la mayoría de los padres de familia de esta institución mencionó que casi siempre y a veces el personal de esta área toma decisiones acertadas en relación a sus necesidades, seguido de un inferior porcentaje, es decir, el 24% estuvo de acuerdo con la toma de decisiones del personal, es decir, 1 de cada 4 padres de

familia siente satisfacción por esta toma de decisiones; mientras tanto, se puede identificar que el 10 afirmo que rara vez se evidencia una decisión acertada, ver figura 3.

Figura 3.

Toma de decisiones acertada por parte del personal

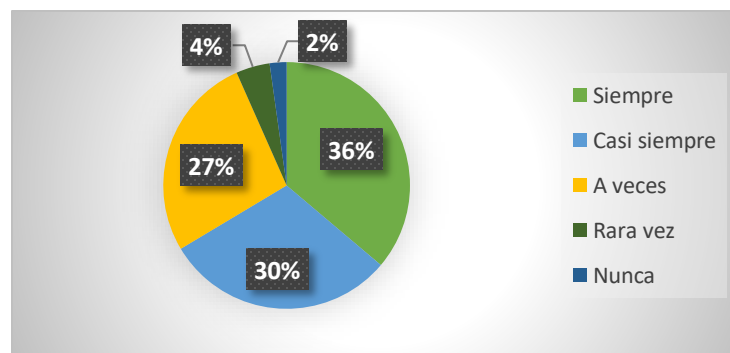


Nota. Los datos fueron obtenidos a 217 padres de familia.

En la interrogante 3 se muestra si el personal de secretaría se encuentra capacitado con estrategias para cumplir con sus actividades, en donde se puede observar que la mayoría de los padres de familia mencionaron que siempre y casi siempre se evidenciar que existe una capacitación del personal de esta área representado el 36% y 30% respectivamente, sin embargo, se puede identificar que un inferior porcentaje sostuvo que a veces se encuentran capacitados, representando por el 27%; mientras tanto, el 6% mantiene una baja percepción sobre su capacitación, ver figura 4.

Figura 4.

Capacitación del personal de secretaría



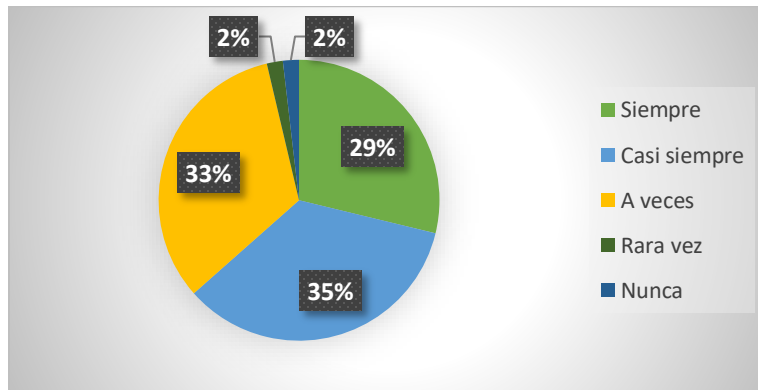
Nota. Los datos fueron obtenidos a 217 padres de familia.

En la interrogante 4 se identifica la percepción de los padres de familia sobre las actividades que se realizan en secretaría se encuentran alineadas a sus necesidades, en donde se puede establecer que la mayoría de los padres de familia mencionaron en su mayoría que a veces y casi siempre las

actividades que se llevan a cabo en esta institución se encuentran alienadas a sus necesidades, representados por el 35% y 33% respectivamente; seguido de un inferior que afirmó siempre hacerlo, es decir, 3 de cada 10 padres de familia están de acuerdo con las actividades que realiza esta área, sin embargo, el 4% no está de acuerdo, ver figura 5.

Figura 5.

Las actividades se encuentran alineadas a las necesidades

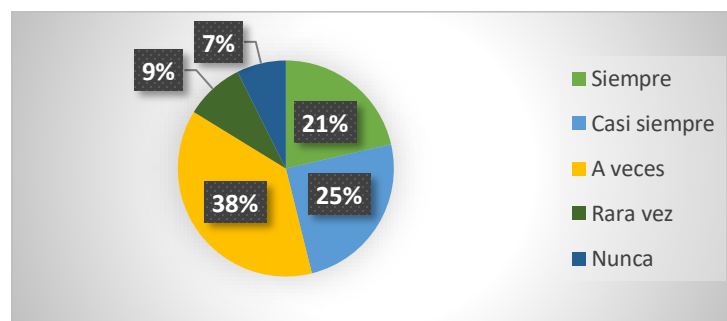


Nota. Los datos fueron obtenidos a 217 padres de familia.

En la interrogante 5 se muestra la actualización de la estructura organizacional del área de secretaria, por lo tanto, desde la perspectiva de los padres de familia en su mayoría mencionaron que a veces se actualiza esta estructura organización, representados por el 38%, es decir, 4 de cada 10 pares de familia mencionaron que no se actualiza frecuentemente; seguid de un inferior del 255 que menciona hacer casi siempre, sin embargo, tan solo el 21%, es decir, 2 de cada 10 padres mencionaron que siempre se lleva a cabo esta actualización; mientras tanto, el 16% afirmó que rara vez y nunca mantiene esta actualización, ver figura 6.

Figura 6.

Actualización de la estructura organizacional

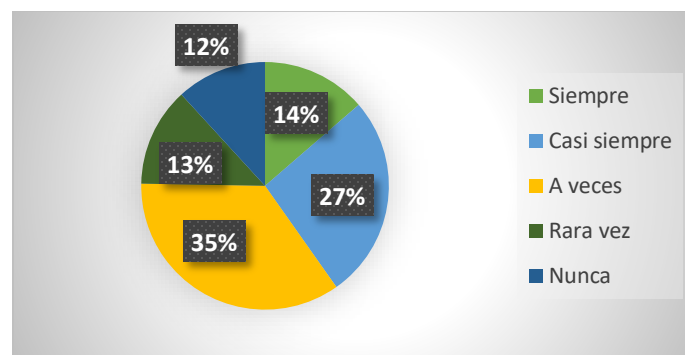


Nota. Los datos fueron obtenidos a 217 padres de familia.

En la interrogante 6 se puede identificar si el área de secretaría tiene claramente definidas sus actividades, en donde se obtuvo desde la perspectiva de los padres de familia que en su mayoría mencionaron que a veces el área de secretaria de la U. E. San Antonio de Padua tiene claramente definida sus actividades, representado por el 35%, seguido de un inferior porcentaje que mencionó casi siempre; mientras tanto, se puede identificar que son escasos los padres de familia que mencionaron siempre tener definida las actividades en esta área, representando tan solo el 14%; mientras que el 25% afirmó que rara vez y nunca lo realizan, ver figura 7.

Figura 7.

La secretaria tiene claramente establecidas sus actividades

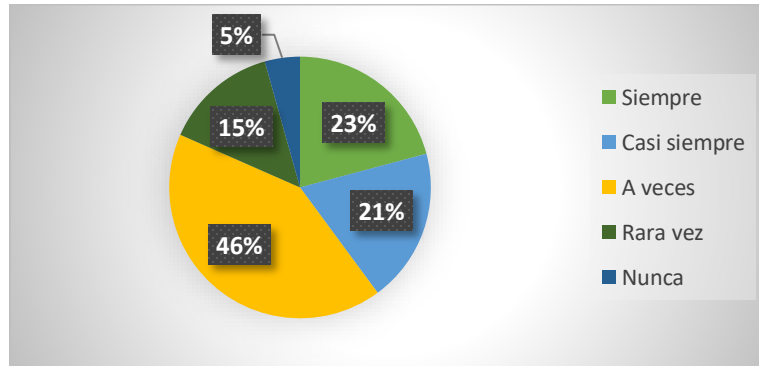


Nota. Los datos fueron obtenidos a 217 padres de familia.

En la pregunta 7 se muestra el nivel de eficiencia de la coordinación, por esta razón, según los padres de familia mencionaron en su mayoría que a veces existe una eficiente coordinación en el área de secretaría, representados por el 46%, seguido de un porcentaje inferior que afirmó casi siempre hacerlo, mientras tanto, se puede identificar que tan solo el 23% , o 2 de cada 10 padres de familia mencionaron que siempre existe una eficiente coordinación en esta área; mientras que el 205 afirmó hacerlo rara vez y nunca, ver figura 8.

Figura 8.

Existe una eficiente coordinación

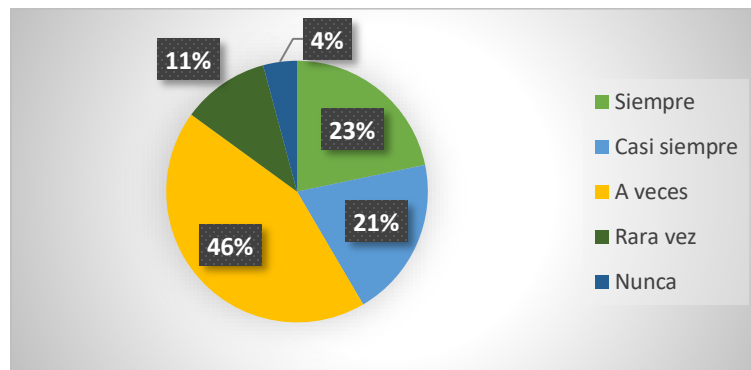


Nota. Los datos fueron obtenidos a 217 padres de familia.

En la interrogante 8 se puede identificar el nivel de comunicación efectiva, por tal motivo, desde el punto de vista de los padres de familia de la U. E. San Antonio de Padua mencionaron en su mayoría que el a veces existe un nivel de comunicación efectiva, representado por el 46%, seguido del 21% que afirmó casi siempre hacerlo, mientras tanto, se puede identificar que tan solo el 23% menciona siempre tener una comunicación efectiva; y finalmente el 15 afirmó que rara vez y nunca el área de secretaria tiene un nivel de comunicación eficiente, ver figura 9.

Figura 9.

Nivel de comunicación efectiva



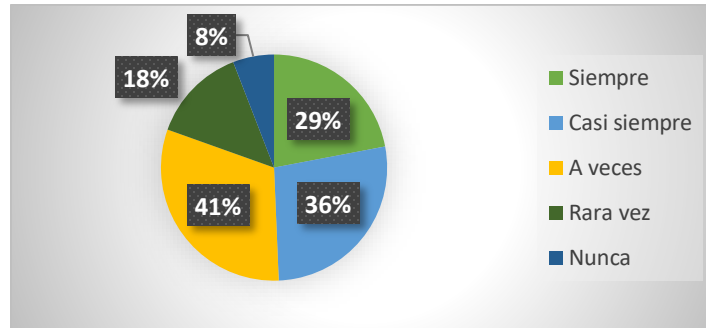
Nota. Los datos fueron obtenidos a 217 padres de familia.

En la interrogante 9 se muestra el desempeño de los funcionarios de la área de secretaria, por tal motivo, según los padres de familia de la U. E. San Antonio de Padua en su mayoría mencionaron que a veces el desempeño de los funcionarios es eficiente, representado en 41%, seguido de un inferior porcentaje, es decir, el 36% mencionó que casi siempre el desempeño de los encargados del área de secretaría es eficiente, mientras tanto, se puede identificar que el 29%, o 3 de cada 10

padres de familia afirmaron que siempre estas funciones son eficiente, mientras que el 26% o 1 de cada 4 padres afirmaron que rara vez y nunca presentan un desempeño eficiente, ver figura 10.

Figura 10.

Desempeño de los funcionarios

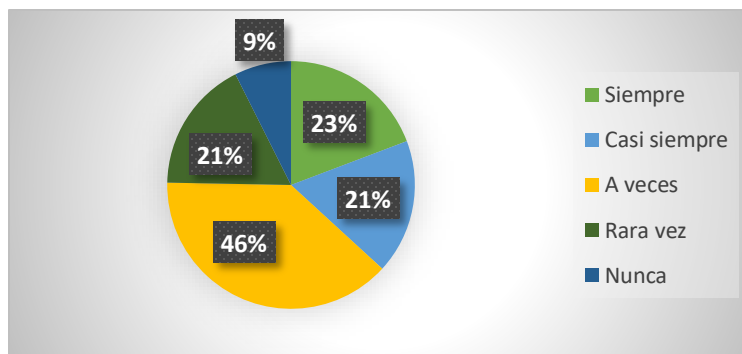


Nota. Los datos fueron obtenidos a 217 padres de familia.

En la interrogante 10 se muestra la organización en la realización de actividades, por esta razón, los padres de familia de esta unidad educativa mencionaron en su mayoría que a veces el área de secretaría presenta una organización en la ejecución de sus actividades; seguido de un inferior porcentaje menciona que siempre y casi siempre, representados por el 23% y 21% respectivamente, mientras tanto, se puede identificar que el 30%, es decir, 3 de cada 10 padres de familia mencionaron que la organización de las actividades en esta área es rara vez y nunca, ver figura 11.

Figura 11.

Organización en la ejecución de actividades



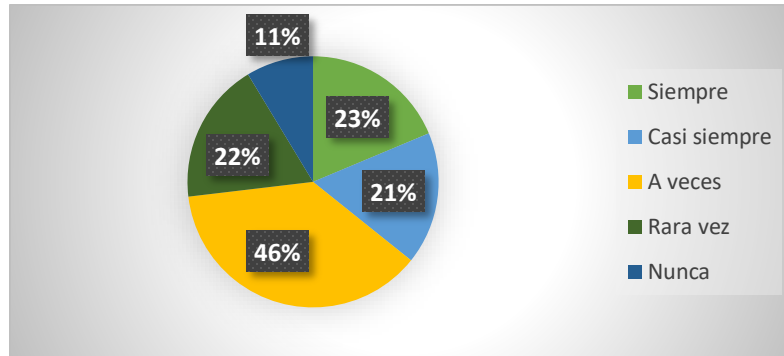
Nota. Los datos fueron obtenidos a 217 padres de familia.

En la interrogante 11 se puede identificar el liderazgo en el área de secretaría, en donde se puede identificar que la mayoría de los padres de familia mencionaron que a veces existe un liderazgo en el área de secretaría representado por el 46%, seguido de un inferior porcentaje, es decir, el 21% que sostuvo casi siempre mostrar un liderazgo; mientras tanto, el 23% afirma que siempre el área

de secretaria muestra liderazgo, mientras que el 11%, es decir, 1 de cada 10 padres mencionaron que rara vez y nunca se puede identificar que exista un liderazgo, ver figura 12.

Figura 12.

Liderazgo en el área de secretaría

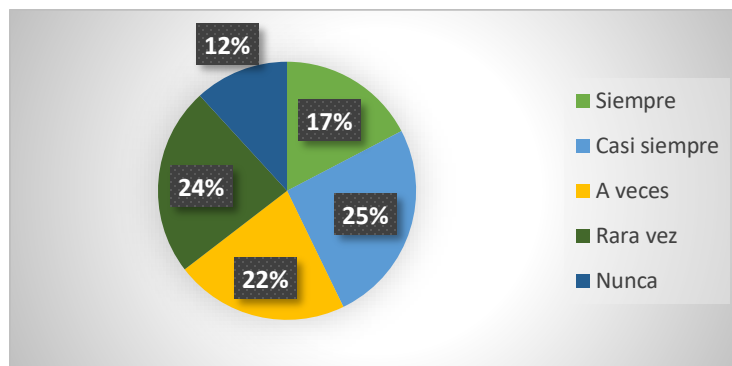


Nota. Los datos fueron obtenidos a 217 padres de familia.

En la interrogante 12 se puede identificar sobre la motivación que presenta el personal del área de secretaría en donde se puede identificar desde el punto de vista de los padres de familia casi siempre el personal de esta área se encuentra motivado, seguido del 24% que mencionó rara vez presentar una motivación, mientras que el 22% afirmó a veces presentar algún tipo de motivación en la prestación de sus servicios, mientras tanto, el 12% sostuvo que nunca lo realizan, ver figura 13.

Figura 13.

Motivación en el personal de secretaría



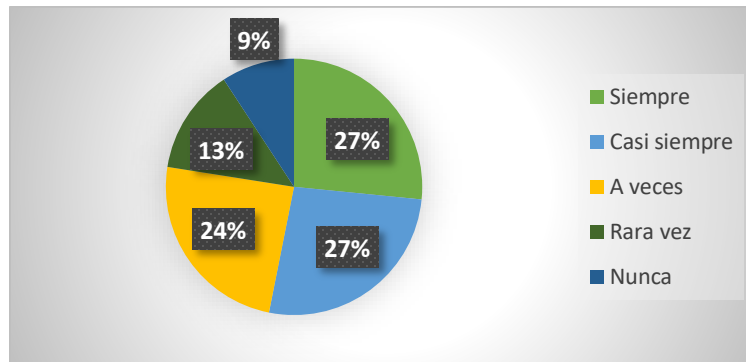
Nota. Los datos fueron obtenidos a 217 padres de familia.

En la interrogante 13 se puede identificar sobre la identificación con la unidad educativa, en donde los padres de familia mencionaron en su mayoría que siempre y casi siempre el personal del área de secretaría se encuentra identificado con esta institución; seguido del 24% que afirmó a veces, mientras tanto, se puede observar que el 22%, es decir, 2 de cada 10 padres de familia mencionaron

que rara vez y nunca el personal que presta sus servicios en el área de secretaría se encuentra identificado con la unidad educativa, ver figura 14.

Figura 14.

Identificación con la Unidad Educativa

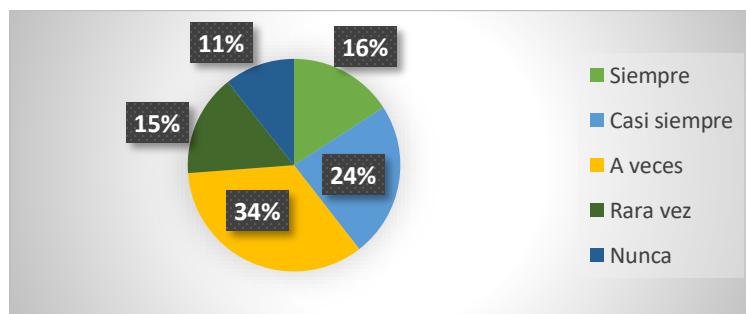


Nota. Los datos fueron obtenidos a 217 padres de familia.

En la interrogante 14 se puede identificar sobre el control de las actividades, por tal motivo, desde la perspectiva de los padres de familia de la U. E. San Antonio de Padua en su mayoría mencionaron que a veces existe un control de actividades en esta área, representados por el 34%, seguido de un porcentaje inferior que menciona casi siempre hacerlo, sin embargo, tan solo el 16% de los padres de familia mencionaron que siempre mantiene un control en las actividades de esta área, mientras que el 26% sostuvo que rara vez y nunca se lleva a cabo un control en el área de secretaría, ver figura 15.

Figura 15.

Control en las actividades



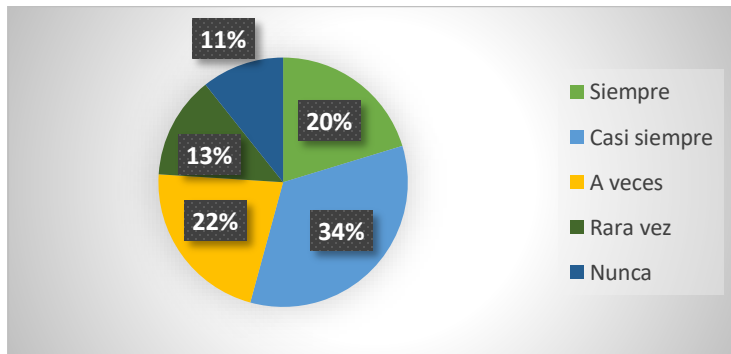
Nota. Los datos fueron obtenidos a 217 padres de familia.

En la interrogante 15 se puede identificar sobre el uso de tecnologías, en donde la mayoría de los padres de familia de la U. E. San Antonio de Padua mencionaron que casi siempre el personal de secretaría utiliza dispositivos tecnológicos para cumplir sus actividades, representados por el 34%,

seguido de un inferior porcentaje que menciono hacer rara vez; mientras tanto, el 20%, es decir, 1 de cada 5 padres de familia mencionaron que siempre utilizan la tecnológica como un recurso para prestar sus servicios; seguidos de aquellos que mencionaron hacerlo rara vez y nunca con el 13% y 11% respectivamente, ver figura 16.

Figura 16.

Uso de tecnologías para el control

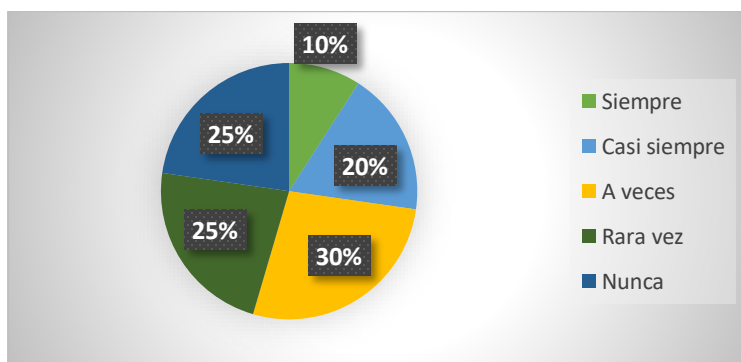


Nota. Los datos fueron obtenidos a 217 padres de familia.

En la interrogante 16 se muestra si el área de secretaria existen retrasos en los tiempos de atención, en donde se puede identificar que la mayoría de los padres de familia de la U. E. San Antonio de Padua mencionaron que a veces existen retrasos en los proceso en esta área, representados por el 30%; seguido de un inferior porcentaje que afirmo ser rara vez la existencia de algún tipo de retraso, mientras tanto, son escasos los padres de familia que mencionaron que estos retrasos son siempre y casi siempre, ver figura 17.

Figura 17.

Retrasos en los procesos administrativos



Nota. Los datos fueron obtenidos a 217 padres de familia.



2.8.2. *Análisis de las entrevistas*

Se llevó a cabo un guion de entrevista para obtener información amplia y detallada sobre la gestión administrativa en el área de secretaría, por lo tanto, a continuación se muestra los siguientes hallazgos:

En las entrevistas se pudo identificar que la gestión administrativa involucra varias actividades en relación a las necesidades del departamento de secretaría, para ello, se cuenta con una planificación semanal y diaria, en donde se deben cumplir las necesidades de los usuarios en el menor tiempo posible, con respecto a los recursos se pudo identificar que se cuenta con una gran cantidad de materiales como suministros de oficina, maquinaria, es decir, computadoras, impresoras, copiadoras y todos los insumos necesarios que requieran para el cumplimiento de sus actividades, e incluso se han utilizado dispositivos móviles como teléfonos celulares para identificar las necesidades o inquietudes de los padres de familia, en relación a las capacitaciones se las realiza por lo menos una vez por periodo académico, este proceso se lo realiza conjuntamente con los docentes en donde se trata aspectos de ética, en el área de secretaría se realizan capacitaciones cuando se llama a postulaciones para este puesto. También se pudo identificar por medio de entrevistas que la gestión administrativa se la evalúa en relación a los resultados que se obtiene y el nivel de satisfacción de los usuarios, para ello, se cuenta con un buzón de quejas para identificar las necesidades y aspectos de mejora que requieren los padres de familia, además se lleva a cabo un informe semanal de todas las actividades realizadas.

En conclusión se pudo determinar mediante los resultados de este estudio que la Unidad Educativa San Antonio de Padua requiere de mejorar en su gestión, esto a pesar que existe un buen desempeño por parte del personal de secretaría, no obstante, existen pequeños inconvenientes que afectan la eficiencia de esta área, especialmente en la organización y atención oportuna frente a los requerimientos de los usuarios internos y externos; de hecho, es importante mejorar la atención y la comunicación desde el punto de vista de los padres de familia, mientras que en las entrevistas se pudo identificar que es necesario obtener los recursos necesarios para llevar a cabo un procedimiento eficiente conforme las necesidades de los usuarios en el área de secretaría de la Unidad Educativa San Antonio de Padua.





CAPÍTULO 3: PRESENTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

3.1. Presentación de la propuesta

Título de la propuesta: Plan de gestión administrativa que incorpore tecnología, capacitación y mejoras organizacionales en la Unidad Educativa San Antonio de Padua.

En esta propuesta se recopila información sobre el escenario interno del área de secretaría de la unidad Educativa San Antonio de Padua.

3.2. Propósito y objetivos de la propuesta

La presente propuesta tiene como propósito mejorar la gestión administrativa en el área de secretaría de la Unidad Educativa San Antonio de Padua, esto debido que actualmente esta área carece de una gestión eficiente que le permita cumplir sus actividades en función de las necesidades de los padres de familia, para ello, es necesario proponer un plan estratégico que le permite alcanzar los objetivos de esta institución de forma efectiva y eficiente, mediante la planificación, organización, dirección y control; por tal motivo, esta área requiere de una propuesta que le permita cumplir sus actividades, cabe destacar que la propuesta surge en función de los resultados obtenidos mediante los instrumentos de recolección de datos; para ello, en la siguiente propuesta se han establecido los siguientes objetivos:

3.2.1. *Objetivo general*

Mejorar la gestión administrativa en el área de secretaría de la Unidad Educativa San Antonio de Padua

3.2.2. *Objetivos específicos*

- Fortalecer la planificación, coordinación, dirección y control en la gestión administrativa
- Alcanzar los objetivos de la organización de manera eficiente y efectiva
- Asegurar el buen funcionamiento de la organización,
- Cumplir con las necesidades de la demanda

3.3. Fundamentación de la propuesta

La ejecución de esta propuesta se encuentra justificada en los siguientes factores

Ahorro de tiempo y recursos: Permite automatizar y establecer las actividades y los procesos para limitar la duplicidad de los esfuerzos en el área de secretaría.



Incrementar la productividad: Se puede mejorar el desempeño de los funcionarios de esta área para establecer actividades que se encuentren enfocada en cumplir con los propósitos organizacionales.

Mejora la atención: Se pueden mejorar las actividades para cumplir con todas las necesidades de los padres de familia y el personal que requiera que asista a este departamento y mejorar la relación con ellos.

3.4.Desarrollo de la propuesta

La propuesta de un plan de gestión administrativa se encuentra alienas sobre las necesidades del área de secretaría de la Unidad Educativa, en donde se puedan llevar cabo actividades que permitan mejorar la atención a los padres de familia y a todo el personal que requiera de los servicios de esta área, en donde se puedan aprovechar todos los recursos de forma eficiente y de esta manera optimizar los procesos y mejorar la atención de esta área, para obtener un flujo de información efectiva.

3.4.1. Etapa 1. Definición de los objetivos administrativos

Para mejorar la gestión administrativa en la U. E. San Antonio de Padua es necesario conocer la misión, visión y valores de esta institución, puesto que las actividades que realizan las secretarias se encuentran vinculadas con los propósitos de la institución:

3.4.2. Etapa 2. Análisis del entorno

En la tabla 3 se muestra el diagnóstico de la unidad educativa San Antonio de Padua, por lo tanto, a continuación se exhiben los puntos débiles y fuertes de esta institución:

Tabla 3.

Matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
Personal con perfil profesional	Especialización del personal
Amplio conocimiento del personal	Participación en programas de capacitación
El personal se encuentra comprometido con los objetivos empresariales	Incremento de desarrollo profesional
Personal con experiencia en gestión administrativa	
Debilidades	Amenazas



Falta de conocimiento sobre el proceso administrativo

Deficiente toma de decisiones

Escaso uso de tecnologías para optimizar los procesos y actividades

Poco personal para cumplir las actividades

Recortes presupuestarios para la institución

Cambio de autoridades

Cambio del personal de secretaría

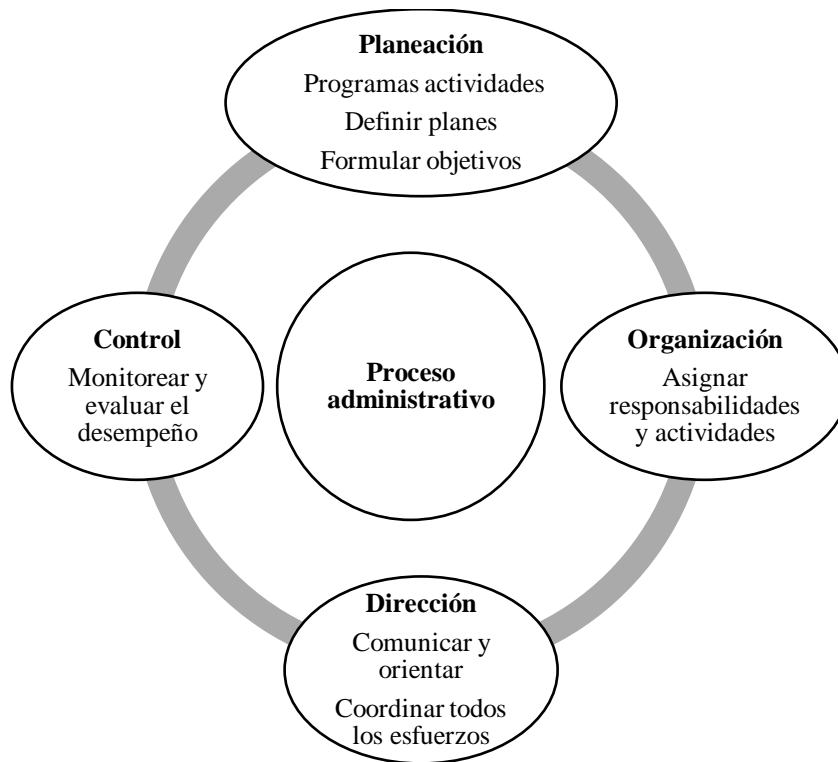
Como se puede identificar en la matriz FODA el área de secretaría de la U. E. San Antonio de Padua presenta algunas dificultades que pueden subsanarse y convertirse en fortalezas, además de las amenazas pueden convertirse en oportunidades, puesto que son herramientas puntuales que permiten mejorar la gestión administrativa en esta área, esto debido que permite conocer la actual situación con la finalidad de establecer acciones oportunas.

3.4.2.1. Generar un correcto proceso administrativo. Cabe resaltar que el proceso administrativo en la secretaría de esta unidad educativa es considerada como un eje puntual debido que se ha considerado como un área que permite mantener un control y el manejo de un proceso correcto que permita satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos; por lo tanto, en los resultados obtenidos se puede identificar que existe inconformidad con algunos padres de familia sobre el servicio que brinda esta área, en este sentido, el proceso administrativo se presenta en la siguiente figura:



Figura 18.

Procesos de la gestión administrativa



3.4.3. Etapa 3. Planeación

3.4.3.1. Ciclo (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) PHVA. Es considerado como un método de mejora administrativa, por tal motivo, la planeación es considerada como el primer proceso para la definición de los objetivos, además de establecer planes y planificación sobre las actividades que es necesario cumplir sobre el contexto de las funciones; por tal motivo, en este proceso es necesario utilizar este ciclo, considerándose como una herramienta útil y necesaria que permite la planificación y la ejecución de todas las actividades en el área de secretaría.

Para ello, mediante esta herramienta se puede establecer cuatro etapas o procesos, los cuales son planificar, verificar, hacer y actuar, destacándose como un ciclo que permite la identificación de los errores y si es posible volver al ciclo en donde se presentan dificultades y empezar desde el principio las veces que sean necesarias, por tal motivo, en la siguiente figura se muestra las etapas de este ciclo que se podrá implementar en el área de secretaría:



- **Planear**

1. Identificar el apoyo de todos los miembros del área de secretaría, además de los usuarios internos y externos de la unidad educativa.
2. Establecer una comunicación inclusiva que permita asegurar que el personal del área de secretaría se involucre de manera efectiva.
3. Brindar una atención personalizada y de calidad para cumplir con los requerimientos, inquietudes de toda la comunidad educativa.

- **Hacer**

1. Coordinar todas las actividades que permitan cumplir con todas las necesidades y requerimientos de los usuarios.
2. Describir toda la información que es necesario comunicar sobre las capacitaciones y comunicación en todo el personal del área de secretaría.
3. Identificar todos los requerimientos de los usuarios para poder establecer acciones inmediatas en función de sus peticiones.

- **Verificar**

1. Realizar evaluaciones sobre las actividades mediante una matriz de tiempo.
2. Establecer un seguimiento de calendario que permita establecer una comunicación efectiva.
3. Comprobar toda la información mediante una matriz de ingreso de todos los documentos que se utilizan en esta área.

- **Actuar**

1. Establecer un apoyo de carácter administrativo que cumpla con las fechas y tiempos establecidos
2. Aplicación de calendarios de comunicación con toda la información necesario para el cumplimiento de sus actividades
3. Identificación de las soluciones en el tiempo que requieren los usuarios en relación con su fecha de petición
4. Diseñar reportes de las áreas que presenten dificultades que permita cumplir con el proceso administrativo
5. Examinar periódicamente la toma de decisiones a tiempo.





3.4.4. Etapa 4. Organización

- **Gestión de documentos**

Elaborar folletos, informes y cartas.

Elaborará certifica de notas, escolaridad y constancias.

Elaborar un base de datos de los estudiantes.

Llevar a cabo inventarios documentales.

- **Coordinación**

Facilitar la comunicación entre el personal docente y equipo directivo.

Programar la atención de estudiantes, docentes y padres de familia.

Llevar a cabo una coordinación del equipo directivo.

Responder los correos y correo electrónico.

Recibir a los usuarios internos y externos en los horarios establecidos.

- **Elaboración de actas**

Elaborar las actas de la unidad educativa.

Levantar las actas de las reuniones.

Verificar que el libro de actas se encuentre actualizado y debidamente firmado.

- **Otros servicios**

Tramitar y comunicar las resoluciones del órgano en la unidad educativa.

Producir boletines de noticias.

Expedir certificados que soliciten las autoridades y todo el personal que lo requiera.

Desde esta perspectiva, la aplicación del ciclo PHVA es de suma importante en el área de secretaría de una unidad Educativa San Antonio de Padua, puesto que se llevan a estrategias que permite seguir una secuencia con respeto a la planificación, organización, implementación y el control con el propósito de mejorar las actividades en esta institución, para ello, las secretarias deberán apoyarse en este ciclo con el objetivo de establecer y definir los objetivos para mejorar todos los procedimientos, además de los instructivos que se encuentran determinados para la secretaria de esta unidad educativa; puesto que esta herramienta permitirá establecer evaluaciones sobre las actividades que se llevan a cabo y de esta manera mejorar la toma de decisiones.

Mediante la aplicación del PHVA las secretarias de esta unidad educativa mejorará la planificación de todas las actividades que se realizan esto de forma efectiva, de hecho, se contribuye con el desempeño que permita satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos, por esta





razón, mediante esta herramienta se pueden cumplir todos los requerimientos y mejorar la calidad del servicio en esta área.

3.4.5. *Etapa 5. Dirección*

Para la segunda etapa de la gestión administrativa se establece la organización, en donde se detallan los puestos que se requieren dentro de la unidad educativa en función de sus perfiles y funciones, además de establecer el proceso de inducción con el nuevo personal que pueda llegar al área de secretaría, para ello, es necesario llevar a cabo estas herramientas que permitan la aplicación en esta fase con la finalidad de obtener un mejor desempeño en las actividades.

Para el diseño de los puestos y actividades que debe realizar la secretaria es necesario tener como referencia el flujo de actividades que se cumple en esta área el consejo directivo se rige en el artículo 18 de la LOES en donde se determina que la responsabilidad que ejercer las instituciones educativas radica sobre la libertad para la gestión de los procesos internos, lo cual se respalda sobre el diseño de los puestos que requiere esta unidad educativa, considerándose a los procesos internos para adaptarse en la secretaría general.

Por tal motivo, a continuación se detalla el manual de funciones de una secretaria que requiere la unidad educativa para cumplir con sus funciones:

Descripción del puesto: Se puede describir y determinar todas las actividades principales que se integran en el puesto, en donde se pueden distinguir otros tipos de puestos con el objetivo de cumplir todas las funciones.

Perfil del puesto: Es considerado como un instrumento que tiene la función de reunir y detallar todos los requisitos necesarios para que una persona pueda ocupar un cargo o puesto de trabajo.

3.4.5.1. Descripción del puesto. A continuación se presenta el perfil de puesto que debe tener el o la secretaria de la U. E. San Antonio de Padua en la ciudad de Tulcán:





Tabla 4.

Manual de descripción del puesto

1. Datos para el puesto de secretaria		3. Relaciones externas e internas	4. Formación académica requerida		
Nombre del puesto	Secretario general		Interconexión	Nivel de formación	No aplica título técnico superior o tecnología
Clase	Directivo	Cuarto nivel			
Unidad administradora	Dirección de secretaria general	Autoridades de la institución, padres de familia, estudiantes y personal externo; también las instituciones	Área de conocimiento	Administración en empresas, gestión administrativa, gestión documental, Archivología, información digital	
2. Misión		5. Experiencia laboral requerida			
Llevar a cabo una planificación, organización, dirección y la gestión documental, además de la certificación de proceso administrativos de la unidad educativa		Tiempo de experiencia	3 años como mínimo		
		Especificidad de la experiencia	Administración, archivo, gestión documental, gestión por procesos, derecho administrativo		
		Capacitación requerida para el puesto	Capacitación específica		
		Tiempo requerido	Administración, archivo, gestión documental, gestión por procesos, derecho administrativo		
		50	Administración, archivo, gestión documental, gestión por procesos, derecho administrativo		
6. Actividades especiales	Conocimientos adicionales relacionado a las actividades necesarias	Nombre de la competencia	Grado	Conducta observable	
Organizar, planificar, establecer políticas y normas, además de procedimientos para la gestión documental de la unidad educativa	Sistema de archivos y documentación	Asesoramiento y orientación	Alto	Asesoras al personal de la institución sobre las competencias, estrategias y formulación de políticas.	





Proponer y administrar eficiente una gestión documental en la unidad educativa	Constitución de la republica	Organizar la información	Alto	Definir el nivel de la información sobre la gestión en los procesos
Tramitar el reconocimiento de los títulos de bachiller en relación al ente rector	Normativa legal vigente	Recopilación de la información	Alto	Implementación de sistemas o prácticas que les permita la recolección de información importante
Diseñar normativas, políticas, y acciones que permitan mejorar la gestión documental en la unidad educativa	Normativa de control interno	Pensamiento estratégico	Alto	Comprender de manera oportuna todo el entorno, las oportunidades o amenazas, debilidades y fortalezas para establecer lineamientos estratégicos
		Expresión escrita	Alto	Redactar documentos en donde se puede definir varios parámetros en relación con el funcionamiento de la institución
Competencias conductuales				
Certificar los documentos de la institución		Nombre de la competencia	Grado	Conducta observable
Planificar y dirigir la ejecución de varias actividades		Orientación en los resultados	Alto	Establecer estrategias que permitan el alcance de las metas propuestas y el desarrollo y modificación de los procesos
Convocar a diferentes reuniones ordinarias y		Conocimiento del entorno de	Alto	Identificar todas las razones que





extraordinarias, levantar actas y tramitar documentos		la organización		motivan los comportamientos sobre los diferentes grupos de trabajo
Otras funciones que determine el jefe inmediato superior		Trabajo en Equipo	Alto	Crear un ambiente de trabajo de cooperación que se resuelvan los conflictos dentro de la institución

- **Matriz de Eisenhower**

Cabe considerar que en este proceso será necesario utilizar una matriz de tiempo que permita la organización y gestión eficiente de todas las actividades y tareas que se maneja en el área de secretaría; permitiendo de esta manera priorizar el nivel de importancia y urgencia de las actividades; en este sentido, esta matriz se encuentra representada por colores y cuadrantes. Por lo tanto, el color rojo del cuadrante 1, se colocan todas las actividades que son urgentes de realizar y las más importante, en el cuadrante 3 amarillo que coloca las actividades urgentes pero que no son tan importante; mientras tanto, en el cuadrante 2 se pintaran de violeta las actividades que no son urgentes; mientras que el cuadrante 4 se escribirán las actividades que no son importantes ni urgentes de realizar, por lo tanto, pueden ser actividades que se puedan realizar en el tiempo deseado; por tal motivo, a continuación se muestra la matriz Eisenhower en la tabla 5 que se llevará a cabo para esta área.

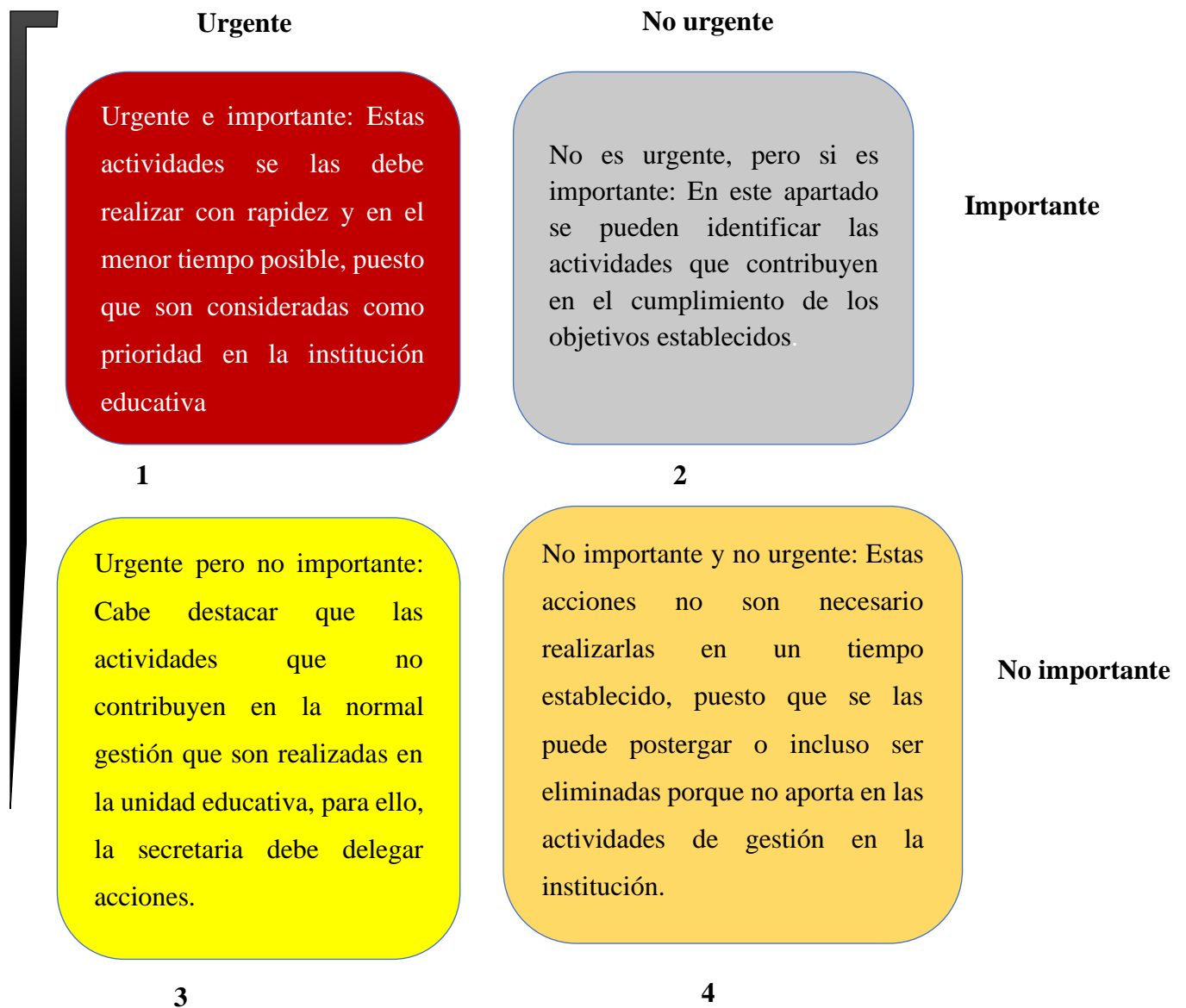


Tabla 5.

Matriz Eisenhower

	Urgente	No urgente
	Cuadrante 1	Cuadrante 2
Importante	<ul style="list-style-type: none"> • Presiones • Crisis • Proyectos o informes con fechas de vencimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar, planificar y establecer políticas o procedimientos para llevar a cabo una gestión documental eficiente en la institución. • Administrar y proponer un sistema de gestión documental • Tramitar todo el proceso de titulación. • Diseñar estrategias o normativas que permitan manejar eficientemente la gestión administrativa. • Convocar a reuniones ordinarias y extraordinarias, además de tramitar y levantar actas de la institución
	Cuadrante 3	Cuadrante 4
No importante	<ul style="list-style-type: none"> • Llamadas, reuniones, emails • Presiones familiares • Actividades populares 	<ul style="list-style-type: none"> • Pedir permisos para reuniones innecesarias en horas laborables • Revisar noticiar en redes sociales en horas laborables • Establecer actividades placenteras • Escribir mensajes a conocidos

Desde esta perspectiva una vez conocida la matriz de Eisenhower es importante considerar que mediante el desarrollo de esta matriz de tiempo se podrá jerarquizar mediante colores todas las actividades el personal de secretaria, tomando como referencia para el cumplimiento de estas actividades; por tal motivo, en la figura 19 se muestra el significado de cada color en los cuadrantes establecidos:

Figura 19.*Actividades de la Matriz Eisenhower*

En este contexto, la matriz de organización de tiempo tiene el propósito de organizar todas las actividades que se realizan en el área de secretaria, priorizando las actividades con mayor importancia y que se requieren realizar inmediatamente y aquellas que no son tan necesaria hacerlas, para ello, se han establecido 4 cuadrantes que permita llevar a cabo una planificación adecuada y generar organización sobre las actividades que él o la secretaria deberá cumplir, parece



ser una forma dinámica, sin embargo, los resultados de esta estrategia permita obtener un control en todas las acciones que se realizan en este departamento,

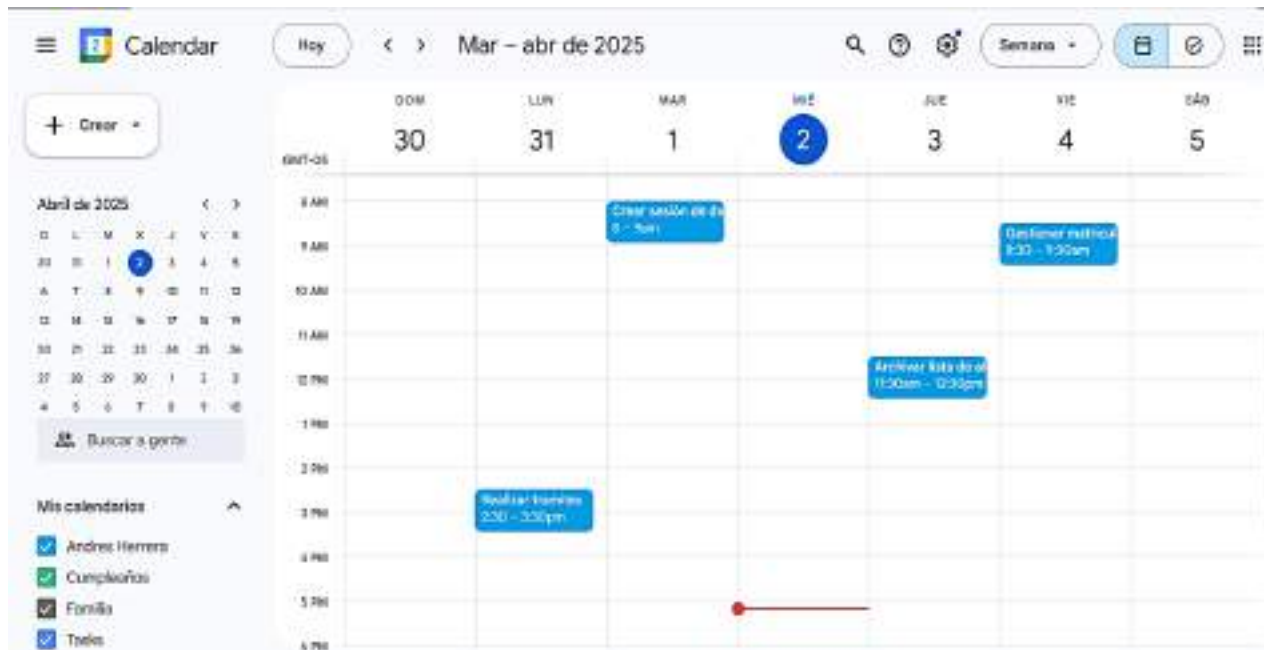
Por lo tanto, gracias a esta estrategia se podrá eliminar todas las acciones innecesarias en el área de secretaría, las cuales pueden generar retrasos en los procesos, para ello, se podrá mejorar la atención al personal que requiere de los servicios de secretaría, es decir, personas externas o internas a la institución con el propósito de cumplir todas sus necesidades y requerimientos, brindando una atención oportuna y transparente; también el secretario administrativo podrá gestión un proceso en función de las necesidades y propósitos institucionales.

3.4.6. Etapa 6. Control

3.4.6.1. Implementación de Google Calendar. En este apartado se podrán utilizar calendarios colaborativos en la web, esto mediante las herramientas que ofrece Google calendar en donde se pueden registrar actividades para el personal, en donde se puede comunicar el funcionamiento para orientar las funciones, especialmente aquellas actividades que no están cumplidas o si presentan algún inconveniente; para ello, es necesario la creación de calendario dentro de calendar, en donde se procede el diseño de las funciones con los responsables para posteriormente enviarles una invitación y de esta manera obtener una comunicación interactiva. Posteriormente al establecimiento del calendario, toda la información que ha sido registrada permitirá para agregar un control sobre el desempeño y de esta manera realizar un diagnóstico sobre que colaborador tiene mayor desempeño para establecer una recompensa; de hecho, se pueden llevar a cabo una serie de capacitaciones, considerándose una técnica de motivación que permite trabajar con mayor productividad y cumplir con los requerimientos de los usuarios en relación a los necesidades en el menor tiempo posible.



Figura 20.

Herramienta de control

Cabe destacar que el cuentario colaborativo contribuye en el área de secretaría de la Unidad Educativa San Antonio de Padua, permitiendo administrar y direccionar de forme eficiente mediante múltiples actividades que se realizan en esta institución; por lo tanto, al momento de utilizar un calendario colaborativo, los funcionarios de esta área podrá organizar programas, agendar y establecer fechas limites sobre las diferentes actividades; de hecho, puede contribuir en mejorar la comunicación sobre los diferentes miembros, es decir, el área de secretaría con toda la comunidad universitaria, permitiendo de esta manera minimizar los errores e incrementar la productividad, especialmente solventar la escasa coordinación e información, además de llevar a cabo un seguimiento sobre todas las actividades programas y eventos.

3.4.6.2. Panel de control. Para llevar a cabo este procedimiento es necesario la utilización de un panel de control que puede ser realizada en Excel en donde se podrá describir el desempeño en el área de secretaría, permitiendo de esta manera evaluar y establecer un seguimiento sobre el desempeño que tiene cada integrante de este departamento; cabe destacar que para poder guiarse el secretario sobre el panel de control es necesario la entrega del formato en la plataforma Excel y de esta manera se lo pueda utilizar de forma inmediata, con el propósito de obtener la productividad en el equipo de trabajo y establecer las correcciones necesarias en el menor tiempo



posible.

También será necesario el desarrollo de una matriz que le permita ingresar los documentos en Excel, esto permitirá obtener un control de todos los documentos existentes, esto con el propósito de conocer e identificar las fechas de entrega, el tipo de documentación, el responsable de envío y toda la información que contiene.

3.4.6.3. Recomendaciones. También es necesario para mantener un control en el proceso administrativo y las actividades de la secretaría la implementación de las normas ISO 9001, permitiendo direccionar sus actividades para establecer y garantizar el cumplimiento de este proceso debido que esta norma puede ser utilizada en instituciones públicas o privadas.

3.4.6.4. Requisitos de la NORMA ISO 9001. Cabe considerar que la norma ISO establece varios requisitos que permita a un sistema de gestión de calidad demostrar toda la capacidad de una institución con el propósito de entregar productos o servicios eficientes, cumpliendo con todos los estándares del cliente, además de los reglamentos, por lo tanto, entre los principales requisitos se presenta a continuación:

- Enfoque sobre los usuarios internos y externos
- Compromiso con la alta dirección
- Políticas administrativas
- Entrega de documentos basado en la gestión de calidad
- Planeación eficiente
- Administración eficiente de los recursos
- Medida y diagnóstico de la mejora continua del sistema.

3.4.7. Impacto de la propuesta

3.4.7.1. Impacto técnico. Mediante la aplicación de esta estrategia en la secretaría de la U. E. San Antonio de Padua los procesos administrativos en esta área serán oportunos, permitiendo potenciar las actividades y la productividad, además de la mejorar la eficiencia, esto con el propósito de planificar, organizar, direccionar y controlar todas las acciones que se realizan en esta unidad educativa; de esta manera se pretende satisfacer a los usuarios externos e internos para agilizar sus requerimientos mediante la optimización de los procesos y brindar una respuesta oportuna en los diferentes trámites y cumplir con los objetivos institucionales mediante una gestión de secretaría eficiente que cuente con todos los recursos encaminados en fortalecer todas las demandas que no pueden ser cubiertas actualmente.



3.4.7.2. Impacto social. En el impacto social se pretende mejorar la pertenencia y la motivación en los miembros del área de secretaria de la Unidad Educativa San Antonio de Padua, además del incremento en un marco de referencia en donde se puedan llevar a cabo actividades oportunas, por lo tanto, las secretarías de esta unidad educativa podrán ofrecer un tiempo de respuesta en función de las diferentes diligencias que son requeridas en su área de trabajo. En este contexto, es necesario llevar a cabo una capacitación sobre la implementación de esta estrategia, para ello, se utilizará el siguiente cronograma de actividades expuesto en la tabla 6.

Tabla 6.

Cronograma de actividades

Actividad/ mes	Mes									
	Semana 1					Semana 2				
	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V
La gestión administrativa										
Ciclo PHVA										
Planear										
Hacer										
Verificar										
Actuar										
Socializar los puestos y actividades										
Matriz de Eisenhower										
Introducción y funciones del modelo Eisenhower										
Explicación de la matriz										
Google calendar										
Introducción a Google Calendar										
Explicación de las funciones de Google Calendar										

3.5. Análisis costo beneficio

Para llevar a cabo el análisis de costo beneficio en la tabla 7 se muestran las actividades, la descripción de las mismas, el costo asociada a ellas y los beneficios esperados.

Tabla 7.

Análisis costo beneficio

Actividad	Descripción	Costo total (USD)	Beneficios esperados
Implementación del ciclo PHVA	Uso de suministros y materiales para aplicar el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.	40,00	Mejora continua de los procesos administrativos mediante la estandarización de actividades, retroalimentación sistemática y mayor control de calidad en la gestión.
Matriz de Eisenhower	Clasificación de tareas mediante recursos como proyectores, marcadores y materiales de apoyo.	80,00	Optimización del tiempo y priorización efectiva de tareas clave. Mejora la productividad y reduce retrasos o acumulación de actividades.
Uso de Google Calendar	Aplicación gratuita que se apoya en el uso de internet y materiales básicos de oficina.	50,00	Organización y programación digital de las actividades. Fomenta la planificación efectiva, recordatorios automáticos y trabajo colaborativo en tiempo real.
Capacitación del personal	Formación técnica del personal administrativo en buenas prácticas y uso de herramientas.	250,00	Profesionalización de las secretarías. Mejora su desempeño, autonomía y capacidad de respuesta frente a los requerimientos administrativos y académicos de la institución.



Total		420,00	
--------------	--	---------------	--

La inversión total estimada asciende a USD 420,00, lo cual se considera un presupuesto reducido y altamente eficiente, dado que se prioriza el uso de herramientas gratuitas (como Google Calendar) y recursos institucionales existentes. El enfoque de la propuesta está centrado en intervenciones de bajo costo, pero con un alto retorno en términos de organización interna, calidad del servicio y desempeño del personal.

En cuanto a los beneficios institucionales cualitativos y cuantitativos se obtiene:

- **Optimización de procesos:** donde se reducen tiempos de respuesta, se eliminan redundancias y se mejora la trazabilidad de las actividades internas.
- **Impacto positivo en la imagen institucional:** Ya que un área de secretaría más eficiente mejora la experiencia del usuario (padres, estudiantes, docentes), generando mayor satisfacción y fortaleciendo la percepción externa de calidad.
- **Aumento potencial de la demanda:** Una gestión administrativa más profesional puede traducirse en mayor interés de la comunidad por los servicios educativos de la institución.
- **Sostenibilidad operativa:** Las mejoras implementadas no dependen de software licenciado, sino de plataformas gratuitas, lo que reduce costos recurrentes.

3.6. Validación de la propuesta (Factibilidad técnica, económica y operativa)

Con el objetivo de establecer una evaluación e identificar la factibilidad de la propuesta se llevó a cabo las técnicas de la entrevista a la máxima autoridad de la Unidad Educativa San Antonio de Padua, es decir, la Hna. María del Pilar Ayala Bravo quien cumplen las funciones de rectora en esta institución, por tal motivo, se elaboró y realizó un cuestionario para poder validar la propuesta, esto con el propósito de medir varios aspectos que se encuentren relacionados con la factibilidad económica, técnica y operativa.

Por tal motivo, los resultados obtenidos mediante la encuesta frente a la gestión administrativa en el área de secretaría de la U. E. San Antonio de Padua fueron favorables con respecto a la entrevista realizada a la rectora de la unidad educativa, debido que desde su cargo tienen la autoridad de establecer la factibilidad y la viabilidad de la propuesta y todos los recursos que se utilizan, por lo tanto, se concluye que la propuesta es factible y viable para el área de secretaría.





CONCLUSIONES

Mediante el análisis de la fundamentación teórica sobre la gestión administrativa en la U. E. San Antonio de Padua se constituye como un sustento de suma importancia que permita entender y respaldar los procesos administrativos en el área de secretaría para cumplir con las necesidades o requerimientos del personal interno y externo; por tal motivo, se concluye como marco referencial teorías y conceptos de autores predominantes que respalden la importancia de establecer procesos secuenciales que mejoren la eficacia operativa en la institución educativa.

Con respecto a la gestión administrativa en el área de secretaría de la U. E. San Antonio de Padua desde el punto de vista de los padres de familia en su mayoría mencionaron que existe una adecuada gestión administrativa en esta área, representados por el 67%, es decir, 7 de cada 10 padres de familia están de acuerdo con la adecuada gestión en el área de secretaría; además se pudo identificar que casi siempre y a veces el personal de esta área toma decisiones acertadas en relación a sus necesidades, seguido de un inferior porcentaje, de hecho, los padres de familia mencionaron en su mayoría que a veces existe una eficiente coordinación en el área de secretaría, representados por el 46%, seguido de un porcentaje inferior que afirmó casi siempre hacerlo.

Una vez identificado los principales problemas en el área de secretaría desde el punto de vista de los padres de familia se diseñó una propuesta que permite mejorar la operatividad, para ello, la propuesta se analizó en entorno en donde llevó a cabo un diagnóstico situacional sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; posteriormente se describió el ciclo de PHVA también conocido como ciclo de Deming que le permita al área de secretaría como Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, también se diseñó un manual de funciones y procedimientos para las secretarías y la implementación de la matriz de Eisenhower, para finalmente implementar Google calendar que le permite controlar las actividades que se llevan a cabo en el área de secretaría.





RECOMENDACIONES

Es necesario que las autoridades de la U. E. San Antonio de Padua realicen auditorías periódicas en todas las áreas de la institución para identificar problemas y poder solucionarlos en el corto plazo, cumpliendo con las normativas y reglamentos de la institución que les permita mejorar sus procesos administrativos.

Se recomienda a la comunidad científica tomar como referencia los resultados de esta investigación, para en futuros estudios investigar el problema y establecer propuestas de solución en las diferentes unidades educativas con el propósito de mejorar la gestión administrativo y fortalecer con una educación de calidad y transparente.





REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Faneite, S. F. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 3(8), 82–95. <https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>
- Alcaraz, E. (2022). *Diseño sistemático de gestión administrativa comercial para la mejora de la empresa Balam Motion*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica Nacional de México], Cuautitlán-México. <https://rinacional.tecnm.mx/bitstream/TecNM/6345/1/Alcaraz%20Tejada%20-.pdf>
- Álvarez Pincay, D.E. & Zavala Alay, G.H. (2024). eficiencia administrativa del proceso contable: caso cuerpo de bomberos del cantón Pajan. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*. 6(3), 56-69.
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&tlng=es.
- Barreno Salinas, M. (2019). La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración. *Conrado*, 15(66), 59-64. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000100059&lng=es&tlng=es.
- Barzola Zambrano, M. I. I., Flores Barzola, M. W. J., Daza Barzola, M. P. J., Flores Barzola, C. I., Flores Barzola, M. J. L., & Flores Barzola, M. A. J. (2023). Importancia de la planificación para mejorar la gestión administrativa en las empresas públicas de turismo, Ecuador. 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 2707-2724. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4617
- Basaldua Galarza, A. G., Casallo Veliz, S. V., Reyes Lujan, C. A., & Rojas Dávila, A. C. (2023). Formación por competencias en investigación científica basada en el diseño curricular en una facultad de medicina humana. *Prohominum*, 5(4), 233–239. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0220>
- Bermúdez, L. (2022). *Diseño de plan administrativo para mejorar los procesos de facturación y cobranzas de la empresa “Servicio de Transporte Starblutrans S.A.* [Tesis de posgrado,





Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil], Guayaquil-Ecuador.

<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/5161/1/T-ULVR-4166.pdf>

Blanchar Martínez, T. C., & Martínez Trujillo, N. E. (2024). ¿Entrevista o encuesta?: Una diferencia necesaria. *Revista Latina De Comunicación Social*, (83)3, 56-78.

<https://doi.org/10.4185/rlds-2025-2339>

Briones, M. (2020). *La gestión secretarial y el fortalecimiento de los procesos administrativos de la fundación Inca*. [Tesis de pregrado, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí], Manta-Ecuador.

<https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/3145/1/ULEAM-SB-0051.pdf>

Bustamante, E. (2019). Propuesta de plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la empresa de bienes y servicios Adán Dávila Ruiz. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo], Chiclayo-Perú.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1962/1/TL_DavilaBustamanteElizabeth.pdf

Carrillo, R. (2022). *Plan de mejoramiento de la gestión administrativa en la empresa asociativa de trabajo Pris*. [Tesis de pregrado, Universidad de Córdoba], Córdoba-Colombia.

<https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/d462f1e2-518b-41ff-b9b5-697676a26353/content>

Castañeda, C. & Ramírez, A. (2020). *Diseño de un plan de gestión administrativa para la empresa Muebles R.O. ubicada en la ciudad de Pereira, Risaralda*. [Tesis de postgrado, Universidad Técnica de Pereira], Pereira-Colombia.

<https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/f86322e4-1378-4ed7-8ea7-5620b2201ff5/content>

Castro Tacuri, J. L., Sacón Martínez, E. E., & Rosado Briones, A. Z. (2018). Planificar, necesidad para una administración efectiva. *RECIMUNDO*, 2(1), 427-445.

<https://doi.org/10.26820/recimundo/2.1.2018.427-445>

Catagua Briones, M.L., Pinargote Macías, M.F., & Mendoza Vinces, M.E. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial. *Podium*, 44(3), 151-166. doi:10.31095/podium.2023.44.10





- Celorrio, H. (2024). La eficiencia administrativa y su control. *Revista de administración y procesos*. 4(2), 45-62. <https://cidep.online/ojs/index.php/redav/article/view/255/redav-27-01-html>
- Dante, V. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la municipalidad distrital San Juan de Cutervo*. [Tesis de postgrado, Instituto de Gobierno y Gestión Pública Unidad de Posgrado]. Lima-Perú. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10351/sanchez_vd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escobar Zurita H.D. Surichaqui Carhuallanqui, L.M. & Calvanapón Alva, F.A. (2022). control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales -Perú. *Revista Visión del futuro*. 27(1), 160-181. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2023.27.01.005.es>
- Franco Viedma, W. Itsvan Casares W. Aguilera Morales, E. Choperena Morales E., Moreno Salas, D. & Salgado Herrera, R. (2021). La importancia de la organización como función administrativa. *Revista Lidrazgo Estrategico*. 11(1), 107-110.
- Gamboa Poveda, J.E., Ortega Haro, X.F. Armijo Borja, J.M. (2019). Importancia de la administración de las ventas en el ámbito empresarial y en el comercio informal o personal. *Revista de investigación empresarial*. 3(2), 55-72. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/110/154>
- García Ibarra, M. (2021). La importancia de la administración. *Revista de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. 8(16), 1-3. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa2/article/view/7304/7905>
- García, D. (2023). *Modelo de gestión administrativa de la empresa Distribuidora Piedra en el cantón La Libertad*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica de la ciudad de Guayaquil], Guayaquil-Ecuador. <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1783/MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LA%20EMPRESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Giler Cedeño, G. E., & Yoza Rodríguez, N. R. (2023). Proceso administrativo y su incidencia en el fortalecimiento institucional de la Unidad Educativa “21 de mayo”. *Revista Científica Y Arbitrada De Ciencias Sociales Y Trabajo Social: Tejedora*. ISSN: 2697-3626, 6(11), 173–187. <https://doi.org/10.56124/tj.v6i11.0083>



- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Córdova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (4), 32-37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es.
- González Veja, A. M., Sánchez, R., Molina Salazar, A. L. & Salazar, López, G. (2022). La entrevista cualitativa como técnica de investigación en el estudio de las organizaciones. *New Trends in Qualitative Research*, 14, (5). <https://doi.org/10.36367/ntqr.14.2022.e571>
- Guaranda Pin, M. L. & Tóala Bozada, S. P. (2024). Gestión administrativa y su relación con el proceso organizacional en la Unidad Educativa Fiscal Jipijapa. *Revista Científica Multidisciplinaria SAPIENTIAE*. ISSN: 2600-6030, 6(12), 21–40. <https://doi.org/10.56124/sapientiae.v6i12.0002>
- Haro, S. (2022). *Diseño de un plan de gestión administrativa para la empresa Good Market ubicada en la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de postgrado, Universidad Politécnica Salesiana], Guayaquil-Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22461/1/UPS-GT003701.pdf>
- Hernández Mendoza, J. M., & Hernández Mendoza, S. L. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico De La Escuela Superior Atotonilco De Tula*, 6(11), 66-67. <https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Huertas López, T. E., Suárez García, E., Salgado Cruz, M., Jadán Rodríguez, L. R., & Jiménez Valero, B. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (1), 165-177. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100165&lng=es&tlng=e
- López López, A. D. (2021). La administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo María. *Gaceta Científica*, 7(2), 59–69. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.2.1102>
- Medina Astudillo, P. C. (2021). Los procesos administrativos y su importancia en el sector de la salud. *Caminos de Investigación*, 3(1), 39-49.



- Mendivel Gerónimo, R. K., Lavado Puente, C. S., & Sánchez Castro, A. (2020). Gestión administrativa y gestión del talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, Seccional Chanchamayo. *Conrado*, 16 (72), 262-268. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262&lng=es&tlng=es.
- Merchan Noblecilla, L. G., Aguilar Loayza, E. L., González Malla, S. E., & González De La Torre, T. E. (2024). El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Microempresas de Servicios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 2500-2511. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12493
- Muñoz Enríquez, K. A., & Cano de la Cruz, Y. (2024). Influencia de la gestión administrativa en el desempeño de los docentes. *Revista Científica Multidisciplinaria Ogma*, 3(3), 34-44. <https://doi.org/10.69516/enjfpw30>
- Núñez Naranjo, S., De la Torre Altamirano, S. & Valdospinos Balda, A. (2021). Proceso de gestión administrativa: caso observatorio de ciencias empresariales de la Universidad de Otavalo: *VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 11(2), 84–102. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v11i2.554>
- Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2021). El estudio descriptivo en la investigación científica. *ACTA JURÍDICA PERUANA*, 2(2). Recuperado a partir de <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224>
- Pacheco Barreto, D. F. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697-6712. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918
- Palomeque, I. y Ruiz, J. (2019). Impact of institutional management on the generation of scientific knowledge in higher education institutions *Espacios*, 40(2). <https://www.revistaespacios.com/a19v40n02/19400214.html>
- Peña Ponce, D.K., Sánchez Chancay, M.R., Sancan López, L.T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista Recimundo*. 13(2), 120-131. 10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131



- Peralta Tapia, M. E., Horna Torres, E., Horna Torres, E., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 634–645. <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Pérez Corrales, J. D., & Barbarán Mozo, H. P. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 267-279. https://doi.org/10.37811/el_rcm.v5i1.224
- Pilco, A. Sisleya, T. (2023). *Diseño del modelo de gestión administrativo para el centro deportivo Olmedo de la ciudad de Riobamba*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo], Riobamba-Ecuador. <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/19313/1/12T01700.pdf>
- Poquioma, A. (2018). *Eficiencia administrativa y el cumplimiento de la función de los trabajadores de la Gerencia Administrativa del Ministerio Público de San Martín, 2017*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo], Lima-Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31625/poquioma_ra.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Proaño Ponce, W. P. & Ponce Arteaga, G. G. (2024). Gestión administrativa y desarrollo organizacional como herramienta para la compañía Cat Construction. *UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 8(1), 4–17. <https://doi.org/10.47230/unesciencias.v8.n1.2024.4-17>
- Quispe, Antonio M., Valencia Elvis B., Gutiérrez, Ana R., & Mares, Juan D. (2020). Serie de escritura científica: estudios transversales. *Revista del Cuerpo Médico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13 (1), 72-77. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.626>
- Ramírez, A. & Sánchez, C. (2020). Diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de una empresa de Servicio Inmobiliario. [Tesis de postgrado, Universidad Ricardo Palma], Lima-Perú. <https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/18626de9-0d02-4add-a48f-d734033365c4/content>
- Salazar, J. (2022). *La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional de la librería éxito de la ciudad de Riobamba*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de



Chimborazo],

Riobamba-Ecuador.

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10855/1/Contenido%20Salazar%2C%20J.%20%282023%29%20La%20Gesti%C3%B3n%20Administrativa%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desarrollo%20organizacional%20de%20la%20librer%C3%ADa%20%20C3%89xito%20de%20la%20ciudad%20de%20Riobamba..pdf>

Saltos Buri, V. R., Lucas Chele, F. A., Fienco Bacusoy, B. A., & Castro Zorrilla, G. Y. (2022).

Proceso administrativo: un estudio al crecimiento empresarial de las MIPYMES operadoras turísticas, cantón Puerto López. *RECIMUNDO*, 6(3), 344-354.

[https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(3\).junio.2022.344-354](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(3).junio.2022.344-354)

Salvador Oliván, J. A., Arquero Avilés, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas

en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 44 (2)3, 45-

67. <https://doi.org/10.3989/redc.2021.2.1774>

Sánchez Salazar, F. G., Carrión Hurtado, L. H., & Bosmediano Andrade, F. G., (2022). Gestión

administrativa en las pymes del sector comercial en la ciudad de Santo Domingo en Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 504-513.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n3/2218-3620-rus-14-03-504.pdf>

Soledispa Rodríguez X.E., Pionce Choez., & Sierra González., M.C. (2022). La gestión

administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas.

Revista Dominio de la Ciencia. 8(1), 280-294. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>

Sulbarán, I. (18 de abril de 2024). ¿Cuál es la importancia de la administración? Tiffin.

<https://global.tiffin.edu/blog/importancia-de-la-administracion>.

Tumbaco Nieves, Y. A., & Pibaque Pionce, M. S. (2023). Una mirada al proceso administrativo y

fortalecimiento institucional. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(6), 225–264. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v5i6.854>

Vásquez Ponce, G. O. Parrales Piloza, D. H., & Morales Chávez, V. E. (2021). Proceso

administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista*

Publicando, 8(31), 258-278. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>

Vélez Ramírez, P. A., Rodríguez Yagual, C. A., Belduma Suquilanda, R. M., Del Pezo González,

G. C., & Calle Zuñiga, R. L. (2023). Gestión administrativa y calidad educativa en una





institución educativa de Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 949-960. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4448

Verján Quiñones, R., Woo Gutiérrez, M., & García Alegre, D. (2021). Afinando la Estrategia: los enfoques de la Gestión Administrativa y la orientación del Mercado. *Revista Científica Anfibios*, 4(2), 29-35. <https://doi.org/10.37979/afb.2021v4n2.92>

Wunder Hachem, D., & Gabardo, E (2018). El principio constitucional de eficiencia administrativa: contenido normativo y consecuencias jurídicas de su violación. *Cuestiones constitucionales*, (39), 131-167. <https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2018.39.12652>

Zambrano España, M. J., & Ormaza Cevallos, M. G. (2020). Proceso administrativo de fortalecimiento a los emprendimientos de comerciantes de la calle Alajuela de Portoviejo. *Dominio De Las Ciencias*, 6(3), 467-486. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1410>

Zayas Rodríguez, D.M. & Parra Rodríguez, J.F. (2020). De la teoría de la dirección a la teoría de liderazgo. puntos de encuentro en el proceso de gobernanza educacional. *Revista Didáctica y Educación*. 11(6), 1-19. ISSN 2224-2643

