



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA
ESCUELA DE CONDUCCIÓN MARCOS QUINTO ANDRADE
ZAMBRANO DEL CANTÓN CHONE**

AUTORA:

**GÓMEZ MEJÍA MARÍA FERNANDA
GUERRERO CEDEÑO LAURA MILIANA**

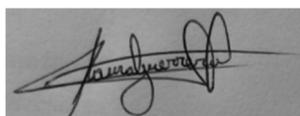
TUTOR:

PhD. DEBORAH VALERIE MONTESDEOCA ARTEAGA

CALCETA, NOVIEMBRE 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo **MARÍA FERNANDA GÓMEZ MEJÍA**, con cédula de ciudadanía **1314914191**, **LAURA MILIANA GUERRERO CEDEÑO**, con cédula de ciudadanía **1315674364**, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN MARCOS QUINTO ANDRADE ZAMBRANO DEL CANTÓN CHONE** es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento. A través de la presente declaración, concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



LAURA MILIANA GUERRERO CEDEÑO

CC: 1315674364

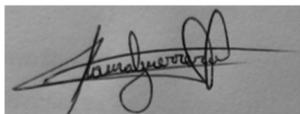


MARÍA FERNANDA GÓMEZ MEJÍA

CC: 1314914191

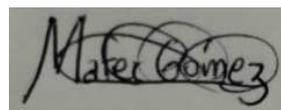
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

MARÍA FERNANDA GÓMEZ MEJÍA, con cédula de ciudadanía **1314914191**,
LAURA MILIANA GUERRERO CEDEÑO, con cédula de ciudadanía **1315674364**,
autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel
Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación
Curricular titulado: **DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA
ESCUELA DE CONDUCCIÓN MARCOS QUINTO ANDRADE ZAMBRANO DEL
CANTÓN CHONE**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva
responsabilidad y total autoría.



LAURA MILIANA GUERRERO CEDEÑO

CC: 1315674364



MARÍA FERNANDA GÓMEZ MEJÍA

CC: 1314914191

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

PhD. DEBORAH VALERIE MONTESDEOCA ARTEAGA certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN MARCOS QUINTO ANDRADE ZAMBRANO DEL CANTÓN CHONE**, que ha sido desarrollada por **MARÍA FERNANDA GÓMEZ MEJÍA** y **LAURA MILIANA GUERRERO CEDEÑO**, previo a la obtención del título de Licenciada con mención especial en Administración de Empresas, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

DEBORAH VALERIE MONTESDEOCA ARTEAGA

CI 1303982746

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de Integración Curricular titulado: **DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN MARCOS QUINTO ANDRADE ZAMBRANO DEL CANTÓN CHONE**, que ha sido desarrollado por **MARÍA FERNANDA GÓMEZ MEJÍA** y **LAURA MILIANA GUERRERO CEDEÑO**, previo a la obtención del título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López

ING. WLADIMIR ALEXANDER PALACIOS ZURITA

CC: 1803296498

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

MG. MARÍA J. VALAREZO MOLINA

CC: 1309252409

MIEMBRO DE TRIBUNAL

MG. CÉSAR H. ANDRADE MOREIRA

CC: 1308649290

MIEMBRO DE TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

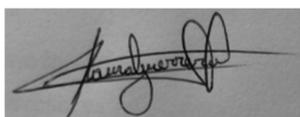
A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad, en la cual hemos forjado nuestros conocimientos profesionales día a día.

A mis docentes, que impartieron el conocimiento y aportaron significativamente en el proceso académico, cada uno de ellos, nos motivaron para continuar con nuestro objetivo y formarnos como grandes profesionales, también a nuestra tutora que estuvo pendiente con las tutorías y compartiendo sus conocimientos en nuestro trabajo investigativo.

A las personas encargadas de la limpieza en la universidad porque siempre tuvieron los rincones de la facultad impecables y por la gran amistad que nos brindaron, la amabilidad y cordialidad que tuvieron cada vez que llegábamos a la institución. También, le agradezco a las secretarias por habernos atendido siempre con amabilidad.

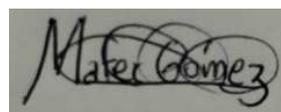
Para finalizar, agradecemos a nuestros familiares, que fueron de mucha ayuda y apoyo emocional para no caer en la desesperación de las adversidades, que se nos presentaban muy a menudo, con su ayuda logramos mantenernos perseverantes y positivas para seguir cumpliendo esta meta deseada.

Gracias a todos, nuestro cariño inmenso y gratitud siempre.



LAURA MILIANA GUERRERO CEDEÑO

CC: 1315674364

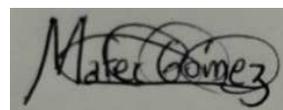


MARÍA FERNANDA GÓMEZ MEJÍA

CC: 1314914191

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico a todas las personas que aún se mantienen a mi lado a pesar de todas las situaciones y diferencias que pudimos haber alcanzado en un momento determinado, a mi madre que ha sido el pilar fundamental para poder encaminarme hacia el logro de mis metas con su inagotable amor incondicional y protector que me lleva a tomar las mejores decisiones, a mi padre que en el encuentro la fuerza y perseverancia que se necesite en todo momento, siempre velando por mi seguridad, a mis hermanos como motivo de inspiración que me motivaron a crecer personal y profesionalmente, que ven en mi persona una guía a seguir, así mismo a mis familiares, maestros de la educación y amigos que estaban cuando los necesitaba y me brindaron su mano para seguir sin tropiezo y muchas veces empezar de cero, pero siempre inculcándome que para los grandes logros, se necesitan retos difíciles que traspasar, pero manteniendo siempre la fe para lograr así la satisfacción del deber cumplido, les agradezco inmensamente desde el fondo de mi corazón.



MARÍA FERNANDA GÓMEZ MEJÍA

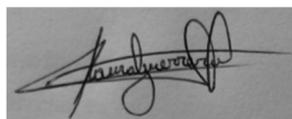
DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación principalmente a Dios y a mi madre por siempre estar presente en cada uno de mis procesos académicos. A Dios por ser ese apoyo espiritual en los momentos que quería rendirme, a mi madre por ser la persona que estaba presente con sus palabras de aliento, o con un gesto motivándome en cada momento de este proceso académico, haciéndome sentirme segura y capaz de continuar y culminar esta etapa de mi vida. Esperando que a futuro mis esfuerzos tengan frutos profesionales y poder de ser orgullo y felicidad que se refleje en el rostro de mi madre.

Por otra parte, le dedico mi trabajo investigativo a mis amigos, amigas y familiares que estuvieron pendientes, recordándome que yo puedo y que soy capaz de culminar mis estudios universitarios. Y por supuesto a las personas que no creyeron que podía llegar al final de mi carrera, se las dedico porque con esfuerzo y disciplina les demostré que soy capaz de esto y mucho más.

Por último y no menos importante me la dedico a mí, porque a pesar de que en muchos momentos me quería rendir, me decía a mí misma “ya pasaste por lo más difícil y fuiste capaz ahora te falta poco, no te vas a rendir” siempre fui mi propia inspiración.

¡GRACIAS!



LAURA MILIANA GUERRERO CEDEÑO

CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	2
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	3
CERTIFICACIÓN DE TUTOR.....	4
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	5
AGRADECIMIENTO	6
DEDICATORIA	7
DEDICATORIA	8
RESUMEN	15
ABSTRACT.....	17
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	18
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	20
1.2 OBJETIVOS.....	21
1.2.1. OBJETIVO GENERAL.....	21
1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
1.4 IDEA A DEFENDER	22
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	23
2.1. GESTIÓN.....	23
2.2 GESTIÓN ADMINITRATIVA.....	23
2.2.2. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	24

	10
2.2.3. OBJETIVO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	24
2.2.4. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	25
2.2.5. BENEFICIOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	26
2.3 PROCESO ADMINISTRATIVO	27
2.3.1 IMPORTANCIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	28
2.3.2 FASES DEL PROCESO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	28
2.3.3 ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	29
2.4 MANUALES ADMINISTRATIVOS.....	37
2.5 PLAN DE MEJORA	39
2.5.1 HERRAMIENTA APICABLE	39
2.5.2 PASOS DE LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA.....	40
2.5.3 OBJETIVO DEL PLAN DE MEJORA.....	40
2.5.4 BENEFICIOS DEL PLAN DE MEJORA.....	40
2.5.5 PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA	40
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	41
3.1. UBICACIÓN.....	41
3.2. DURACIÓN DEL TRABAJO INVESTIGATIVO.....	41
3.3. VARIABLES EN ESTUDIO	41
3.3.1. DIAGNÓSTICO	41
3.3.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	41
3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	42

	11
3.4.1 INVESTIGACIÓN DE CAMPO	42
3.4.2 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	42
3.5. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.5.1. CUANTITATIVO	43
3.5.2. CUALITATIVO	43
3.6. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.6.1. OBSERVACIÓN	44
3.6.2. ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA	45
3.6.3. ENCUESTA.....	46
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA	46
3.7.1. POBLACIÓN	46
3.7.2. MUESTRA.....	47
3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.8.1. FASE 1.- REALIZAR UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA CARACTERIZACIÓN DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN MARCOS QUINTO ANDRADE ZAMBRANO DEL CANTÓN CHONE	47
3.8.2 FASE 2. ANALIZAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN FUNCIÓN DE LA GESTIÓN EN LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN MARCOS QUINTO ANDRADE ZAMBRANO DEL CANTÓN CHONE.....	48
3.8.3 FASE 3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA COMO HERRAMIENTA AL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN MARCOS QUINTO ANDRADE ZAMBRANO DEL CANTÓN CHONE	49
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	49

4.1. FASE 1. REALIZAR UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA CARACTERIZACIÓN DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN MARCOS QUINTO ANDRADE ZAMBRANO DEL CANTÓN CHONE.....	49
4.1.1. ANÁLISIS FODA	51
FACTORES INTERNOS	51
FACTORES EXTERNOS	52
4.2 FASE 2. ANALIZAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN FUNCIÓN DE LA GESTIÓN EN LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN MARCOS QUINTO ANDRADE ZAMBRANO DEL CANTÓN CHONE.....	53
RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.....	53
RESULTADOS DE LA ENCUESTA NO ESTRUCTURADA	56
4.3 FASE 3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA COMO HERRAMIENTA AL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN MARCOS QUINTO ANDRADE ZAMBRANO DEL CANTÓN CHONE.	63
PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA.....	63
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
5.1. CONCLUSIONES	68
5.2. RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA	70
ANEXOS	76

CONTENIDO DE CUADROS

CUADRO 2.1 SIMBOLOGÍA DE LOS ORGANIGRAMAS	¡Error! Marcador no definido.
CUADRO 3.1 DESCRIPCIÓN DEL ANÁLISIS FODA	45
CUADRO 4.1 IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	56
CUADRO 4.2 PROCESO DE PLANIFICACIÓN	57
CUADRO 4.3 PROCESO DE ORGANIZACIÓN	59
CUADRO 4.4 PROCESO DE DIRECCIÓN	60
CUADRO 4.5 PROCESO DE CONTROL	61

CONTENIDO DE TABLAS

TABLA 3.2 POBLACIÓN DE LA NÓMINA DE LOS EMPLEADOS DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN MARCOS QUINTO ANDRADE ZAMBRANO	46
TABLA 3.3 MUESTRA DE LA POBLACIÓN DEL PERSONAL DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN MARCOS QUINTO ANDRADE ZAMBRANO.	47
TABLA 4.1 RESULTADOS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
TABLA 4.2 ANÁLISIS FODA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVAS Y COMUNICACIONALES DE LA INSTITUCIÓN	51
TABLA 4.3 PLANIFICACIÓN	64

	14
TABLA 4.4 ORGANIZACIÓN	65
TABLA 4.5 DIRECCIÓN.....	65
TABLA 4.6 CONTROL	66

CONTENIDO DE FIGURAS

FIGURA 2.1 ORGANIGRAMA VERTICAL	¡Error! Marcador no definido.
FIGURA 2.2 ORGANIGRAMA HORIZONTAL.....	¡Error! Marcador no definido.
FIGURA 2.3 DIMENSIONES DE LA COMUNICACIÓN INTEGRAL DE LAS ORGANIZACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.

CONTENIDO DE GRÁFICOS

GRÁFICO 4.1 IDENTIDAD.....	57
GRÁFICO 4.2 PROCESO DE PLANIFICACIÓN.....	58
GRÁFICO 4.3 PROCESO DE ORGANIZACIÓN.....	59
GRÁFICO 4.4 PROCESO DE DIRECCIÓN	61
GRÁFICO 4.5 PROCESO DE CONTROL.....	62

RESUMEN

El presente trabajo de investigación consistió en diagnosticar la gestión administrativa de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del cantón Chone, la gestión administrativa tiene un fin y es alcanzar los objetivos propuestos con la gestión de los procesos que todo gerente persigue, pero cuando esto no pasa los problemas persisten afectando la funcionalidad de la empresa, es importante destacar toda relación es comunicación un factor indispensable en la vida diaria de una empresa, por esta razón esta investigación es de suma vitalidad e importancia, para cumplir con el objetivo de esta investigación la metodología que se aplicó fue la técnica de la observación, la que nos permitió conocer de primera instancia los problemas que pasaba el personal y cuanto repercutía en el ambiente laboral, esto nos permitió realizar el análisis FODA, para continuar profundizando

el estudio, adicionalmente se realizó las encuesta a los funcionarios, se escogió el muestreo por conveniencia que es la muestra que se elige de acuerdo con la conveniencia del investigador, también se ejecutó la entrevista al gerente de la institución, teniendo la base los resultados de manera objetiva y precisa, la problemática era latente, indiscutible y preocupante, por esta razón fue necesario la propuesta del plan de mejora para la empresa, que permitirá corregir las etapas del procesos que son planificación, dirección, organización y el control y esto a su vez se dimanasen con el personal y de manera positiva se construya una imagen empresarial con una comunicación efectiva.

PALABRAS CLAVES: Diagnóstico, gestión administrativa, empresa.

ABSTRACT

The present research work consisted of diagnosing the administrative management of the Marcos Quinto Andrade Zambrano Driving School in Chone canton, administrative management has one purpose and is to achieve the proposed objectives with the management of the processes that every manager pursues, but when this does not happen, the problems persist affecting the functionality of the company, it is important to highlight every relationship, communication is an indispensable factor in the daily life of a company, for this reason this research is of utmost vitality and importance, to meet the objective of this research the methodology applied was the observation technique, which allowed us to know firsthand the problems that the staff was going through and how much it had an impact on the work environment. This allowed us to carry out the SWOT analysis, to continue deepening the study. Additionally, when conducting the survey to the officials, convenience sampling was chosen, which is the sample that is chosen according to the convenience of the researcher, the interview was also carried out with the manager of the institution, based on the results in an objective and precise manner. The problem was latent, indisputable and worrying, for this reason it was necessary to propose an improvement plan for the company, which will allow correcting the stages of the processes that are planning, management, organization and control and this in turn would flow with the Personally and positively, a business image is built with effective communication.

KEYWORDS: Diagnosis, administrative management, company.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Según (Yamith, 2018, pág. 15) el proceso administrativo es el instrumento por medio del cual el administrador o quien ejerza sus funciones, logra cumplir sus objetivos empresariales. Es el compendio de fases, etapas o pasos de carácter sucesivo, que permiten el logro de los objetivos trazados de manera integral. En algunos países de Latinoamérica, con la incorrecta aplicación de teorías y procesos administrativos que no vieron frutos positivos a nivel económico y mucho menos a nivel social. Aunque fueron miles las organizaciones que surgieron, se mantuvieron y lograron su auge, así mismo, una gran cantidad de empresas fracasaron.

Dentro esta gestión se sintetiza en el desarrollo de cuatro funciones básicas para coordinar de forma eficaz y eficiente el trabajo de los demás, utilizando para ello las gestiones dirigidas a planear, organizar, dirigir, control, que son propios de la gestión estratégica en la organización, pero en la mayoría de empresas hay un deficiente manejo administrativo desde la gestión desencadenado una descoordinación en los etapas del proceso, afectando en las actividades diarias del personal, hay que tener claro que el proceso administrativo en sí, no es un conjunto de recetas que, al llevarse a cabo, solucionan de manera mágica, los inconvenientes a los que se enfrentan las organizaciones de los últimos tiempos, según (Medina, 2019).

Lo antes expuesto concuerda, con una investigación realizada en Colombia, por la Universidad Sergio Arboleda, a más de 200 empresas, encontró otros factores a considerar relacionados con los problemas empresariales a los que se enfrentan los administradores en nuestra región: los problemas de comunicación, el clima organizacional, los programas de servicio al cliente, la falta de programas de reconocimiento hacia los colaboradores y las relaciones interpersonales en los grupos de trabajo. Así pues, en una o varias de las etapas del proceso administrativo.

En Ecuador las organizaciones e instituciones están muy lejos de cumplir con su objetivos organizacionales, las aplicaciones de procesos administrativos obsoletos, sin estructura, con aplicaciones esporádicas, sin argumento técnico y administrativo, debilitan la gestión administración y por ende toda la gestión entre los colaboradores sus funciones y responsabilidades, repercutiendo en el servicio con los usuarios o clientes cuando se distorsiona la información al público, el inadecuado manejo de ventas del producto o servicio, el mal manejo de la publicidad, en la falta de protocolos de atención del servicio al cliente, entre otros aspectos, los mismos que afectan la producción y crecimiento de las organizaciones.

La institución de conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del cantón Chone, tiene su posicionamiento en el mercado con el servicio de cursos para obtener licencias profesionales, en la gestión del proceso administrativo se encontró problemas que afectan su funcionalidad, en la gestión se encontraron falencias, en la área de la planificación la misión, visión y objetivos están establecidos pero no se implementa, porque es considerado unas veces como pérdida de tiempo por parte del administrador, además la estructura organizacional de la empresa es inadecuada, y se ve reflejada por la confusión en la segregación de funciones, al no existir una delimitación y un concepto claro de las responsabilidades y actividades correspondientes a cada departamento, ocasiona que los empleados asuman tareas que no les corresponde.

La causa de lo expuesto anteriormente es por la falta de personal técnico de acuerdo a la necesidad funcional de la organización, otro aspecto es que la empresa no cuenta con un personal motivado y la comunicación no cumple con la función esperada.

Sin lugar a duda este estudio, se evidenciará la gestión administrativa que maneja la empresa, y los problemas que se presentan en cada proceso, las actividades y el cumplimiento en relación directa con los objetivos de la organización además la realidad de la articulación de estas funciones, dado la situación que refleje este análisis se propondrá un plan de mejora para la gestión administrativa.

Dado el análisis anterior se plantea como pregunta de investigación lo siguiente:

¿Cuál es el diagnóstico de la gestión administrativa de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del cantón Chone?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación tiene una aportación significativa en el aspecto social, porque la comunicación apunta a que en la actualidad el proceso es, desde lo social, una vía para el logro de las relaciones interpersonales y posee sus potencialidades estratégicas para la construcción social y cultural del hombre. La comunicación está ligada básicamente a intercambiar ideas, conocimiento, información, para encontrar los problemas o soluciones, y además de influir sobre las actitudes, para crear apoyo para la acción personal o colectiva, demostrar o ejemplificar habilidades, incrementar productividad, reiterar o reforzar conocimientos, actitudes o conductas mediante las cuales mejoren la relación de las personas, grupos, instituciones, empresas, organizaciones, entre otros.

Las implicaciones prácticas de la presente investigación de gestión administrativa, se enmarca en realizar una revisión analítica total o parcial de la organización en estudio con el propósito de precisar el nivel de desempeño, desde la práctica realizando un diagnóstico e identificación del proceso de gestión de cada una de sus áreas proporcionando desde el conocimiento académico las herramientas teóricas y técnicas que refleje los resultados confiables, precisos y viables.

La validación de contenido teórico, esta investigación es un aporte para los directivos de la organización, conocerán el estado actual de la gestión de la administración su aplicación y funcionalidad, en este estudio se contará con la información primaria de la empresa, los datos relevantes de la gestión de cada proceso, las técnicas del manejo por los directivos en cada departamento, el intercambio de comunicación que se maneja desde la dirección, entre otros aspectos que son fuentes de información que servirán de base para el presente estudio.

El aporte metodológico, que representa esta investigación es mediante la aplicación de herramientas administrativas que se aplicaran en el análisis de gestión, basado de acuerdo a la necesidades de la organización, respetando sus reglamentos y políticas, adaptaremos procedimientos metodológicos administrativos que servirá como indicadores del funcionamiento, los mismos que determinarán las áreas débiles o críticas en la organización, dado los resultados, adicionalmente se propondrá una propuesta de mejora encaminada a buscar soluciones en las gestiones.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1.OBJETIVO GENERAL

Diagnosticar la gestión administrativa de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del cantón Chone

1.2.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico situacional de la caracterización de la escuela de conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del Cantón Chone

- Analizar el proceso administrativo en función de la gestión caracterización en la escuela de conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del Cantón Chone.

- Proponer un plan de mejora como herramienta al fortalecimiento de la gestión administrativa en la escuela de conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del Cantón Chone.

1.4 IDEA A DEFENDER

El plan de mejora para el diagnóstico de la gestión administrativa de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del cantón Chone, contribuirá para mejorar los objetivos propuestos.

-

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

La gestión administrativa abarca un amplio contexto de definiciones y conocimientos que aportan para esta investigación, a continuación, exploraremos su contenido científico y argumentativo.

2.1. GESTIÓN

Se conoce como gestión a la acción de hacerse cargo de realización de un proceso o proyecto. Una gestión es asumir diferentes responsabilidades para efectuar que dicho proceso se lleve a cabo. La gestión consiste en organizar y supervisar una serie de actividades que pueden ser personales o empresariales, es decir que se trata de planificar, construir, controlar y ejecutar las actividades delimitadas con la dirección empresarial para lograr y conseguir los objetivos propuestos, comparte en su autoría (Tilio , 2021)

Además (Armigos , Bermúdez, & Mora, 2019) estipulan como definición que gestión, es la acción y efecto de gestionar en el contexto empresarial, gestionar puede ser entendido como la realización de acciones encaminadas a la obtención de un beneficio para la organización; es el conjunto de actividades ejecutadas por sus miembros para alcanzar los objetivos tanto personales, empresariales como sociales.

2.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas. La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control (González , Viteri , Izquierdo, & Verdezoto, 2020).

Los mismos autores exponen que la gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos, que supervisan las operaciones de la organización, aseguran que los recursos sean utilizados de manera correcta, y que el flujo de información sea

efectivo. Hay varias funciones que desempeñan los directivos en el proceso de gestión organizacional, como pueden ser:

- Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos.
- Supervisar la ejecución del presupuesto de la empresa.
- Elaborar programas de capacitación del personal.
- Preparar los planes de ventas, marketing, etc.
- Proponer e implementar mejoras en las políticas de gestión del personal.
- Selección de los planes de las diferentes áreas, departamentos, o secciones.

2.2.2. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según (Peña, Sanchez, & Sancan, 2022) la conducción sistemática de una correcta gestión administrativa favorece la obtención de resultados favorables para la organización. La importancia de la gestión administrativa consiste en preparar a la organización y disponerla para actuar, pero de manera anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos que necesita para cumplir con sus objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles problemas.

La gestión administrativa es el área de la empresa, esta se encarga de emplear sus recursos de la forma más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos que ha planteado la dirección de la empresa. La importancia que tiene la gestión administrativa en una empresa y cómo una mala gestión puede suponer elevados costes para la empresa, así como una buena gestión reducir los costes y agilizar los procesos. Hay procesos administrativos en empresas que son una auténtica pesadilla para sus empleados y proveedores (Deusto, 2021)

2.2.3. OBJETIVO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa en las organizaciones juega un papel importante al gestionar todas las actividades, personas y recursos de la empresa. Su objetivo es impulsar y fortalecer el desempeño tanto de la organización en sí, como de cada uno de sus miembros, a través del análisis de la estructura, funciones, procesos y relaciones, con el fin de cumplir los objetivos empresariales y metas propuestas de manera eficiente (Guerrero & Martinez, 2020)

Por otra parte, (Velásquez,, Ponce, & Franco, 2016) añade que la finalidad de la gestión administrativa en las organizaciones es alcanzar ser competitivos en un mercado tan globalizado y dinámico, puesto que se evidencia que los procesos administrativos aplicados eficientemente proveen a los individuos que laboran tomar decisiones acertadas de acuerdo a los requerimientos actuales de la sociedad.

2.2.4. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según (Cruz, 2018) una aproximación al tema desde la teoría administrativa nos indica que los principios permitirán la unificación de la práctica administrativa y servirán de fundamento para la supuesta eficiencia operativa en las organizaciones, de manera que su justificación, en términos generales, está encaminada a lograr una mejor administración o facilitar la labor administrativa, no sólo está encaminado a la enunciación de funciones, sino que pretende establecer reglas “adecuadas” y precisas de conducta para la actividad administrativa, con pretensiones de generalizar, establecer y justificar la buena marcha de las organizaciones.

Figura 1. Principios de la gestión administrativa

PRINCIPIOS	CONCEPTO
Autoridad	La autoridad consiste en el derecho de mandar y en el poder de hacerse obedecer, se distingue en un jefe la autoridad legal inherente a la función y la autoridad personal.
Disciplina	La disciplina consiste esencialmente en la obediencia, la asiduidad, la actividad, la presencia y los signos exteriores de respeto
Unidad de mando	Un agente sólo debe recibir órdenes de un solo jefe. Esa es la regla de la unidad de mando, que es de una necesidad general y permanente para toda organización.
Unidad de dirección	Es necesario que todo el personal comprometido con las mismas actividades debe tener los mismos objetivos y respondiendo a un único plan.
Subordinación del interés individual al interés general	Este principio nos recuerda que en una empresa el interés de un agente, o de un grupo de agentes, no debe prevalecer contra el interés de la empresa

Justa remuneración	La remuneración del personal constituye el precio del servicio prestado, debe ser equitativa y en todo lo que sea posible, dar satisfacción a la vez al personal y a la empresa, al empleador y al empleado
Centralización	Como la división del trabajo, la centralización es un hecho de orden generalizado, que parten las órdenes que ponen en movimiento todas las partes del organismo
Jerarquía	La jerarquía está constituida por una serie de jefes que va desde la autoridad superior a los agentes inferiores. De lo expuesto surge que la autoridad máxima.
Orden	Es conocida la fórmula del orden material, como un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar. La fórmula del orden social es idéntica, un lugar para cada persona y cada persona en su lugar.
Equidad	Todo líder debe contar con la capacidad de aplicar decisiones justas en el momento adecuado, a su vez, deben tener un trato amistoso con sus subalternos
Estabilidad de contratación de personal	Encuentra su sustento en el hecho que es necesario tanto el transcurso del tiempo como el dinero para entrenar a las personas para a ser buenos gerentes.
Iniciativa	El jefe debe de tener la suficiente altura moral para hacer algunos sacrificios de amor propio, dando a sus subordinados satisfacciones de esta naturaleza
Espíritu de Cuerpo	Es el concepto organizacional de todos los miembros de la organización, y la capacidad de líder de mantener el espíritu de progreso de la organización en todo momento.

Nota: Datos tomados de Fayol (1916, citado en Quezada, Salazar, & Sandoval, 2018)

2.2.5. BENEFICIOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Figura 2. Beneficios de la gestión administrativa

AUTORES	BENEFICIOS
(Gavilánez , Espín , & Arévalo, 2018)	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora la comunicación • La automatización de las acciones • Los planes efectivos • Estrategias exitosas • Finanzas saludables • Toma de decisiones eficientes • Mayor control sobre la organización
(Quiroga A. , 2021)	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de las finanzas • Aumento de la productividad • Objetivos claros y ejecutables • Decisiones asertivas

Nota: Datos tomados estudios de los beneficios de la gestión administrativa (Gavilánez , Espín , & Arévalo, 2018, Quiroga A. , 2021)

2.3 PROCESO ADMINISTRATIVO

El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Algunos autores que estudian dicho proceso lo han dividido de acuerdo con su criterio en tres, cuatro, cinco o seis etapas, pero sólo se refieren al grado de análisis del proceso, ya que el contenido es el mismo que manejan todos. Por eso, en la actualidad, la división cuatripartita, de cuatro fases, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control afirma (May, Romero, Herrera , & Cruz, 2021).

Por otro lado (Yamith, 2018) destaca que un proceso, en términos generales, es la conjunción de eventos sucesivos que son necesarios para poder desarrollar cualquier actividad. Eso es lo que se hace o se debería hacer en las organizaciones, en los grupos sociales. Ver la administración como un proceso que requiere de la consecución de actividades sucesivas, ordenadas y planeadas es, sin lugar a dudas, el mejor elemento para lograr cumplir con lo idealizado por los accionistas de las empresas y los emprendedores.

Figura 3. Proceso de la gestión administrativa



Nota: Las fases, etapas y elementos del proceso administrativo elaboración de (Yamith, 2018) a partir de Münch y García (2006)

2.3.1 IMPORTANCIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Asegura (Quiroga F. , 2020) que el proceso administrativo es importante en todo tipo de empresas ya que evita improvisaciones en los momentos más difíciles y ayuda a la toma de decisiones importantes, produciendo un crecimiento empresarial, mantener el control sobre los recursos. Los procesos administrativos representan además un plan adicional para las empresas, esto en el caso de situaciones que puedan complicar el alcance de los objetivos, siendo entonces de gran ayuda para las empresas, para los directivos de las empresas y que estas puedan optar por algo más conveniente lo más para su entorno, buscado estrategias que sean eficientes para el uso de sus recursos y que estos generen ganancias.

2.3.2 FASES DEL PROCESO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Según GestioPolis (2021) existen dos fases del proceso administrativo las cuales se dividen en: mecánica o estructural que la conforman la planificación y la organización

y una segunda fase llamada dinámica u operativa en las cuales la integran la dirección y el control. Menciona que las fases y etapas que están entrelazadas y no se separan se las utiliza como un solo organismo sin embargo son diferentes, de esta manera se usa dentro de la empresa que optimiza los recursos y así concretar sus objetivos.

Además, el mismo autor complementa, que el proceso administrativo está compuesto por dos fases: mecánica y dinámica. La fase mecánica es el preámbulo de lo que se tiene pensado hacer, se establecen las ideas, en donde están incluidas la planificación y organización, mientras que en la fase dinámica se desarrolla las actividades de manejo del organismo como tal y las comprende la dirección y el control.

2.3.3 ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Cabe recalcar que (Huaire, 2019) manifiesta que la gestión administrativa es un proceso que posee cuatro funciones fundamentales: planeación, organización, dirección y control, las mismas que persiguen el mismo objetivo.

PLANEACIÓN

Planear significa pensar en el futuro e incorporar decisiones concretas sobre la estrategia, los objetivos, los procedimientos, los valores, entre otros, que permitan la coordinación integral de todos los elementos (Yamith, 2018, pág. 17)

Figura 4. Definiciones de planeación

PROCESO	DEFINICIÓN
Planeacion	Es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado (González, Viteri , Izquierdo, & Verdezoto, 2020),
Planeación estratégica	Es el proceso de desarrollo y análisis de la misión, visión, metas, tácticas generales y asignación de recursos. Al momento de desarrollar planes estratégicos, los administradores deben enfocarse en toda la empresa (Lopez, 2018)

Planeación táctica	Es el proceso de toma de decisiones detallada, acerca de qué hacer, quién lo hará y cómo lo hará, con un horizonte de tiempo de normalmente un año o menos (Lopez, 2018), tomado de referencia (Helleirqel & Slocum, 1998)
---------------------------	--

Nota: Definiciones de planeación (González, Viteri , Izquierdo, & Verdezoto, 2020), (Lopez, 2018) menos (Lopez, 2018), tomado de referencia (Helleirqel & Slocum, 1998)

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA PLANIFICACIÓN

De acuerdo (Yamith, 2018) los principios consisten en contribuir al logro de los objetivos institucionales, estos permiten que se logre la eficiencia de lo planeado y esto es que se logren objetivos con el menor de los esfuerzos de cualquier índole. Así pues, la planificación debe primar sobre las demás funciones administrativas y tiene que estar en la conciencia de todos los integrantes de la organización Debe estar ligada a las políticas de la empresa y en caso de que el proceso esté iniciando, es necesario crearse los valores y las políticas de la organización para enmarcarlo como se ha sugerido.

Figura 5. Principios de planeación

PRINCIPIOS	CARACTERÍSTICAS
Factibilidad	Esta debe ser realizable, viable, posible
Objetividad	Nada de opiniones subjetivas ni especulaciones
Flexibilidad	Que haya posibilidad de holgura para los imprevistos.
Unidad	Unido al plan general, alineado armónicamente

Nota: El mismo autor (Yamith, 2018) sugieren los siguientes principios comparte que Münch y García (2006) y Ospina (2010),

ELEMENTOS DE LA PLANEACIÓN

Dentro de la planificación (Yamith, 2018), mencionan los elementos fundamentales, como son:

Figura 6. Elementos de la planeación

ELEMENTOS	CONCEPTOS
Misión	Es la razón de ser de la empresa, ya que indica con exactitud la función o lo que realiza en cuanto a producto y servicio.
Visión	Es proyectarse a futuro de manera amplia y decidida, aunque salvaguardando la objetividad y los recursos con los que se podría contar para lograrla.
Propósitos	Son las aspiraciones de carácter cualitativo que contienen aspectos morales que promueven las acciones.
Investigación	Busca recopilar la información necesaria, fiel y concreta que permite determinar aspectos que pueden servir o no para el correcto funcionamiento de las organizaciones.
Premisas	Es necesario que se indague sobre aquellos supuestos que podrían ocurrir a nivel económico, político, social, meteorológico, entre otros que pueden afectar el normal funcionamiento de lo planeado.
Objetivos	Los objetivos como los fines, resultados o aspiraciones que la empresa busca conseguir en un tiempo determinado
Estrategias	Son itinerarios de acción, que muestran claramente el empleo apropiado de lo que posee la organización
Políticas	Dirigir o ser la guía para orientar las actividades de una empresa, plantear los criterios generales para realizar todo el proceso administrativo
Programas	Los programas son esquemas detallados de orden táctico u operativo, que buscan designar un conjunto de actividades secuenciales.

Nota: El mismo autor (Yamith, 2018) sugieren los siguientes elementos de la planeación comparte que Münch y García (2006) y Ospina (2010),

ORGANIZACIÓN

Según (Muñoz, Napa, Pazmiño , & Posligua, 2020) la organización es un conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa, la función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanos, materiales y financieros.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Comprende el sistema formal de las relaciones laborales, para la división e integración de las tareas a desarrollarse en la empresa. La división de tareas permite establecer quien deberá hacer cada cosa, mientras que, por medio de la integración de las tareas, se implanta la forma en que deben combinarse los esfuerzos, para lograr lo planeado, dice (Molinari,, Alfonso , & Scaramellini, 2019)

PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN

Afirma (Yamith, 2018) principios fundamentales de la organización: la organización debe mantener estrechas relaciones con las otras funciones administrativas, la división del trabajo y proporcionar niveles de responsabilidad y autoridad. Debe estar ligada a los objetivos de la empresa y ella tiene todos los medios para llevar a cabo la planeación.

Figura 7. Principios de la organización

PRINCIPIOS	CARACTERÍSTICAS
Especialización	El trabajo debe limitarse, preferiblemente a la realización de una sola tarea
Del objetivo	Un cargo en una empresa debe estar justificado con los objetivos del grupo social.
Jerarquía	Debe haber centro de autoridad
Autoridad y responsabilidad	En cualquier cargo debe haber el mismo grado de autoridad y responsabilidad
Unidad de mando	Un solo jefe
Amplitud de control	Tener cuidado con la cantidad de colaboradores para un ejecutivo
Difusión	Comunicar los cargos creados y sus funciones.

Nota: El mismo autor (Yamith, 2018) sugieren los siguientes principios de la organización comparte que Münch y García (2006) y Ospina (2010),

ETAPAS DE LA ORGANIZACIÓN

El mismo autor dice que las etapas de la organización: para lograr llevar a cabo la organización se hace necesario detenernos a revisar, dos etapas que permiten determinar el tipo de esquema que se utilizará para ese objetivo: estructurar idóneamente la empresa o grupo social.

Figura 8. Etapas de la organización

ETAPAS	DEFINICIONES	PROCEDIMIENTO	ALCANZE
División del trabajo	Separar o delimitar las actividades es tarea fundamental.	Jerarquización	Instaurar los niveles de autoridad y responsabilidad
		Departamentalización	Consiste en la división y agrupamiento de todas las funciones y actividades procedimentales en áreas o unidades
		Apropiación Funciones y actividades	Recopilar las actividades que un colaborador va a desempeñar, de manera ordenada y clasificada
Coordinación	Es armonizar íntegramente todo lo que se ha organizado	Interrelacionar	Las funciones y las actividades sincronizarlas y comunicarlas

Nota: El mismo autor (Yamith, 2018) sugieren las siguientes etapas de la organización comparte que Münch y García (2006) y Ospina (2010),

DIRECCIÓN

La dirección como función se define de la siguiente manera: Elemento del proceso administrativo que vigila el rumbo a donde se encamina la organización, por medio de la autoridad, el liderazgo efectivo, la comunicación, la motivación adecuada, así como el cambio organizacional e individual que exijan las circunstancias con el fin de lograr la competitividad en la empresa. (Cardona & Gonzales, 2018)

PRINCIPIOS DE LA DIRECCIÓN

Para (Yamith, 2018) aunque muchos autores han definido principios o características fundamentales dentro de las funciones administrativas, los autores que han resumido correctamente al parecer de Münch y García (2006) y Ospina (2010).

Figura 10. Principios de la organización

PRINCIPIOS	CARACTERÍSTICAS
Ámbito de control	Se requiere de un número apropiado de subordinados para realizar esta función de dirección correctamente.
Unidad de mando	No debe haber varios directivos para un sólo empleado
Coordinación de intereses	Encaminada al logro de los objetivos
Impersonalidad de mando.	La autoridad surge como una necesidad para lograr los objetivos y no de la voluntad de los directivos.
Vía Jerárquica	Se deben respetar los canales de comunicación y los cargos establecidos en las etapas anteriores
De La Resolución De Conflictos	La gestión administrativa permite desarrollar elementos y tácticas relacionadas con los conflictos en pro de poderlos aprovechar y crear nuevas opciones

Nota: El mismo autor (Yamith, 2018) sugieren los siguientes principios de la dirección comparte que Münch y García (2006) y Ospina (2010),

ELEMENTOS DE LA DIRRECCIÓN

En la dirección según (Avalos , Puente , Viñan, & Carrasco, 2018) existe algunos elementos para que se pueda realizar de una manera eficaz y éstos son:

Figura 11. Elementos de la dirección

ELEMENTOS	CARACTERÍSTICAS
Toma de decisiones	La responsabilidad más importante del administrador es la toma de decisiones. Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización.
Integración	Es la función a través de la cual el administrador elige y se allega, de los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes.

Motivación	La motivación es la labor más importante de la dirección, a la vez que la más compleja, pues a través de ella se logra la ejecución del trabajo tendiente a la obtención de los objetivos, de acuerdo con los estándares o patrones esperados.
Comunicación	Es un aspecto clave en el proceso de dirección. La comunicación puede ser definida como el proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social, cabe mencionar que este aspecto es clave en el manejo empresarial
Liderazgo	Es la habilidad que tenemos las personas de poder influir en los otros desarrollando sus potencialidades y para el logro de los objetivos estratégicos y personales

Nota: Los elementos de la dirección según (Avalos , Puente , Viñan, & Carrasco, 2018).

CONTROL

El control dentro del proceso administrativo es una de las partes más importantes, ya que evalúa el desarrollo de las actividades, midiendo el desempeño y tomando medidas correctivas a fin de verificar que no exista problemas dentro de estos procesos y si los hay poder identificarlos y controlarlos a tiempo (Sanchez , 2021)

PRINCIPIOS DEL CONTROL

Según (Yamith, 2018) existe bastantes las apreciaciones que sobre los principios de control, pero se han concluido en los siguientes:

Figura 11. Principios del control

PRINCIPIOS	CARACTERÍSTICAS
Equilibrio	A cada proceso debe suministrarse el grado de control específico
Oportunidad	Se espera sea aplicado antes de que sea necesaria una corrección
Variaciones	Todas las desviaciones deben tratarse con el tiempo y la dedicación necesarios
De los estándares	Crear un parámetro es necesario para poder ejercer control
De excepción	Como se había indicado, debe ejercerse este control preferiblemente en las áreas más representativas y poder reducir costos. Esto

	último debe hacerse con delicadeza, determinar qué costos acarreará y su necesidad
Función controlada	La persona o función que realiza el control no debe estar involucrada con los procesos a controlar

Nota: El mismo autor (Yamith, 2018) sugieren los siguientes principios del control comparte que Münch y García (2006) y Ospina (2010),

TIPOS DE CONTROL

Según (Inacap, 2018), los tipos de controles en el proceso de administración son los siguientes:

Figura 12. Tipos del control

TIPOS	CARACTERÍSTICAS
Controles generales	Se aplican a toda la empresa o a una parte de ella. La mayoría son monetarios o financieros, porque representan un lenguaje común a todas las actividades de la empresa.
Auditorías	Se emplean para controlar las declaraciones financieras, valorar las operaciones contables y financieras y evaluar las prácticas y resultados administrativos (control interno).
Control por áreas claves	Se refiere a la medición de resultados y su comparación con las metas preestablecidas en ciertas áreas o campos de acción básicos de la empresa que son considerados puntos críticos.

Nota: Los tipos de control según (Inacap, 2018)

TIPOS DE CONTROL POR TIEMPO

Las instituciones, empresas u organizaciones requieren ser controladas periódicamente en consecuencia, se puedan realizar las respectivas acciones de correctivas, para lo cual (Lopez, 2018) se refiere a los tipos de control por tiempo

Figura 12. Tipos del control por tiempo

TIPOS POR TIEMPO	CARACTERÍSTICAS
Control preventivo	Son los mecanismos destinados a disminuir errores y por lo tanto reducir al mínimo la necesidad de acciones correctivas. Las reglas, reglamentos, normas, procedimientos de reclutamiento y selección, programas de capacitación y desarrollo, funcionan esencialmente como controles preventivos. Por lo tanto, la clave del control preventivo permite a

	los gerentes evitar grandes problemas en lugar de tener que remediarlos en un futuro, pero estos controles requieren información oportuna y exacta
Control concurrente	Como expresa su nombre, sucede al mismo tiempo que transcurre la actividad. Cuando el control es establecido al mismo tiempo que se lleva a cabo el trabajo, los gerentes pueden corregir los problemas antes de que resulten muy costosos. La forma más conocida de este control es la supervisión directa. Cuando un gerente supervisa directamente a un empleado puede vigilar las acciones de éste y al mismo tiempo corregir los problemas conforme se vayan presentando.
Control de retroalimentación	Este tipo de control goza de más popularidad, y se presenta cuando la actividad ha terminado. El mayor inconveniente de este control es que, cuando el gerente cuenta con la información, el daño ya está hecho, y lo que hace es determinar por qué pasó y corregir la situación.

Nota: Los tipos de control por tiempo según (López, 2018)

2.4 MANUALES ADMINISTRATIVOS

Para (Lopez, 2018) los manuales son documentos de fácil lectura y manejo, que transmiten de manera completa, sencilla ordenada y sistemática la información de una empresa, sobre ciertos aspectos, indicando las actividades y la forma en que esta deben ser ejecutadas.

El manual administrativo es una herramienta que facilita la comunicación en la empresa, pues, trata de que el personal tenga conocimientos de lo que se desea alcanzar en la empresa y la forma de lograrlo. Sin embargo, deben estar en constante actualización, para adaptarse a las necesidades cambiantes de la empresa moderna (Edith , 2020).

Figura 9. Etapas de la organización

MANUALES	DESCRIPCIÓN
Organización	Es un documento formal que contiene de manera ordenada y sistemática información sobre la misión y visión empresarial, aspectos de observancia general para el personal y la forma de organización de la empresa.
Funciones	Dentro de la estructura organizacional de la empresa, luego de establecer los niveles de autoridad y la distribución del trabajo por áreas y puestos, es de vital.
Contenido Múltiple	Por lo tanto, consiste en combinar dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa. En empresas pequeñas, la elaboración de un manual de este tipo puede combinar dos o más conceptos. Afirma (Carreto, 2013)
Organización y Funciones	Es un manual de contenido múltiple, es decir, la combinación del manual de organización y el de funciones, manifestado en un documento que expresa de manera ordenada y sistemática la información. (Lopez, 2018)

Nota: El mismo autor (Yamith, 2018) sugieren los siguientes elementos de la planeación comparte que Münch y García (2006) y Ospina (2010),

2.4.1 OBJETIVOS DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

Argumenta (Munch, 2017) que los objetivos considerados en los manuales administrativos buscan:

- Asegurar la correcta comprensión de las funciones, objetivos y perspectivas de la empresa, así como de sus operaciones.
- Adquirir y conservar la misión y visión sólidas de la empresa.
- Facilitar el conocimiento de la empresa.
- Dar a conocer los medios y el talento humano que se dispone para lograr los objetivos.
- Facilitar la comprensión de la estructura y evaluación de los cargos que la integran.
- Establecer canales de comunicación entre el talento humano, así como relaciones funcionales.

- Aportar una visión global de la empresa, conocimiento de labores y medios que faciliten la formación técnica o profesional, al guiarle en las actividades que se deben desarrollar.

2.5 PLAN DE MEJORA

El plan de mejoras es una herramienta que sirve para desarrollar el proceso de mejora continua en la organización. Para su elaboración será necesario identificar las áreas de mejora, establecer los objetivos que se proponen alcanzar y diseñar la planificación de las acciones para conseguirlos, junto con los responsables de las mismas (Hernandez, 2018).

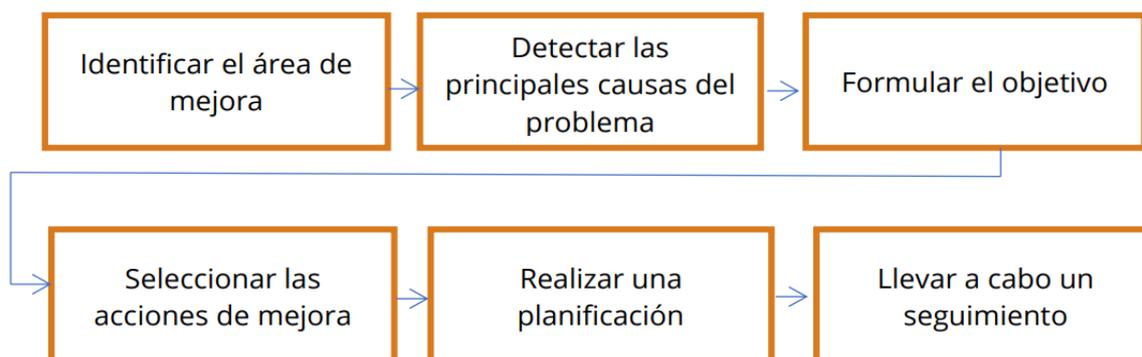
Según (Saiz, 2019) un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su funcionamiento, las acciones de mejora tienen que ser sistemáticas, no improvisadas ni aleatorias. Asimismo, tienen que planificarse cuidadosamente, para su elaboración será necesario establecer los objetivos que se proponen alcanzar y diseñar la planificación de las tareas para conseguirlos.

2.5.1 HERRAMIENTA APICABLE

Un plan de mejora es una herramienta versátil que puede aplicarse a cualquier sector o proyecto. Cada plan se adapta a las necesidades específicas de la organización y se centra en las áreas clave que requieren mejoras para lograr los objetivos deseados, que contiene información, tácticas y tareas para optimizar los recursos en una empresa, a fin de impulsar su rendimiento. Se desarrolla con un enfoque sistemático y estructurado para lograr cambios efectivos que llevan a alcanzar los objetivos y promover una continua evolución (Rodríguez, 2019).

2.5.2 PASOS DE LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA

Figura 13. Paso de la elaboración de un plan de mejora



Nota: Fases del plan de mejoras (Aneca,2021)

2.5.3 OBJETIVO DEL PLAN DE MEJORA

El objetivo primordial del Plan de Mejora es promover que los procesos internos de las entidades se desarrollen en forma eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas o de la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo (Corpoboyacá, 2021).

2.5.4 BENEFICIOS DEL PLAN DE MEJORA

El plan de mejora es una técnica que permite analizar de manera constante los procesos que se desarrollan en una compañía y ofrece una manera iterativa de perfeccionarlos, ya que permite aprender de ellos al mismo tiempo que se analizan (Rodríguez, 2020).

2.5.5 PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA

Un plan de mejora es la propuesta de actuaciones, resultante de un proceso previo de diagnóstico de una unidad, que recoge y formaliza los objetivos de mejora y las correspondientes actuaciones dirigidas a fortalecer los puntos fuertes y resolver los débiles, de manera priorizada y temporalizada (Francesc, 2017).

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación, se realizó en las instalaciones de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade ubicada en la calle 7 de agosto y Atahualpa, (esquina) del cantón Chone, tal como indica la figura 3.3.1

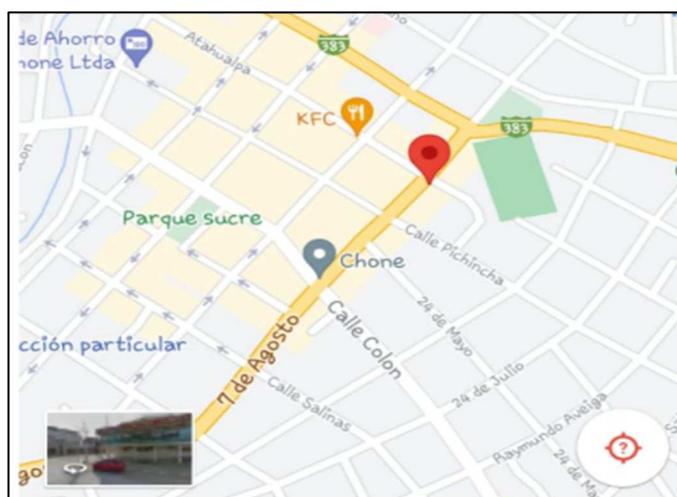


Figura 3.3.1. Mapa satelital de la escuela de conducción

3.2. DURACIÓN DEL TRABAJO INVESTIGATIVO

La investigación programada tuvo un tiempo de duración de 9 meses para su desarrollo, a partir de la fecha de aprobación del trabajo de titulación, tiempo en que se ejecutará cada uno de los objetivos trazados en el presente proyecto.

3.3. VARIABLES EN ESTUDIO

3.3.1. DIAGNÓSTICO

3.3.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En lo referente a los tipos de investigación, la escogencia del tipo de investigación determinará los pasos a seguir del estudio y guía para el investigador, las técnicas y métodos que puedan emplear (Guevara, Verdesoto, & Castro, 2020), en la presente investigación, de acuerdo a las políticas, reglamentos y privacidad de la información de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del Cantón Chone, se utilizó una investigación de campo, argumentada por las bases bibliográficas del tema de investigación y con la consolidación de información proporcionada por la institución.

3.4.1 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Según (Dustin , Cartuche, Rodríguez , & Saca, 2018), la investigación de campo es la recopilación de datos del estudio a realizar. De tal manera, el levantamiento de información tal como las comprobaciones de hechos, los análisis y ejecución de la metodología establecida, los cuales incurren directamente en el lugar de los hechos, considerando lo antes mencionado en este estudio, se realizó en las instalaciones de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del cantón Chone, con la autorización de los directivos, la cual se basó en la recopilación de información en todas sus áreas y actividades, la mismas que fue facilitada por los colaboradores, esto permitió conocer el comportamiento del manejo de gestión administrativa directamente del lugar de los hechos.

3.4.2 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Para (Universidad de la República Uruguay. Facultad de Enfermería. Departamento de Documentación y Biblioteca, 2020), la investigación bibliográfica, supone un conjunto de actividades encaminadas a localizar documentos relacionados con un tema o un autor concretos, donde se explora la producción de la comunidad académica sobre un tema determinado. En esta investigación se utilizó base bibliográfica, conceptos definiciones, estudios, informes, artículos relacionados con el tema de estudio, los mismos que sirvieron para la argumentación del trabajo investigativo, sobre los procesos de la gestión administrativa.

3.5. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Manifiesta (Calduch, 2018) que, los metodos de la investigacion, son el conjunto de tareas o procedimientos y de técnicas que deben emplearse, de una manera coordinada, para poder desarrollar correctamente y en su totalidad las etapas del proceso de investigación. Para el desarrollo metodológico de ese estudio, se consideró tener en cuenta métodos que nos abarcaría resultados estadísticos y por otro lado tener una apreciación de los temas de estudio, desde los involucrados.

Los métodos que se utilizaron en el transcurso de la investigación son:

3.5.1. CUANTITATIVO

Como afirma (Parra, 2023), que los métodos cuantitativos son un conjunto de estrategias, técnicas y herramientas de investigación enfocadas en las mediciones objetivas y el análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recogidos a través de sondeos, cuestionarios y encuestas, o mediante el uso de datos estadísticos preexistentes utilizando técnicas computacionales.

En la investigación sobre el diagnostico de gestión administrativa, se basó en cuantificar de resultados se comienzo por recopilación de datos y luego continuó realizando un análisis estadístico, de la información proporcionada de las encuestas a los colaboradores de la empresa en estudio.

3.5.2. CUALITATIVO

Como indica (Edith , 2020), el método cualitativo, se orienta a la producción de datos descriptivos, como son las palabras y los discursos de las personas, quienes los expresan de forma hablada y escrita, además, de la conducta observable.

Para tener un panorama amplio las variables de estudio en su análisis, se consideró la entrevista, a la máxima autoridad de la organización, en la cual se obtuvo la información, se utilizaron herramientas metodológicas, que permitió desarrollar el estudio de forma confiable y técnica.

3.6. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación comprenden un conjunto de procedimientos organizados sistemáticamente que orientan al investigador en la tarea de profundizar en el conocimiento y en el planteamiento de nuevas líneas de investigación (Esther , 2018). De acuerdo a los métodos utilizados se consideró las técnicas manejables, precisas y viables con la que se obtuvo la información requerida.

Las técnicas que se utilizaron en esta investigación son las siguientes:

3.6.1. OBSERVACIÓN

Según (Guzman, 2019) la observación es una técnica de investigación que consiste en recolectar datos e información con ayuda de los sentidos para analizar los hechos, realidades sociales y personas en su contexto real.

En esta investigación se realizó un diagnóstico situacional de la institución, de la causa o temática, del entorno, del contexto de la tendencia existente, para lo cual se utilizó la técnica de la observación, por medio de una ficha, donde se recolecto información, se visitó a todos los departamentos de cada proceso, se verificó el desempeño de las funciones y responsabilidades, condiciones de trabajo, el espacio físico, los recursos, entre otros aspectos.

Además (Soriano , 2013) comparte sobre la definición del análisis situacional, en la cual, revisando actualizaciones de otros autores en el 2023, se concuerda que:

El análisis de la situación parte del examen de los problemas, los cuales pueden presentarse bajo la forma de amenazas (peligro potencial), oportunidades (ocasión favorable) o problemas propiamente dichos, situaciones de disconformidad ante deficiencias vigentes que han sido identificadas.

Una de las herramientas de análisis en lo interno y externo, es el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), tal como se resume en el siguiente esquema:

Cuadro 3.1 Descripción del análisis FODA

Análisis Interno	
Destrezas, habilidades, equipo, organización, sistemas, convocatoria, prestigio, poder, recursos, etc.	
Organización	Fortalezas
	¿Qué se tiene? ¿Cuánto se tiene?
	Debilidades
	¿Qué necesidades tiene la gestión administrativa? ¿Qué debilita la gestión administrativa?
Entorno	Oportunidades
	¿Qué favorece la gestión administrativa? ¿Quiénes la gestión administrativa?
	Amenazas
	¿Qué obstruye la gestión administrativa? ¿Quiénes se oponen a la gestión administrativa?
Análisis Externo	
Factores y actores, combinados, entorno que favorece o entorpece, eventualidades posibles, fuerzas sociales que ayudan o no.	
Fuente: Adaptado de la Metodología de Planificación, SENPLADES. Elaborado por: Autoras.	

Siguiendo con el procedimiento, con la recolección de datos de la ficha de observación, se realizó el FODA de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade del cantón Chone, con lo que se permitió conocer las circunstancias y condiciones de la institución y del entorno, de la coyuntura que favorezcan o debiliten la institución para conocer y resolver la causa y el problema.

3.6.2. ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA

En el análisis de los procesos de gestión administrativa de la empresa en estudio, se aplicó como instrumento de recolección de datos, la entrevista al administrador de la Escuela de Conducción, este dato sirvió para obtener información relevante y confiable, su punto de vista, del manejo y conducción administrativa, esta actividad sirvió para el cumplimiento de los objetivos plantados en esta investigación ese es el objetivo de la entrevista, la cual busca que la información recabada sea lo más precisa

posible; se pretende conseguir los significados que los informantes atribuyen a los temas en cuestión (Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013)

3.6.3. ENCUESTA

Es un cuestionario no estructurado, una herramienta útil para obtener datos. En ella se hace una variedad de preguntas en cuanto a conductas, intenciones, actitudes conocimientos, motivaciones, características demográficas, estilos de vida, entre otros, afirma (Huairé, 2019), evidentemente para obtener la información de la gestión administrativa de la empresa, se realizó la recolección de información mediante la encuesta a los colaboradores, lo cual permitió de primera fuente conocer el procesos administrativos y aplicación.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.7.1. POBLACIÓN

Para el presente estudio de investigación de índole administrativa, fue importante la información de las personas que trabajan en la empresa, esto determinara un estudio claro para el cumplimiento de los objetivos planteados, para lo cual se tomó en cuenta a la población de escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del cantón Chone, está conformada por el personal administrativo y operativo que esta conforma un total 14 personas, distribuidas conforme la siguiente tabla:

Tabla 3.2 Población de la nómina de los empleados de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano

Cargo	Cantidad
Administrador	1
Secretaria	1
Talento humano	1
Tesorería	1
Dirección pedagógica	1
Inspección	1
Docentes	4
Instructor	4
Dirección de educación vial	1
Total	15

Elaborado por: Autoras.

3.7.2. MUESTRA

Para (Hernández , 2021) el muestreo por conveniencia es la muestra se elige de acuerdo con la conveniencia de investigador, le permite elegir de manera arbitraria cuántos participantes puede haber en el estudio, la muestra tomada en esta investigación para diagnosticar la gestión administrativa de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del cantón Chone, se consideró al personal administrativo y operativo, como a continuación se detalla.

Tabla 3.3 Muestra de la población del personal de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano.

Población	Instrumento	Muestra
Personal Administrativo y Operativo	Ficha de observación	En general
	Encuesta	14 personas
	Entrevista	1 personas

Elaborado por: Autoras.

3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

3.8.1. FASE 1.- REALIZAR UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA CARACTERIZACIÓN DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN MARCOS QUINTO ANDRADE ZAMBRANO DEL CANTÓN CHONE

En la primera fase de la investigación se realizó un diagnóstico situacional de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del cantón Chone, aspectos generales de la institución, como también el manejo de la gestión administrativa para lo cual, se tomó en cuenta la técnica de la observación, mediante una ficha, donde se registró la información, posteriormente se realizó un análisis FODA, con referencia del estudio de (Bermudez & Ceballos , 2022)

Con el fin de desarrollar esta primera fase, se llevó a cabo las siguientes actividades:

Actividad 1. Se estructuró el mecanismo de procedimiento del análisis situacional de la institución.

Actividad 2. Se elaboró la herramienta metodológica de recolección de dato, en este caso la ficha de observación.

Actividad 3. Se recolectó los datos a través de la técnica de observación.

Actividad 4. Se preparó los datos para posterior interpretar los resultados.

Actividad 5. Se realizó un análisis FODA

3.8.2 FASE 2. ANALIZAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN FUNCIÓN DE LA GESTIÓN EN LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN MARCOS QUINTO ANDRADE ZAMBRANO DEL CANTÓN CHONE

En la segunda fase de la investigación se tomó en cuenta las encuestas y la entrevista sobre la gestión administrativa con preguntas relacionadas a la planificación, dirección, organización y el control, a los servidores administrativos, operativos y al gerente, con los resultados extraídos se realizó un análisis de los procesos administrativos y sus dificultades, deficiencias, falta de recursos, liderazgo, comunicación, entre otros aspectos, en efecto se tomaron como base la entrevista propuesta previamente por (Lopez, 2018) y para la encuesta se tomó de referencia un estudio de (Chagñay, 2017). Las actividades que se realizaron fueron las siguientes:

Actividad 1. Se seleccionó la entrevista, tomando las consideraciones metodológicas y alineación de estudio el cuestionario de la entrevista, en la cual su objetivo es conocer de primera fuente la gestión administrativa de la empresa.

Actividad 2. Se aplicó la entrevista al director administrativo de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del cantón Chone.

Actividad 3. Se tomó referencia el cuestionario de una encuesta previa, en la cual se pretendió conocer la percepción del personal sobre la gestión administrativa de la empresa en estudio, con preguntas claras, de fácil comprensión, objetivas y precisas.

Actividad 4. Por consiguiente, se aplicaron a la muestra seleccionada, ente caso a los colaboradores administrativos y operativos.

3.8.3 FASE 3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA COMO HERRAMIENTA AL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN MARCOS QUINTO ANDRADE ZAMBRANO DEL CANTÓN CHONE

En la última fase con el resultado obtenido de la fase 1,2, se obtuvo la información de la empresa y su gestión administrativa de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade, de acuerdo a los resultados arrojados en el estudio sobre el desarrollo de la actividad administrativa de la organización y su gestión, se sugiere tomar en consideración las siguientes actividades.

Actividad 1. De acuerdo los resultados encontrados proponer un plan de mejora a los procesos de gestión administrativa de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del cantón Chone.

Actividad 2. Creación de la propuesta de un plan de mejora con los resultados encontrados, mediante la aplicación de las técnicas de metodológicas de esta herramienta.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. FASE 1. REALIZAR UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA CARACTERIZACIÓN DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN MARCOS QUINTO ANDRADE ZAMBRANO DEL CANTÓN CHONE

Para el diagnóstico situacional de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del cantón Chone, se tomó como referencia el procedimiento aplicado en un estudio de (Bermudez & Ceballos , 2022), en donde la ficha de observación aplicada a la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del cantón

Chone, estos datos sirvieron para realizar un FODA, en el cual nos permitió conocer por medio de esta herramienta, la situación actual de la empresa.

RESULTADOS DE LA FICHA DE OBSERVACION

Los resultados obtenidos en las fichas de observación sobre las características generales de la empresa en estudio se obtuvo que el tipo de negocio es un servicio de escuela de capacitación de conductores profesionales, la misma que se debe al Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Chone, que tiene una vida institucional de 62 años de vida institucional, en el año 2012, Se retornó a las capacitaciones de conductores profesionales en el sindicato, en el 2014, recibe ANT, el aval de comenzar a capacitar a los conductores profesionales para las licencias D y E, cuenta con un edificio de 1522.75 m², cuenta con una infraestructuras físicas amplia, en buenas condiciones con aulas pedagógicas implementada con tecnología de punta, mobiliario adecuado, oficinas para el área administrativa, asesoría y seguridad vial, secretaría, inspección, contabilidad, laboratorios de computación, equipo psicosenométrico, taller de mecánica automotriz básica, bar, centro de nutrición, baños para ambos sexos, un auditorium, con el número de vehículos que cubre los horarios para la práctica de conducción. en el aspecto académico, posee un cuerpo docente capacitado con suficiencia académica de títulos y grados de tercero y cuarto nivel, personal administrativo y de servicio que dan apoyo logístico al trabajo de la formación del futuro conductor profesional.

Dentro de la institución en el diario se observa por algunas ocasiones la falta de coordinación en las tareas y el cumplimiento de las responsabilidades de los colaboradores, los usuarios o clientes piden información que en ocasiones no son direccionadas eficientemente, no hay material visible de publicidad o información relevante, solo se manejan con publicidad tradicional, en los manejos de los sistemas operativos presentan lentitud, en el transcurso de la investigación no se evidencio una capacitación para el talento humano, en la entrega del información del servicio, los usuarios preguntan otros servicios que la empresa no cuenta, adicional preguntan sobre los permisos respectivos.

4.1.1. ANÁLISIS FODA

Tabla 4.2 Análisis FODA de la gestión administrativa de la empresa en estudio.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Institución con prestigio en el servicio de licencias profesionales de conducción. • Experiencia en los servicios que prestan. • Cuenta con todo los permisos y autorizaciones de ley, para emitir las licencias profesionales de conducción. • Infraestructura propia y amplia, está ubicada en el centro de la ciudad de Chone, • Marca posesionada 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento organizacional • Cambios en la gestión administrativa • Mejorar el manejo de los recursos de la empresa. • Organizar y delegar las funciones de acuerdo a la necesidad de la institución. • Establecer una gestión de comunicación efectiva interna como externa. • Motivar y evaluar periódicamente a los funcionarios
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de recursos tecnológicos. • Comunicación interna deficiente • Poca capacitación para asignar roles y responsabilidades. • El director administrativo de la Escuela de Conducción mantiene los mismos criterios de publicidad de años anteriores. • Inexistencia de un plan de capacitación de atención al cliente del personal de la institución. • Desactualización del plan estratégico por la falta de una cultura estrategia 	<ul style="list-style-type: none"> • Los cambios de decisiones de la entidad reguladora. • La competencia busca a través de la Ley surgir y crecer más ofreciendo un servicio más efectivo y completo.

Elaborado por: Autoras

De acuerdo ante lo estipulado se presentaron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del cantón Chone, el cual se divide en dos grupos interno y externo.

Factores internos

Los factores internos se componen de las fortalezas y debilidades:

- **Fortalezas.** Las fortalezas que la Escuela de Conducción posee es que una institución con prestigio en el servicio de licencias profesionales, por otro lado la experiencia en los servicios que prestan para la obtención de licencias profesionales, además cuenta con todo los permisos y autorizaciones de ley, para emitir las licencias profesionales de conducción, también tiene una infraestructura propia y amplia que está ubicada en el centro de la ciudad de Chone, sin lugar a dudas los años de funcionamiento hace que la organización posee una estructura organizacional

establecida y definida, y por último el nombre de la marca posesionada en la mente de las personas.

Debilidades. Entre las debilidades, se identificaron la falta de recursos tecnológicos, sistemas de automatización de la información, en el campo de la comunicación interna no es eficiente, en la comunicación externa, otro punto en contra es la limitada ofertas de tipos de licencia, además la poca capacitación para asignar roles y responsabilidades, por otro lado el director administrativo de la Escuela de Conducción mantiene los mismos criterios de publicidad de años anteriores, también la inexistencia de un plan de capacitación de atención al cliente del personal de la institución y por último la desactualización del plan estratégico por la falta de una cultura estratega.

Factores externos En los factores externos se encuentran las oportunidades y las amenazas:

- **Oportunidades.** La Escuela de Conducción en el manejo de gestión administrativa puede experimentar el crecimiento organizacional con los cambios en la gestión administrativa, lo cual mejoraría en el manejo de los recursos de la empresa, además se organizaría y delegaría las funciones de acuerdo a la necesidad de la institución y competencia de los funcionarios, en el manejo de nuevas estrategias en la gestión interna mejoraría, sin ser menos importante el control consistiría en motivar y evaluar periódicamente a los funcionarios.

- **Amenazas.** Las situaciones externas que afectan a la Escuela de Conducción son los cambios de decisiones de la entidad reguladora, la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador, estos emiten en algunas ocasiones decretos, resoluciones o cambios en los requisitos mínimos de los aspirantes los mismos que deber ser actualizados por la institución y además tiene que cumplir en tiempos establecidos, otro factor que amenaza es la competencia busca a través de la Ley surgir y crecer más ofreciendo un servicio más efectivo.

En síntesis, el análisis FODA, es un resumen de la empresa donde se expresan los aspectos internos y externos de la institución, según Córdova (2018), este debe de ser claro y comunicar con facilidad a los miembros de la empresa la situación de la

organización. Por lo que esta técnica es fundamental para la elaboración de estrategias necesarias para llegar a la meta deseada y mejorar la gestión administrativa. Para precisar el tipo de fuerzas internas y externas que predominaron en la Escuela de Conducción Marcos Andrade Zambrano.

4.2 FASE 2. ANALIZAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN FUNCIÓN DE LA GESTIÓN EN LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN MARCOS QUINTO ANDRADE ZAMBRANO DEL CANTÓN CHONE

Para continuar con el proceso de la metodología de la investigación, en la segunda fase se determinó utilizar la herramienta de la entrevista la cual fue aplicada al administrador de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano, del cantón Chone, Para el efecto se tomaron como base la entrevista propuesta previamente por (Lopez, 2018), esta técnica se llevó a cabo con el fin de conocer la gestión administrativa, a continuación los resultados.

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

Entrevista dirigida al Gerente de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del Cantón Chone.

1.- ¿Cómo califica el desarrollo de la escuela en su periodo?

En mi periodo le doy una buena calificación porque continuo con los mismos procesos de gestión administrativa de años anteriores, se ha manejado los mismos esquemas, por lo general no existe cambios significativos que alteren su estabilidad.

2.- ¿Cuál es su opinión con respecto a la gestión administrativa que se maneja?

La gestión administrativa de la Escuela de Conducción está establecida su funcionalidad se efectúa medianamente lo mejor posible, en mi administración trato de mejorar el cumplimiento de los mismos.

3.- ¿En qué etapa del proceso administrativo cree Ud. que se le han presentado dificultades?

Sería un error de mi parte asumir que no se han presentado problemas, reconozco que, si los ha habido debido a que hay una falta de actualización en ciertos temas institucionales de acuerdo a las nuevas exigencias.

4.- ¿Se ha elaborado el plan estratégico?

Se ha continuado con el modelo de plan estratégico de periodos anteriores, con esos se ha trabajado, modificado de acuerdo a las necesidades del requerimiento.

5.- Con respecto a la misión, visión y objetivos empresariales ¿en qué forma cree Ud. que contribuyen a la escuela de conducción?

Bueno, la empresa por ser una institución de trayectoria, tiene claro a dónde quiere llegar, tanto la misión, la visión y los objetivos, están claro, el problema está en fomentar la cultura para que estos se cumplan.

6.- Con respecto a la estructura de la Institución ¿qué áreas o departamentos tiene?

En lo que respeta a las áreas o departamentos que maneja la institución son la dirección administrativa, área de contabilidad y área operativa, por esta razón en los departamentos puede suceder de cierta forma que coincidan algunas de sus funciones y actividades.

7.- ¿Existe manual de funciones en la empresa? Entonces ¿Cómo son designadas las tareas?

Sí tenemos un manual de funciones, pero la verdad no lo aplicamos.

8.- ¿Existen políticas por escrito para reclutar, controlar, capacitar y promover al personal? por lo tanto, ¿qué aspectos se consideran al momento de contratar a un empleado?

Sí hay un procedimiento de reclutamiento, que por lo general se cumplen a medias, son poco o nada las capacitaciones, y muy poco se promueve al personal.

9.- ¿Quién está encargado de la contratación del personal?

El área de contabilidad

10.- ¿Se han adoptado medidas adecuadas para el reemplazo de algún empleado, en caso necesario (Vacaciones, enfermedad)?

Sinceramente no.

11.- ¿Cuenta la empresa con un código de ética y/o conducta que forme parte de las políticas de prácticas del personal?

Sí se tiene registrado una normativa del código de ética de la empresa que se sociabiliza con el personal.

12.- ¿Existe algún plan de incentivos, como medio de motivación para el personal de la empresa?

Poco, directamente como incentivos económicos no, en algunas ocasiones son incentivos de reconocimiento al trabajo realizado.

13.- ¿Existe un plan de capacitación anual que contribuya al mantenimiento y mejoramiento de las competencias de los empleados?

Anual si, se capacita en forma general sobre la atención al usuario de los servicios que presta la empresa.

14.- ¿De qué manera cree Ud. que el sistema de control interno contribuiría en el desarrollo de las actividades de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano?

Un sistema de control interno bien aplicado, contribuye a mejorar las capacidades y competencias del personal, pero en nuestra empresa no se maneja de manera eficiente el control.

15.- ¿Ha realizado usted, evaluación de desempeño al personal?

Poco, generalmente hago notar las deficiencias para que traten de mejorar.

16.- ¿Existe algún método establecido para la gestión administrativa con el personal y el público en general?

Por la falta de personal y no contar con los expertos en la gestión administrativa, podría confirmar que este es el mayor problema de mi gestión, la comunicación, se ve afectada de manera significativa se distorsiona el mensaje, no llega a tiempo, no se maneja los canales de comunicación adecuados, entre otros aspectos.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA NO ESTRUCTURADA

Encuesta dirigida al personal administrativo de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano

Se realizó una encuesta a 14, Para el efecto se tomaron como base las encuestas propuestas previamente en el estudio de (Chagñay, 2017), Esta técnica se llevó a cabo con el fin de conocer la situación actual de la Escuela de Conducción con la realidad que experimentan día a día los colaboradores, además la información recolectada permitirá determinar cómo son gestionados la gestión administrativa. A continuación, se muestran los resultados representados en gráficos estadísticos:

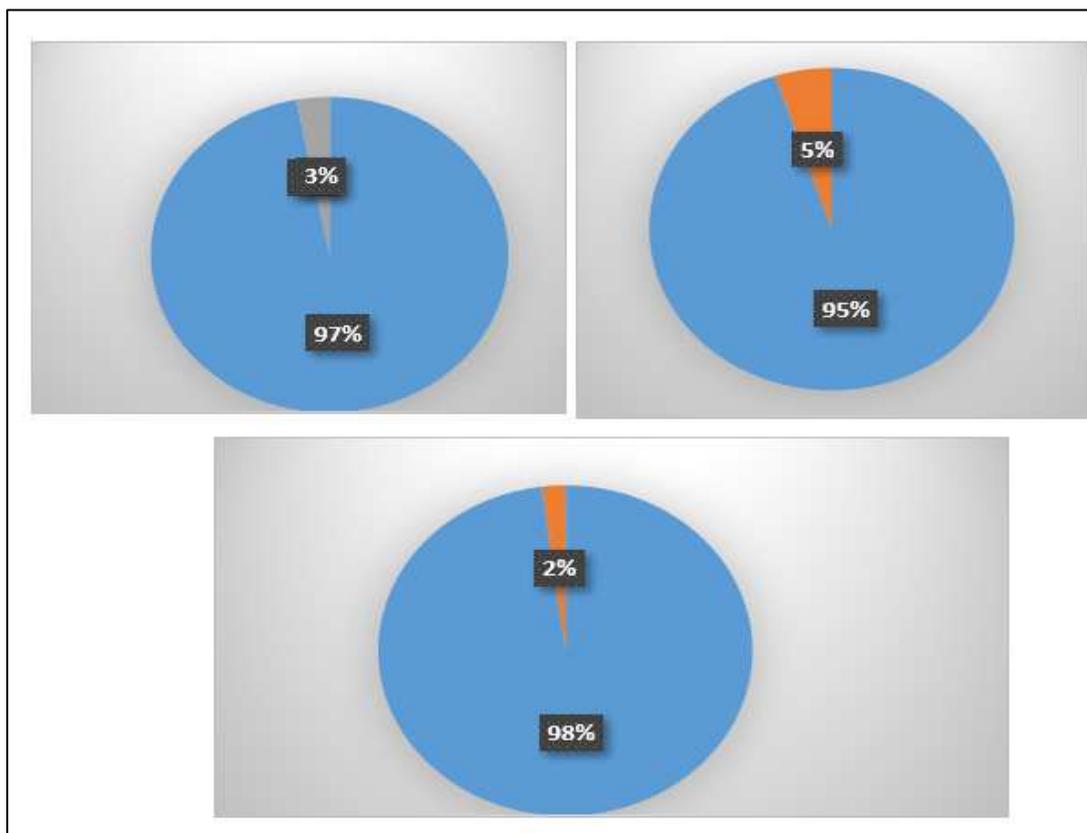
Cuadro 4.1 Identidad Organizacional

Preguntas	Opciones	
	Si	No
1. ¿Conoce usted que la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano, brinda un servicio de formación de conductores profesionales es manejada por el Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Chone?	97%	3%
2. ¿La Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano cuenta con su propia gestión administrativa?	95%	5%

3. ¿El administrador de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano, cuentan con el poder administrativo para tomar decisiones en su gestión?	98%	2%
---	-----	----

Elaborado por: Autoras.

Gráfico 4.1 Identidad



Fuente: Autoras de la investigación

Análisis

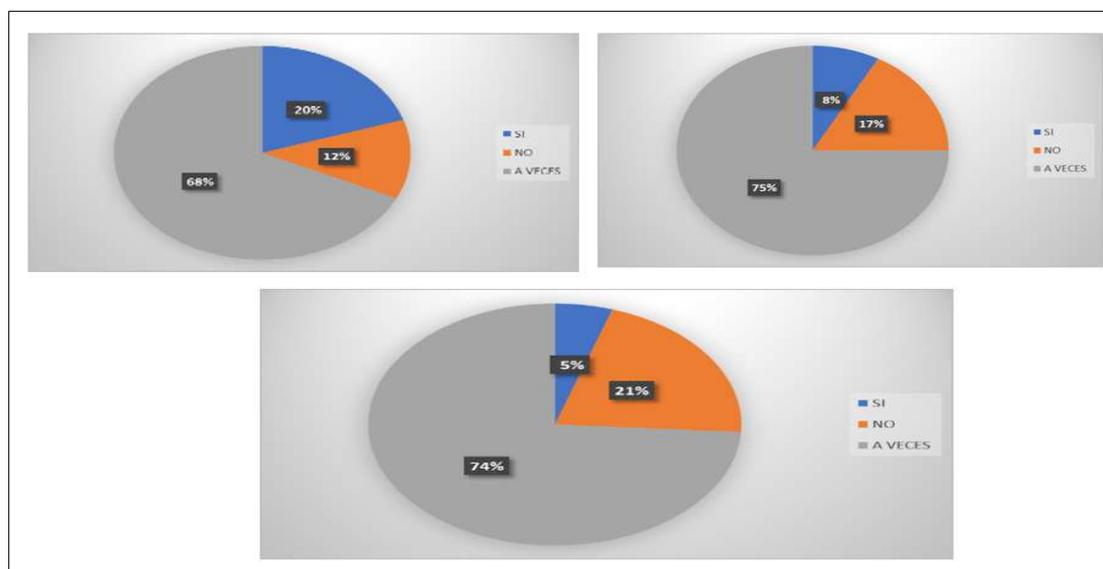
De acuerdo a los resultados de la pregunta 1,2,3 con el 97%, 95%,98%, obtenidos de los colaboradores de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano manifiestan que el principio de autoridad y gestión es propio de la misma, sin injerencia. Dado que la misma fue creada por los directivos del Sindicato de Choferes Profesionales de Chone el 9 de marzo del 2012. (Sindicato de Choferes Profesionales de Chone, 2015)

Cuadro 4.2 Proceso de planificación

Preguntas	Opciones		
	Si	No	A veces
4. ¿Cumple usted con metas y objetivos, establecidos por la administración de Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano?	20%	12%	68%
5. ¿Cuenta usted con los recursos necesarios para cumplir sus funciones y responsabilidades?	8%	17%	75%
6. ¿Usted se rige a una planificación establecida por la administración, para desarrollar sus actividades laborales?	5%	21%	74%

Elaborado por: Autoras.

Gráfico 4.2 Proceso de planificación



Fuente: Autoras de la investigación

Análisis

En la interpretación de la pregunta 4,5,6, con el 68%, 75%,74%, respectivamente, la planificación en la organización los encuestados responden que por lo general a veces se cumplen con el proceso, determinado con un porcentaje alto que los encuestados no se rigen a una planificación para desarrollar sus actividades, sin lugar a duda esto tendrá una repercusión en la funcionalidad del servicio, mientras que otra investigación, se determina que el nivel de confianza es de 53.67% el mismo que es moderado, debido especialmente al análisis del componente definición de objetivos

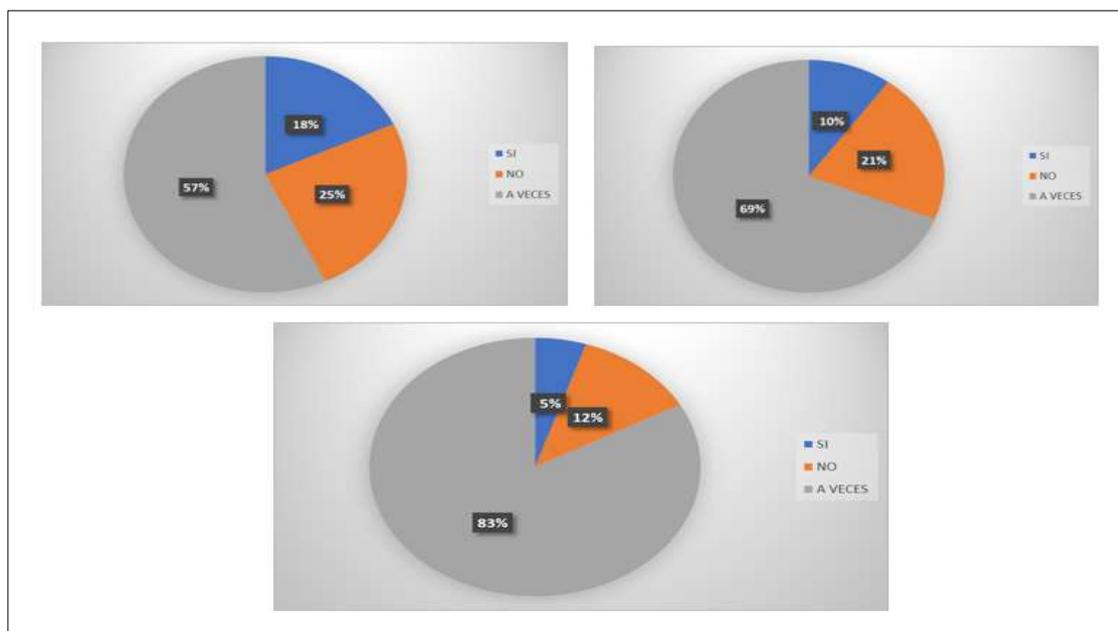
por cuanto la institución no cuenta con herramientas administrativas indispensables como: planes, objetivos, metas y presupuestos (Tubay & García , 2019)

Cuadro 4.3. Proceso de organización.

Preguntas	Opciones		
	Si	No	A veces
7. ¿Cree usted que la estructura organizativa de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano es eficiente?	18%	25%	57%
8. ¿La gestión administrativa cumple con un orden jerárquico que funciona de manera eficiente proporcionado los recursos y funciones adecuadas a sus colaboradores?	10%	21%	69%
9. ¿Se realizan reuniones de trabajo con los administradores, el personal administrativo y operativo para analizar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos?	5%	12%	83%

Elaborado por: Autoras.

Gráfico 4.3 Proceso de organización



Fuente: Autoras de la investigación

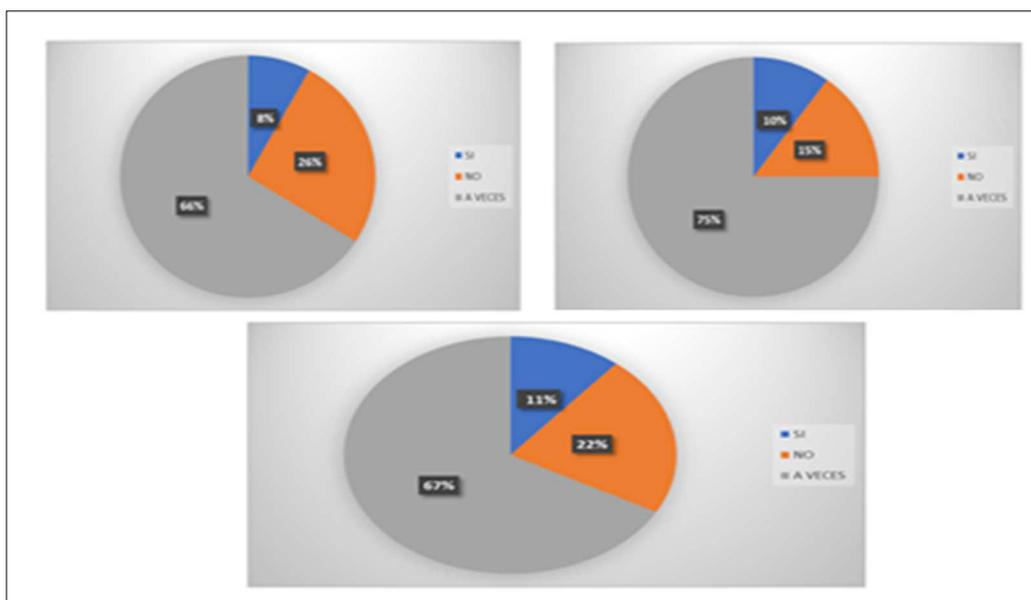
Análisis

De acuerdo a los resultados de la pregunta 7,8,9, con el 57%, 69%, 83%, sobre el proceso de la organización en la institución los encuestados afirman que por lo general a veces se cumple con este proceso, determinando que la etapa de dirección existe descoordinación en los aspectos de funcionalidad desde todos los niveles jerárquicos, la naturaleza propia de este proceso no se cumple en su implementación, lo cual empeora la gestión, lo que se refleja en las actividades diarias de la empresa, en otro estudio revela sobre si existe en la institución un organigrama estructural se determinó que el 100% de los encuestados indican que no existe, motivo por el cual la entidad presenta desorganización (Endera & Romero, 2022)

Cuadro 4.4 Proceso de dirección

Preguntas	Opciones		
	Si	No	A veces
10. ¿Cuenta usted con el apoyo institucional para cumplir sus responsabilidades y funciones en beneficio de la organización?	12%	24%	64%
11. ¿Existe interés de los administradores en el apoyo de beneficios de crecimiento laboral para los empleados, de acuerdo a sus necesidades?	10%	15%	75%
12. ¿La comunicación interna y externa general, se maneja de manera eficiente siendo está clara y precisa desde los canales establecidos por la administración?	11%	22%	67%

Elaborado por: Autoras.

Gráfico 4.4 Proceso de dirección

Fuente: Autoras de la investigación

Análisis

En los resultados de las preguntas 10, 11, 12, con el porcentaje 64%, 75%, 67% sobre el proceso de dirección en la institución los entrevistados manifestaron que por lo general a veces se cumplen, en otro estudio se planteó la interrogante al talento humano si por parte de los directivos reciben estímulos y motivación empresarial, a lo cual el 100% respondió que a veces (Tubay & García , 2019), según los datos obtenidos se refleja que las funcionalidad en la gestión de este proceso no está aplicando de manera integral que estén inmerso de manera sistemática todos los actores administrativos y exista una sincronización en ejecución, en otra investigación, sobre el manejo canales de información para toma de decisiones se puede demostrar que el nivel de confianza es moderado del 61.90% y un nivel de riesgo del 38.09%.

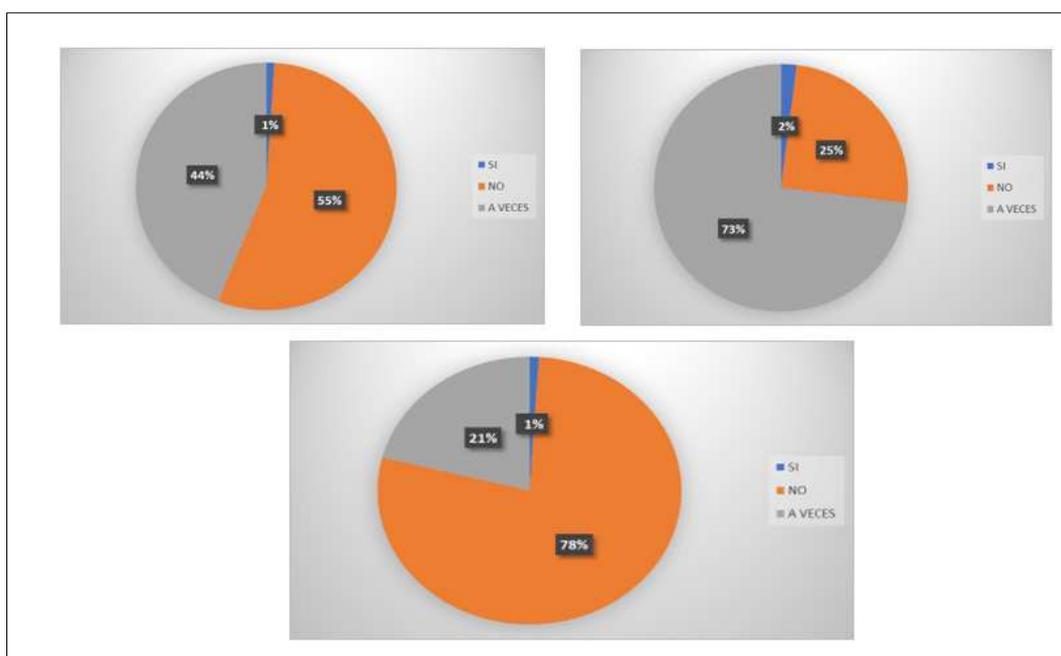
Cuadro 4.5 Proceso de control

Preguntas	Opciones		
	Si	No	A veces

13. ¿El desempeño de su labor es evaluado por su jefe inmediato?	1%	55%	44%
14. ¿Su departamento está sujeto a un control administrativo?	2%	25%	73%
15. ¿Si un personal administrativo u operativo no cumple sus responsabilidades y funciones de manera eficiente es sancionado	1%	78%	21%

Fuente: Autoras de la investigación

Gráfico 4.5 Proceso de control



Fuente: Autoras de la investigación

Análisis

En los resultados de las preguntas 13, 14, 15, con el porcentaje el 55% con el no, 75% a veces, 78% con el no, sobre el proceso de control en la institución los entrevistados manifiestan es a medias este proceso se aplica, según los datos obtenidos en esta encuesta al personal de la escuela de conducción el proceso de control no establece los lineamientos propios de su naturaleza y principios, en la gestión debilitando el proceso como tal, desencadenando en resultados desfavorables en los objetivos de la empresa, en otro estudio se puede observar que

la mayoría de encuestados con un porcentaje de 60%, manifiestan que no existe una supervisión durante el desarrollo de su trabajo. (Alvarado & Salazar , 2019)

4.3 FASE 3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA COMO HERRAMIENTA AL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN MARCOS QUINTO ANDRADE ZAMBRANO DEL CANTÓN CHONE.

PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con (Molina, 2021) el proceso administrativo es el conjunto de acciones interrelacionadas e interdependientes, que conforman el ejercicio de la administración y que involucran diferentes funciones tendientes a la consecución de un fin a través del uso óptimo de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, apegada a una eficiente comunicación organizacional, que puede ser utilizada como herramienta de trabajo que permite el nacimiento de la información en las organizaciones para relacionar las necesidades e intereses de esta con el personal y con la sociedad.

Ante lo expuesto se procedió a realizar un plan de mejora hacia los resultados reflejados en la investigación, dado que se presentan actividades que no detallan una gestión administrativa consistente al momento de cumplir con los objetivos planeados.

Por esta razón a continuación se muestra una descripción de las actividades de mejora con los objetivos a ser alcanzados, porque es importante que los procesos de gestión deban realizarse adecuadamente para que se lleve a cabo el desempeño efectivo en cada una de las funciones administrativas.

OBJETIVO GENERAL

Proponer un plan de mejora de la gestión administrativa de la Escuela de Conducción “Marcos Quinto Andrade Zambrano” del cantón Chone.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar los resultados previos del estudio de la gestión administrativa de la Escuela de Conducción “Marcos Quinto Andrade Zambrano” del Cantón Chone.

Diseñar el plan de mejora para la gestión administrativa de la empresa en estudio, con base de la situación encontrada.

Socializar el plan de mejora como una herramienta aplicable en la gestión administrativa en la empresa en estudio.

Para la realización de la propuesta de un plan de mejora de los procesos de gestión administrativa de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano, del cantón Chone, se tomó como referencia del procedimiento aplicado en una investigación por (Patiño , 2019), que de manera práctica aborda la gestión administrativa, sus problemas y las acciones correctivas que se deben tomar.

Tabla 4.3 Planificación

Etapa	Debilidades	Acción correctiva	Actividades	Tiempo	Impacto
Planificación	No está acorde con los las necesidades y nuevas tendencias del tipo de negocio de la empresa.	Planeación táctica	Revisión restructuración y actualización de la planificación de la empresa.	12 meses	Mejora en la estrategia de la empresa.

Fuente: Autoras de la investigación

Tabla 4.4 Organización

Etapa	Debilidades	Acción correctiva	Actividades	Tiempo	Impacto
Organización	Falta de visualización del tipo de negocio de la empresa.	Modificar el manual de organización y funciones responsabilidades.	Tomando en cuenta la nueva planificación reorganizar el manual, realizando los respectivos cambios de acuerdo a las necesidades de la empresa.	12 meses	La empresa mejorara la funcionalidad y organización en todas las etapas de la gestión.

Fuente: Autoras de la investigación

Tabla 4.5 Dirección

Etapa	Debilidades	Acción correctiva	Actividades	Tiempo	Impacto
Dirección	No tener una visión clara de conjugar todas las etapas de los procesos	Plan de liderazgo gerencial	Restablecer todas las acciones, actividades y responsabilidades en todas las etapas de la gestión	12 meses	La funcionalidad de la gestión administrativa será más eficiente

Fuente: Autoras de la investigación

Tabla 4.6 Control

Etapa	Debilidades	Acción correctiva	Actividades	Tiempo	Impacto
Control	Falta de aplicación de controles.	Control preventivo	Implementación de nuevos mecanismos de controles.	12 meses	Verificación de los resultados en todas las etapas del proceso.

Fuente: Autoras de la investigación

DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación hacen referencia a los expuesto por (López 2018) el proceso administrativo es deficiente, pues, la planificación, direccionamiento, organización y control de los recursos humanos y materiales no se realiza adecuadamente, por tal razón los empleados tienen dificultades para realizar sus labores de manera eficaz, afectando la operatividad de la empresa, y esta situación puede poner en riesgo la satisfacción del cliente.

Siendo que (Yamith, 2018) destaca que partiendo de la planeación, organización, dirección y control, y de los demás principios administrativos, que busquen el correcto aprovechamiento de los insumos y recursos del contexto, y que generen un impacto en la calidad de vida de las personas y de su sociedad. Estas funciones administrativas están conformadas por una serie de principios, conceptos, conocimientos, técnicas y herramientas necesarias e imperativas para la correcta consecución de resultados de las organizaciones contemporáneas.

En discusión está que para muchos gerentes no es claro entender que el proceso administrativo no es un conjunto de recetas que, al llevarse a cabo, solucionan de manera mágica, los inconvenientes a los que se enfrentan las organizaciones de los últimos tiempos, pero sí se convierte, como lo hemos indicado, en un elemento fundamental para mitigar esas problemáticas y buscar el correcto funcionamiento de ellas, las organizaciones

Para (Yamith, 2018) el correcto desarrollo de un proceso administrativa deberá estar liderado por personas capaces de autogestionarse, de pensarse como un agente de cambio, capaz de liderar procesos administrativo y de generar el interés por la participación en las decisiones de todos los niveles organizacionales,

Lo que ocurra en este estudio de la Diagnostico de la gestión administrativa de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del cantón Chone, pero este no está siendo ejecutado de la manera correcta, la propuesta de un plan de mejora busca replantear la gestión proceso con actualizaciones que vayan acorde con los nuevos requerimientos y necesidades.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

La Escuela de Conducción de Choferes Profesionales Marcos Quinto Andrade Zambrano del Cantón Chone, de acuerdo al análisis de FODA, es una organización que cuenta con la aceptación con el servicio que brinda, el crecimiento empresarial a lo largo de su existencia avanza, pero de acuerdo los resultados se determinan una problemática en la gestión administrativa, los recursos no son aprovechados eficientemente.

En el manejo de la gestión administrativa, presenta problemas en todos los procesos de gestión administrativa, en la planificación funcionan con una planeación obsoleta de vez en cuando realizan modificaciones sin análisis técnico, en la organización no se establecen funciones y responsabilidades fijas, en el proceso de dirección carecen estrategias motivacionales a sus colaboradores y hay un mal manejo en la comunicación, además el control de gestión administrativa es pobre.

De acuerdo a los resultados obtenidos, en la propuesta de mejora se analiza las debilidades de todos los procesos, realizando una acción correctiva mediante las actividades que se propone realizar en un tiempo determinado, las mismas que tendrán un resultado favorable en la gestión de la empresa, a su vez esta propuesta está sujeta al tipo de negocio enmarcando cambios de acuerdo a las nuevas exigencias, tendencias y competencias de la industria de este servicio.

5.2. RECOMENDACIONES

Es necesario establecer los objetivos, alcanzables de acuerdo a su tamaño, y estos se vayan desarrollando continuamente, aplicando nuevas estrategias que mejoren la funcionalidad de la gestión administrativa, sumado a un manejo adecuado de la gestión administrativa.

El desarrollo de la organización se debe sostener en los planes, programas, y procedimientos, y principalmente ponerlos en funcionamiento, aplicando los respectivos procesos, llevando a cabo con las actividades sugeridas y alimentando con nuevas estrategias que mejoren su ejecución.

Acoger la propuesta de un plan de mejora en la gestión por procesos administrativos como estrategia organizacional, lo cual servirá como punto de inicio para potenciar la planeación, organización, dirección, control, logrando contribuir a un desempeño eficiente de la empresa, la misma que se visualiza en la prestación de un eficiente servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- Galarza , M., Cruz , I., Castro , E., & Marcial, C. (2020). *ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND COMPETITIVENESS OF MICRO-ENTERPRISES DURING AND POST COVID-19*. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.
- Molinari,, G., Alfonso , A., & Scaramellini, N. (2019). *Las Áreas Funcionales en las organizaciones* . Argentina : Facultad de Ciencias Económicas.
- : Universidad de la República (Uruguay). Facultad de Enfermería. Departamento de Documentación y Biblioteca. (14 de Diciembre de 2020). *Etapas de la investigación*. Obtenido de Hoja Informativa [Internet] : <https://www.fenf.edu.uy/index.php/inicio/gestion-y-servicios/biblioteca/hojainformativa/>
- Aliaga , L. (2019). *Estrategia de relación con medios de comunicacion*. Peru.
- Alvarado, M. (2005). La Publicidad social: concepto, objeto y objetivos. *Revista de estudios para el desarrollo social de la Comunicación No 2*.
- Alvarado, R., & Salazar , D. (2019). *EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA-CONTABLE EN LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL SINDICATO DE CHOFERES DEL CANTON DAULE, PERIODO 2019*. Ecuador .
- Argudo, C. (25 de Enero de 2018). *emprendepyme, net*. Obtenido de *Etapas del proceso administrativo*: . Obtenido de [https://emprendepyme.net/etapas del-proceso administrativo.html](https://emprendepyme.net/etapas-del-proceso-administrativo.html)
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilanez, C., & Torres, L. (2020). *Administracion de Empresas. Elementos Basicos*. Ecuador.
- Armigos , F., Bermúdez, A., & Mora, V. (2019). *Gestion administrativas de recursos humanos*. Ecuador: Universidad y Sociedad, 11(4), 163-170.

- Avalos , J., Puente , M., Viñan, Y., & Carrasco, V. (2018). *Elementos de la ingeniería administrativa*. Ecuador: Politécnica ESPOCH .
- Bermudez, M., & Ceballos , L. (2022). *Gestion por competencias para el desempeño del talento humano del distrito de educacion 13D07Chone-Flavio Alfaro*. Ecuador .
- Brot für die Welt. (2019). *Guía para la gestión de la comunicacion en las instituciones* . Peru: Calambur S.A.C.
- Calderon, G., & Castaño , G. (2005). *Investigacion en Administracion en America Latina. Evolucion y resultados*. Colombia: Edigraficas .
- Calduch, R. (2018). *Metodos y tenicas de investigacion internacional*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Cardona , D., & Gonzales, O. (2018). El Proceso Adminisrativo. *Uni Libre*, 69.
- Carreto, J. (16 de Agosto de 2013). *Manuales administrativos*. Obtenido de <http://uproadmon.blogspot.com/2007/03/manualesadministrativos.html>,
- Carrión, I. (2018). *IMPORTANCIA DE LA PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS* . España.
- Chagñay, G. (2017). *Los procesos administrativos y la mejora en la gestion de la empresa Donoso constructores CIA. LTDA, periodo junio 2016', junio 2017*. Ecuador.
- Costa, J. (2013). *Los 5 pilares de Branding*. Barcelona: CPC.
- Davies, A., & Thomas, A. (2014). *Desarrollo de la estrategia corporativa a través del análisis numérico de la situación. Evaluacion comporativa*. An International ,.
- Dustin , C., Cartuche, D., Rodríguez , L., & Saca, J. (2018). *99Incidencia del uso de un manual de funciones en las micro y pequeñas empresas orenses*. Ecuador: Universidad Técnica de Machala, Ecuador.

- Edith , C. (2020). *Investigacion Cualitativa*. Comité científico Applied Sciences in Dentistry.
- Endera, J., & Romero, L. (2022). *CONTROL INTERNO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DEL SINDICATO CANTONAL DE CHOFERES PROFESIONALES DE VALENCIA, PROVINCIA - LOS RÍOS, AÑO 2021*. Ecuador.
- Enriquez, R. (16 de Agosto de 2013). *Manuales administrativos*. Obtenido de <http://thesmadruga2.blogspot.com/2012/01/manuales-administrativos.html>,
- Esther , M. (2018). *Métodos y técnicas de investigacion*. Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Galo, H. (2019). *GESTIÓN EFICAZ DEL TIEMPO*:. España: Universidad de Cádiz .
- Garcia, J. (4 de Septiembre de 2018). *Monografias*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos67/direccion-administrativa/direccion-administrativa>
- González, S., Viteri , D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*.
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 163-173.
- Guzman, J. (2019). *Técnicas de Investigación de Campo*. Mexico: CUAED/Facultad de Contaduría y administracion . Obtenido de <https://uapa.cuaieed.unam.mx/sites/default/files/minisite/static/0fec888-6a3f-4b31-b704-a2d94e3eed72/U000308176506/index.html#contenido>
- HELLRIEGEL, & SLOCUM, ,. J. (1998). *Administración*. Mexico: International Thomson.

- Helms, M., Rodríguez, M., Lisandro de los Ríos, & Hargrave, W. (2015). *Del emprendedor potencial en Argentina. Un análisis Foda*. Instituto Esmeraldas . Argentina.
- Hernández , O. (2021). *Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen*. La Habana.
- Herrera, J. (2020). *Comunicación Gerencial en las Organizaciones*. Nicaragua: UNAN.
- Huaire, E. (2019). *Método de investigación*. Obtenido de academica.org.: <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/78>
- Inacap. (2018). *Guía de aprendizaje proceso administrativo*. Chile: Universidad Tecnológica de Chile - INACAP.
- Lopez, D. (2018). *Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S.A, ubicada en el canton El Triunfo, provincia del Guayas*. Ecuador.
- May, J., Romero, D., Herrera , D., & Cruz, M. (2021). *Temas de administracion*. Mexico : Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Campeche.
- Medina, J. (2019). Gerencia Tecnológica de la Información y Comunicación en las Organizaciones Sociales. *Revista Scientific*, 4(12), 275-289, e-ISSN: 2542-2987. Recuperado de: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.12.14.275-289>.
- Molina, E. (25 de Noviembre de 2021). *Gestiopolis*. Obtenido de Importancia del proceso administrativo.: <http://www.gestiopolis.com/importancia-del-proceso-administrativo/>
- Munch, L. (2017). *Administración, Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. Mexico: Pearson Educacion .

- Muñoz, L., Napa, Y., Pazmiño, W., & Posligua, M. (2020). Procesos administrativo un estudio al desarrollo empresarial PYMES. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 29-40.
- Parra, A. (27 de Mayo de 2023). *questionpro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-cuantitativos/#:~:text=Los%20m%C3%A9todos%20cuantitativos%20son%20un,uso%20de%20datos%20estad%C3%ADsticos%20preexistentes>
- Patiño, K. (2019). *Diseño de un plan de mejoramiento de los procesos administrativos en la empresa unidad de medicos S.A.S. Colombia*.
- Pérez, J., & Gardey, A. (20 de Abril de 2022). *Proceso - Qué es, en la biología, en la informática, en la economía y características*. Obtenido de Definicion : [//definicion.de/proceso/](http://definicion.de/proceso/)
- Perez, L. (2004). *Marketing Social - Teoría y Práctica*. Estado de México: Pearson Educación.
- Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*.
- Quiroga, F. (31 de Agosto de 2020). *Gestión Administrativa: Concepto y Beneficios*. Obtenido de <https://tueconomiafacil.com/gestion-administrativa-concepto-y-beneficios/>
- Remy, P. (2015). *Manejo de crisis: ¿Qué hacer el día en que todo está en contra nuestra?* Barcelona: UPC.
- Sanchez, G. (13 de Abril de 2021). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/control-administrativo.html>
- Sindicato de Choferes Profesionales de Chone. (2015). Creamos Futuro. *Raidistas*, 20.

- Soriano , A. (2013). *Modelo de gestion administrativa para mejorar la calidad del servicio publico del agua de la peninsula empresa publica,AGUA.PEN.* año 2013 . Ecuador .
- Tilio , A. (2021). *De significados.* Obtenido de <https://designificados.com/gestion/>
- Tubay, A., & García , M. (2019). *AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE CHOFERES PROFESIONALES 24 DE MAYO, DURANTE EL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.* Ecuador .
- Yamith, O. (2018). *Procesos Administrativos* . Bogota: ISBN (impreso): 978-958-5462-70-0.
- Yirda, A. (26 de Enero de 2021). *Definición de Proceso.* Obtenido de ConceptoDefinicion: <https://conceptoDefinicion.de/proceso/>
- Yopla, S. (2017). *-Responsable de comunicación CHS Alternativa Perú en los Talleres de comunicación sobre redes sociales realizados entre el 2016-2017.* Peri y Bolivia.

ANEXOS

Anexo 1. Formato de la ficha de observación.



ESPAMMFL
 ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
 AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

Lugar	
Fecha	
Responsable	
Parámetros a observar	
	Observaciones
Aspectos Generales	
Aspectos Organizacionales	
Aspectos Funcionales	
Otros	

Anexo 2. Formato de la entrevista.



ESPAMMFL
 ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
 AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

Entrevista dirigida al Gerente de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del Cantón Chone.

- 1.- ¿Cómo califica el desarrollo de la empresa en su periodo?
- 2.- ¿Cuál es su opinión con respecto al proceso administrativo de la empresa?
- 3.- ¿En qué etapa del proceso administrativo cree Ud. que se le han presentado dificultades?
- 4.- ¿Se ha elaborado el plan estratégico de la empresa?
- 5.- Con respecto a la misión, visión y objetivos empresariales ¿en qué forma cree Ud. que contribuyen a la empresa?
- 6.- Con respecto a la estructura de la empresa ¿Qué áreas o departamentos tiene?
- 7.- ¿Existe manual de funciones en la empresa? Entonces ¿Cómo son designadas las tareas?
- 8.- ¿Existen políticas por escrito para reclutar, controlar, capacitar y promover al personal? Por lo tanto, ¿Qué aspectos se consideran al momento de contratar a un empleado?
- 9.- ¿Quién está encargado de la contratación del personal?
- 10.- ¿Se han adoptado medidas adecuadas para el reemplazo de algún empleado, en caso necesario (Vacaciones, enfermedad)?
- 11.- ¿Cuenta la empresa con un código de ética y/o conducta que forme parte de las políticas de prácticas del personal?

12.- ¿Existe algún plan de incentivos, como medio de motivación para el personal de la empresa?

13.- ¿Existe un plan de capacitación anual que contribuya al mantenimiento y mejoramiento de las competencias de los empleados?

14.- ¿De qué manera cree Ud. que el Sistema de Control Interno, contribuiría en el desarrollo de las actividades de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano?

15.- ¿Ha realizado Ud. Evaluación de desempeño al personal?

16.- ¿Existe algún método establecido para la gestión administrativa con el personal y el público en general?

Anexo 3. Formato de la encuesta.



ESPAMMFL

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

Encuesta dirigida al personal administrativo de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Chone

Mucho agradeceré a usted se sirva responder las siguientes preguntas que tiene como objetivo "Diagnosticar la gestión administrativa de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano para su medición de desarrollo institucional". De la seriedad y sinceridad de su respuesta, dependerá el éxito de nuestra investigación.

1. ¿Conoce usted que la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano, brinda un servicio de formación de conductores profesionales es manejada por el Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Chone?

Si

No

Observaciones

2. ¿La Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano cuenta con su propia gestión administrativa?

Si

No

Observaciones

3. ¿El administrador de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano, cuentan con el poder administrativo para tomar decisiones en su gestión?

Si

No

A veces

Observaciones

Planificación

4. ¿Cumple usted con metas y objetivos, establecidos por la administración de Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano?

Si

No

A veces

Observaciones

5. ¿Cuenta usted con los recursos necesarios para cumplir sus funciones y responsabilidades?

Si

No

A veces

Observaciones

6. ¿Usted se rige a una planificación establecida por la administración, para desarrollar sus actividades laborales?

Si

No

A veces

Observaciones

Organización

7. ¿Cree usted que la estructura organizativa de la Escuela de Conducción Marcos Quinto Andrade Zambrano es eficiente?

Si

No

A veces

Observaciones

8. ¿La gestión administrativa cumple con un orden jerárquico que funciona de manera eficiente proporcionando los recursos y funciones adecuadas a sus colaboradores?

Si

No

A veces

Observaciones

9. ¿Se realizan reuniones de trabajo con los administradores, el personal administrativo y operativo para analizar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos?

Si

No

A veces

Observaciones

Dirección

10. ¿Cuenta usted con el apoyo institucional para cumplir sus responsabilidades y funciones en beneficio de la organización?

Si

No

A veces

Observaciones

11. ¿Existe interés de los administradores en el apoyo de beneficios de crecimiento laboral para los empleados, de acuerdo a sus necesidades?

Si

No

A veces

Observaciones

12. ¿La comunicación interna y externa en general, se maneja de manera eficiente siendo está clara y precisa desde los canales establecidos por la administración?

Si

No

A veces

Observaciones

Control

13. ¿El desempeño de su labor es evaluado por su jefe inmediato?

Si

No

A veces

Observaciones

14. ¿Su departamento está sujeto a un control administrativo?

Si

No

A veces

Observaciones

15. ¿Si un personal administrativo o operativo no cumple sus responsabilidades y funciones de manera eficiente es sancionado?

Si

No

A veces

Observaciones

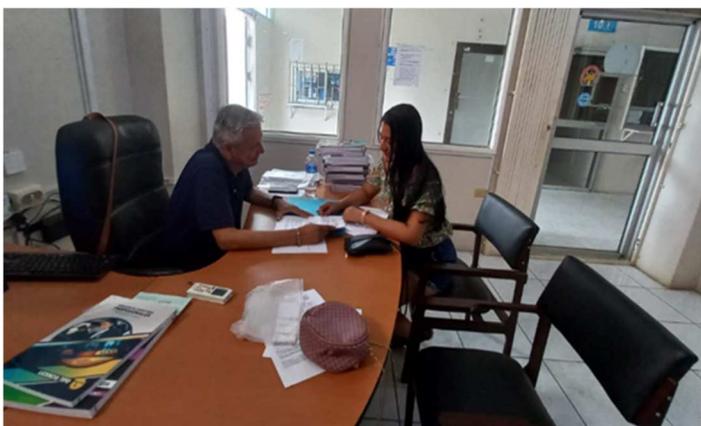
Anexo 4. Evidencias de las encuestas realizadas.

Foto 4.1. Encuesta aplicada a los miembros de la Escuela de Conducción Marcos Quintos Andrade Zambrano del Cantón Chone.

Anexo 5. Evidencias de la entrevista realizada.

Foto 5.1. Entrevista aplicada al gerente administrador de la escuela de conducción Marcos Quintos Andrade Zambrano del Cantón Chone.

Anexo 6. Visita a las tutorías

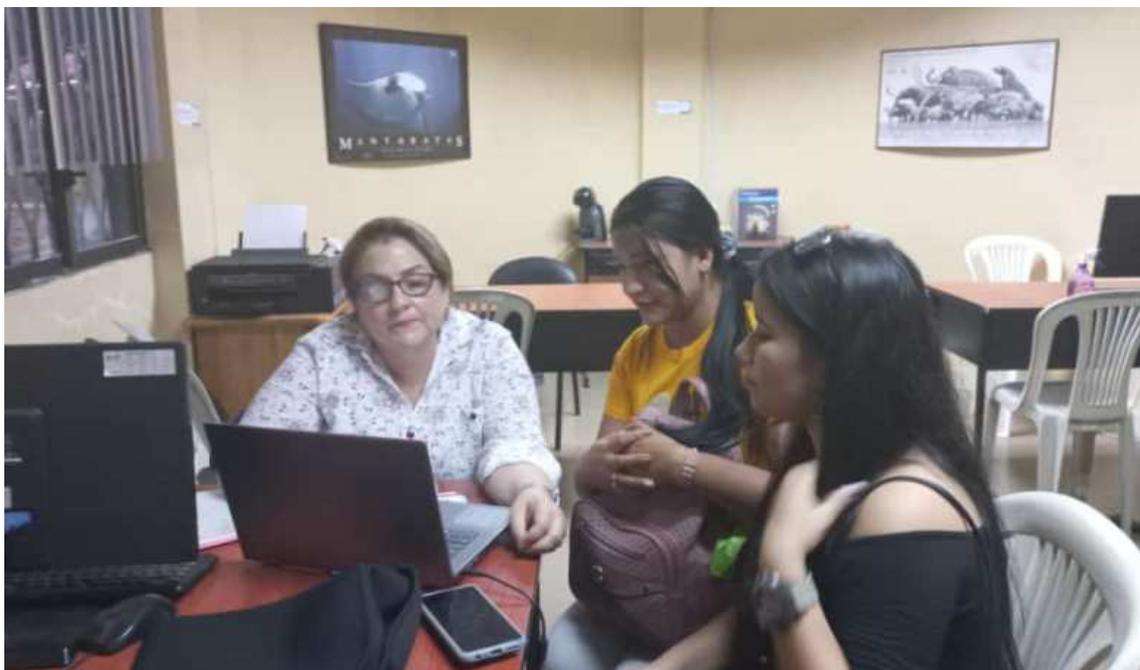


Foto 6.1. Evidencias a las tutorías correspondientes con la tutora del trabajo investigativo en la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí – Manuel Félix López