



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA SECRETARÍA GENERAL
DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciados en Gestión de la Información Gerencial

Autores:

Cabrera Izquierdo Viviana Stefanie

Rodríguez Guanoquiza Saúl Jesús

Tutor:

Ing. Cañar Tercero Jorge Enrique, Mg.

Latacunga- Ecuador

Agosto- 2023

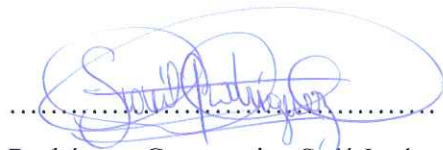
DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo Cabrera Izquierdo Viviana Stefanie y Rodríguez Guanoquiza Saúl Jesús declaramos ser autores del presente proyecto de investigación: "Modelo de Gestión Administrativa para la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi", siendo Ing. Cañar Tercero Jorge Enrique, Mg. tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



.....
Cabrera Izquierdo Viviana Stefanie
Número de C.I. 172972258-5



.....
Rodríguez Guanoquiza Saúl Jesús
Número de C.I. 171816100-1

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“Modelo de Gestión Administrativa para la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi”, de Cabrera Izquierdo Viviana Stefanie y Rodríguez Guanoquiza Saúl Jesús, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto, 2023

Tutor



Ing. Cañar Tercero Jorge Enrique, Mg.

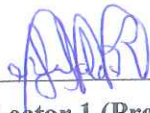
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, los postulantes: Cabrera Izquierdo Viviana Stefanie y Rodríguez Guanoquiza Saúl Jesús con el título de Proyecto de Investigación: "Modelo de Gestión Administrativa para la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi" dicha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 14 de agosto 2023

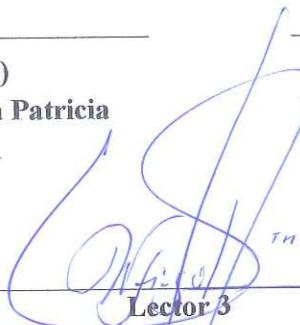
Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)
Ing. Salazar Tapia Mónica Patricia
CC: 050213819-1



Lector 2
Dra. Libia Dolores Almeida Lara
CC: 0501797997



Lector 3
Ing. Trávez Moreno Wilson Fabián
CC: 050185485-5

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, le quiero agradecer a Dios por cada una de las oportunidades que me ha brindado, por otorgar la sabiduría para culminar con mis estudios de la misma manera quiero agradecer a mi madre la cual siempre ha sido un apoyo con todo lo que ha tenido hizo lo posible para que me preparara académicamente, a mis suegros lo cuales Dios puso en mi camino para que me siguieran ayudando en mi camino de formación con sus conocimientos y cariños, a mi esposo el cual es mi apoyo incondicional en este trayecto desde el momento que hemos estado casados me ha motivado a nunca rendirme me impulsa todos los días a esforzarme para cumplir con mis sueños y metas.

Del mismo modo, agradecer a mis docentes que durante todo este tiempo me han impartido sus conocimientos para que sean una profesional, a mi tutor por sus instrucciones y directrices para hacer un trabajo de excelencia.

Viviana Cabrera

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación está dedicado a Dios que siempre está conmigo, a mi madre Lourdes Izquierdo por ser una madre incondicional que me apoya en todas mis decisiones, a mis suegros Elsa Guacho y David Chiguano por que han sido muy considerados los cuales me recibieron y cuidaron como si fuera su hija, a mi querido esposo Bryan Chiguano que me apoyado incondicionalmente en mi carrera universitaria y gracias a todos hoy puedo culminar con este proyecto.

Viviana Cabrera

AGRADECIMIENTO

Primero doy gracias a Dios por permitirme tener la mejor experiencia de mi vida dentro de mi universidad, gracias a cada uno de los docentes que me impartieron las diferentes cátedras llenándome de conocimiento y sabiduría no solo en la materia sino en lo ético y moral, convirtiéndome en un hombre profesional y lleno de valores, agradezco a mis Jefes de trabajo ya que me dieron la oportunidad de estudiar y trabajar para poder cumplir mis sueños y poder vivir esta historia que perdurar en mi mente y corazón.

Finalmente agradezco a quien lea este apartado y más del proyecto de investigación, por permitir a mis experiencias, investigaciones y conocimientos, incurrir dentro de su repertorio de investigación.

Saúl Rodríguez

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón el proyecto de investigación a Dios, pues sin él no lo habría logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida, me proteges y me guías por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda gracias a ti padre mío seguiré cosechando más éxitos y cumpliré todas mis metas.

Saúl Rodríguez

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TÍTULO: “MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA SECRETARÍA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”

Autores:

Cabrera Izquierdo Viviana Stefanie
Rodríguez Guanoquiza Saúl Jesús

RESUMEN

El presente proyecto de investigación se enfocó en proponer un modelo de gestión administrativa para la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi, las principales problemáticas de la secretaría se centran en el desconocimiento de los procesos administrativos, falta de personal y el servicio que se brinda por parte de la unidad. El objetivo de la propuesta es dar soluciones a las necesidades detectadas para mejorar cada fase del proceso administrativo, por lo tanto, en la investigación se utilizó una metodología cuantitativa mediante una investigación descriptiva y bibliográfica con un diseño no experimental a través de un estudio transversal. Los métodos de investigación que se utilizaron fueron el deductivo y el analítico sintético; las técnicas que fueron empleadas para el desarrollo de la propuesta fueron la técnica de observación, la entrevista y la encuesta por medio del instrumento el cuestionario que facilitó la recolección de datos mediante una guía de preguntas específicas dirigidas al personal. Por todo lo antes mencionado se diseñó el modelo administrativo acorde a las necesidades encontradas en la secretaría obteniendo como resultado mejores tiempos de espera en los tramites, reducción del exceso de trabajo y un mejor el ambiente laboral de manera que, por medio de la propuesta se comprueba que la incorporación de un modelo permitirá incrementar la productividad y el desempeño de todo el personal que labora en la unidad considerando que el proceso administrativo es de gran importancia ya que permite realizar una administración correcta de los recursos mejorando así los servicios que se brindan a toda la comunidad universitaria. Los beneficiarios son las Secretarías de las facultades, la extensión de Pujilí y la Unidad Académica de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi y el personal administrativo de la Secretaría General.

Palabras Clave: actividades, gestión administrativa, procesos administrativos

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

**TITLE: "ADMINISTRATIVE MANAGEMENT MODEL FOR THE GENERAL
SECRETARIAT OF THE COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY"**

Authors:
Cabrera Izquierdo Viviana Stefanie
Rodríguez Guanoquiza Saúl Jesús

ABSTRACT

This research project focused on proposing an administrative management model for the General Secretariat of the Technical University of Cotopaxi, the main problems of the secretariat are focused on the lack of knowledge of administrative processes, lack of personnel and the service provided. by the unit. The objective of the proposal is to provide solutions to the detected needs to improve each phase of the administrative process, therefore, a quantitative methodology was used in the research through descriptive and bibliographic research with a non-experimental design through a cross-sectional study. The research methods that were used were the deductive and the synthetic analytical; The techniques that were used for the development of the proposal were the observation technique, the interview and the survey through the instrument the questionnaire that facilitated the data collection through a guide of specific questions directed to the personnel. For all the aforementioned, the administrative model was designed according to the needs found in the secretariat, obtaining as a result better waiting times in the procedures, reduction of excess work and a better work environment so that, through the proposal, verifies that the incorporation of a model will increase the productivity and performance of all personnel working in the unit, considering that the administrative process is of great importance since it allows correct administration of resources, thus improving the services provided to the entire university community. The beneficiaries are the Secretaries of the faculties, the extension of Pujilí and the Graduate Academic Unit of the Technical University of Cotopaxi and the administrative staff of the General Secretariat.

Key Words: activities, administrative management, administrative processes



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



CENTRO
DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA SECRETARÍA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”** presentado por: Cabrera Izquierdo Viviana y Rodríguez Guanoquiza Saúl egresados de la Carrera de: **Gestión de la Información Gerencial**, perteneciente a la **Facultad Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, agosto del 2023

Atentamente,

TANIA
ELIZABETH
ALVEAR
JIMENEZ

Firmado digitalmente
por TANIA ELIZABETH
ALVEAR JIMENEZ
Fecha: 2023.08.15
16:45:12 -05'00'

Tania Alvear Jiménez



CENTRO
DE IDIOMAS

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0503231763

Contenido

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
AVAL DE TRADUCCIÓN	xi
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. INTRODUCCIÓN	2
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
4. OBJETIVOS	9
4.1 Objetivo general	9
4.2 Objetivos específicos	9
5. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	12
6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA	13
6.1 Administración	13
6.1.1 La administración como ciencia, técnica y arte.....	14
6.2 Procedimientos	15
6.3 Procesos.....	15
6.4 Procesos administrativos	17
6.4.1 Planeación.....	18

6.4.2 Organización.....	20
6.4.3 Dirección.....	22
6.4.4 Control	24
6.5 Gestión.....	26
6.5.1 Tipos de gestión.....	27
6.6 Gestión Administrativa.....	29
6.6.1 Características de la gestión administración.....	30
6.7 Modelo de gestión administrativa	31
6.8 Importancia de los modelos administrativos	32
6.9 Funciones del modelo administrativo.....	33
6.10 Tipos de modelos de gestión administrativa	33
6.10.1 Modelo de Max weber	33
6.10.2 Modelo de Katz y Kahn.....	37
6.10.3 Modelo de Harper y Lynch.....	40
6.11 Comparación de los modelos administrativos.....	43
6.11.1 Análisis	44
7. PROPUESTA METODOLÓGICA.....	45
7.1 Enfoque de investigación	45
7.2 Tipo y diseño de la investigación.....	45
7.2.1 Diseño de la investigación	45
7.2.2 Investigación Descriptiva	46
7.2.3 Investigación bibliográfica	46
7.3 Métodos de investigación.....	46
7.3.1 Deductivo.....	46
7.3.2 Analítico-sintético.....	47
7.4 Técnicas de investigación.....	47

7.4.1 Observación	47
7.4.2 Encuesta	47
7.5 Instrumentos de la investigación	48
7.5.1 Ficha de observación	48
7.5.2 Cuestionario	48
7.5.3 Entrevista	49
7.6 Población	49
7.8 Muestra	50
8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	51
8.1 Análisis e interpretación de los resultados	51
8.1.1 Encuesta	51
8.2 Discusión de los resultados	74
8.3 Análisis de la situación actual	75
9. PROPUESTA	76
9.1 DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA SECRETARÍA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI	76
9.1.1 Introducción	76
9.1.2 Justificación	76
9.1.3 Objetivos de la propuesta.....	77
9.1.4 Desarrollo de la propuesta	77
9.1.5 Diseño de la propuesta.....	77
9.1.6 Análisis FODA	79
9.1.7 Generar un correcto proceso administrativo.....	81
9.2 Herramientas para darle cumplimiento a cada fase	82
9.2.1 Planeación.....	82

9.2.1.1	Ciclo PHVA.....	82
9.2.1.2	Los procesos	84
9.2.1.3	Los procedimientos que debe llevar la Secretaría General de la UTC ...	84
9.2.1.4	Instructivos´	84
9.2.2	Organización.....	87
9.2.2.1	Estructura del organigrama de la secretaría.....	87
9.2.2.2	Diseño de los puesto que requiere el personal administrativo.....	88
9.2.2.3	Descripción del proceso de inducción del personal para la secretaría general de la UTC	94
9.2.2.4	Matriz de Eisenhower	96
9.2.2.5	Diagrama de Causa y efecto	99
9.2.3	Dirección.....	101
9.2.3.1	Google Calendar	101
9.2.4	Control	103
9.2.4.1	Panel de control	103
9.2.4.2	Matriz de ingreso de documentos	105
9.3	Recomendación	106
9.3.1	Requisitos de la NORMA ISO 9001.....	106
9.3.2	Beneficios de la norma ISO 9001	106
10.	IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS)	108
10.1	Impacto técnico	108
10.2	Impacto social.....	108
10.3	Impacto ambiental	108
11.	CONCLUSIONES	109
12.	RECOMENDACIONES	111

13. REFERENCIAS	112
14. ANEXOS	117

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Objetivos y Actividades</i>	10
Tabla 2 <i>Beneficiarios directos</i>	12
Tabla 3 <i>Beneficiarios indirectos</i>	12
Tabla 4 <i>Modelos administrativos</i>	43
Tabla 5 <i>Población del personal administrativo de la Secretaría General de la UTC</i>	49
Tabla 6 <i>Población del personal administrativos de las secretarías de las facultades, extensión de Pujilí y la Unidad Académica de Posgrado</i>	50
Tabla 7 <i>Procesos administrativos</i>	51
Tabla 8 <i>Plan Operativo Anual</i>	53
Tabla 9 <i>Misión y visión institucional</i>	54
Tabla 10 <i>Objetivos planteados</i>	56
Tabla 11 <i>Formatos institucionales</i>	57
Tabla 12 <i>Atención de los trámites</i>	59
Tabla 13 <i>Atención y servicio al cliente</i>	60
Tabla 14 <i>Tiempo al subir la información</i>	62
Tabla 15 <i>Cumplimiento de los requerimientos</i>	63
Tabla 16 <i>Capacitaciones</i>	65
Tabla 17 <i>Comunicación asertiva</i>	66
Tabla 18 <i>El trato es apropiado</i>	68
Tabla 19 <i>Control eficiente de las actividades</i>	69
Tabla 20 <i>Modelo de gestión administrativo</i>	71
Tabla 21 <i>Procesos administrativos de calidad</i>	72
Tabla 22 <i>FODA</i>	79

Índice de figuras

Figura 1 <i>Etapas del proceso administrativo</i>	17
Figura 2 <i>Estructura del modelo de Max Weber</i>	35
Figura 3 <i>Estructura del modelo de Katz y Kahn</i>	38
Figura 4 <i>Procesos administrativos</i>	52
Figura 5 <i>Plan Operativo Anual</i>	53
Figura 6 <i>Misión y visión institucional</i>	55
Figura 7 <i>Objetivos planteados</i>	56
Figura 8 <i>Formatos institucionales</i>	58
Figura 9 <i>Atención de los trámites</i>	59
Figura 10 <i>Atención y servicio al cliente</i>	61
Figura 11 <i>Tiempo al subir la información</i>	62
Figura 12 <i>Cumplimiento de los requerimientos</i>	64
Figura 13 <i>Capacitaciones</i>	65
Figura 14 <i>Comunicación asertiva</i>	67
Figura 15 <i>El trato es apropiado</i>	68
Figura 16 <i>Control eficiente de las actividades</i>	70
Figura 17 <i>Modelo de gestión administrativo</i>	71
Figura 18 <i>Procesos administrativos de calidad</i>	73
Figura 19 <i>Procesos administrativos</i>	81
Figura 20 <i>Ciclo PHVA</i>	83
Figura 21 <i>Organigrama</i>	87
Figura 22 <i>Inducción</i>	95
Figura 23 <i>Matriz de Eisenhower</i>	97
Figura 24 <i>Diagrama Eisenhower</i>	98
Figura 25 <i>Diagrama de causa y efecto</i>	100
Figura 26 <i>Google calendar</i>	102
Figura 27 <i>Panel de control</i>	104
Figura 28 <i>Matriz de ingreso de documentos</i>	105

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

Modelo de gestión administrativa para la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Fecha de inicio: octubre 2022

Fecha de finalización: agosto 2023

Lugar de ejecución: Barrio San Felipe- Cantón Latacunga -Parroquia Eloy Alfaro- Provincia Cotopaxi-Zona 3 y Universidad Técnica de Cotopaxi

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia: Gestión de la Información Gerencial

Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):

Grupo de investigación: No Aplica

Equipo de trabajo:

Tutor:

Nombre: Cañar Tercero Jorge Enrique

Cédula de Ciudadanía: 0502608227

Estudiante 1:

Nombre: Cabrera Izquierdo Viviana Stefanie

Cédula de Ciudadanía: 1729722585

Estudiante 2:

Nombre: Rodríguez Guanoquiza Saúl Jesús

Cédula de Ciudadanía: 1718161001

Área de Conocimiento: Gestión Administrativa.

Línea de investigación: Administración y economía para el desarrollo humano y social

Esta línea está orientada a generar investigaciones que aborden temas relacionados con la mejora de los procesos administrativos e indaguen en nuevos modelos económicos que repercutan en la consolidación del estado democrático, un sistema económico solidario y sostenible que fortalezca la ciudadanía contribuyendo a impulsar la transformación de la matriz productiva.

Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):

Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC.

2. INTRODUCCIÓN

La constante renovación y creación de nuevos manejos en los procesos administrativos, no solo en el área administrativa sino también, en el ámbito educativo, exige una gestión en el que se cumpla de manera correcta las etapas de la planificación, organización, dirección y control para la ejecución de los objetivos trazados; antes, durante y después de la realización de las actividades que se desarrollan en una institución.

El proyecto de investigación tiene como objetivo, proponer un modelo de gestión administrativa para la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi, el cual permita mediante el diagnóstico de la situación actual estudiar la problemática relacionada con la aplicación del correcto manejo de los procesos administrativos en la unidad.

De acuerdo al esquema del proyecto se tiene como parte inicial, el marco teórico donde se detallan cada una de las bases teóricas de la gestión administrativa obtenidas de varios autores que permitan dar una sustentación científica a los conceptos generales y a los particulares estructurando el modelo idóneo que se adapte a los requerimientos y necesidades de la unidad.

De igual manera se presenta la propuesta metodológica que se emplea en el desarrollo de la propuesta de investigación, por medio las técnicas (observación, encuesta, entrevista) y los instrumentos (ficha de observación, cuestionario con una escala de Likert), que permite obtener datos reales y verídicos de la situación actual de la Secretaría General con el fin de desarrollar los análisis e interpretaciones de los resultados para encontrar la problemática y dar una posible solución.

Mediante la discusión de los resultados se conoce la problemática y se establece un modelo de gestión administrativa de acuerdo a las necesidades detectadas, que permita determinar un modelo que se beneficie al personal administrativo de la unidad y a su vez a las secretarías como a la comunidad universitaria para un mejoramiento de la gestión administrativa a nivel educativo.

El desarrollo de la propuesta presentará un modelo de gestión administrativa que de acuerdo a los resultados obtenidos se adapte a la problemática encontrada para que de esta manera se mejore los procesos administrativos de la Secretaría General, por consiguiente, los impactos de la investigación son técnicos y sociales.

Finalmente, para el desarrollo del proyecto de investigación; el modelo de gestión administrativa en la Secretaría General de la (UTC), se plantean las conclusiones finales que dan respuesta a los objetivos específicos del proyecto de investigación y consecuentemente se aporta con recomendaciones que constituyen un ítem importante para proporcionar las sugerencias pertinentes.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, el mundo es más globalizado y competitivo por lo que es muy necesario que las Instituciones de Educación Superior (IES) estén fortalecidas para mantener una mejora continua de los procesos administrativos. A nivel mundial, la gestión administrativa es un proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control que se centra en el cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales.

De acuerdo con el estudio realizado en la Universidad Católica de los Ángeles Chimbote en su investigación, “La gestión administrativa y su influencia de la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de independencia” realizado por Aranda (2018) en la ciudad de Huaraz, el autor manifiesta que en los resultados establecidos se obtuvo un 43% si cumplen los programas y actividades de la gestión administrativa a nivel de la entidad municipal señalando que, desde este sentido podemos precisar que la gestión de la administración como práctica social y proceso, comprende las actividades y funciones que se llevan a cabo para ayudar a realizar los objetivos y los propósitos cooperativos. (p. 32)

Galarza et al., (2020), afirman que en el Ecuador la “Gestión Administrativa de las empresas debe ser parte de la solución y no sumar problemas burocráticos a los que la emergencia genera”. (p. 102). En su investigación el autor señala que más del 90% de las empresas o instituciones en el país son administradas de manera empírica y carecen de control de sus actividades, lo que genera un problema debido a que la administración es la base de toda institución, y si se realiza una buena gestión la empresa crece, por el contrario, si se hace una gestión mala ésta decaerá.

Con base a la información obtenida en la Universidad Central del Ecuador en su investigación “La gestión administrativa del servicio público en el Distrito de Educación” desarrollada por Rodríguez (2018) en Quito, el investigador manifiesta que el 73% considera que un elemento positivo en la gestión administrativa es la eficacia de sus procesos señalando que:

Es el conjunto de acciones sistemáticas que se enmarcan desde la planificación hasta la evaluación del cumplimiento de sus objetivos, es decir empieza con la planificación, pasando por la organización, la dirección hasta llegar al control, lo que hace que en la gestión también exista proceso administrativo. (p. 14)

En la Universidad Estatal del Sur de Manabí en la investigación “Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial” realizada por Peña et al., (2022) en Jipijapa, los investigadores sostiene que, en lo referente a la planificación y coordinación de actividades, el 90% observó que no se planifican y coordinan de forma eficiente, sin embargo, están conscientes que una adecuada gestión administrativa contribuye al éxito y crecimiento de toda institución, ya que el trabajo en equipos organizados conduce a alcanzar los objetivos enfocados en meta definidas. (p. 148)

De igual manera, gracias a la información obtenida en la Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES desarrollada por Briones (2019), en Tungurahua con su tema “Modelo de Gestión Administrativa para la empresa Recolplastic S.A del cantón pueblo viejo parroquia San Juan”, la autora señala que con la aplicación del modelo logró mejorar los procesos con un 96% de efectividad en el clima laboral por lo cual se puede constatar que al momento de generar un nuevo modelo de Gestión

Administrativa se pueden llegar cumplir con los objetivos y metas que desean alcanzar mejorando la eficiencia y eficacia de los procesos. (p.54)

La Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi al utilizar una adecuada gestión administrativa permitirá un mejor direccionamiento de la planeación incrementando así la productividad y maximizando los recursos del área administrativa lo que incidirá favorablemente en la política de calidad y la mejora continua.

Por tanto, nuestro **aporte** está en brindar mediante los conocimientos adquiridos durante nuestra formación y preparación académica que se pueda realizar de forma eficaz cada uno de los procesos administrativos para que se alcancen los objetivos planteados en cada uno de los tiempos determinados lo que permita el cumplimiento de las metas y su mejora, los **beneficiarios** son los responsables de su gestión, el personal administrativo de la Unidad Académica de Posgrado, las secretarías de facultades y de la extensión de Pujilí.

Destacando que, su **impacto** se direcciona hacia el ámbito administrativo puesto que una buena administración es la clave para que exista una buena toma de decisiones dentro de toda institución u organización, de modo que, generen mejoras al personal administrativo de las secretarías de la universidad para una buena ejecución, disciplina, orden y potencializarían de tareas para cumplir con los objetivos planteados permitiendo que se optimicen los recursos y tiempos con el fin de proporcionar un servicio eficaz en el trabajo interno y a toda la comunidad universitaria.

La **relevancia** de la investigación está en que la gestión administrativa cumple un papel muy fundamental en el direccionamiento de hacia dónde se quiere llegar

marcado los lineamientos a seguir para alcanzar los objetivos establecidos y por consiguiente una buena organización, de esta manera la **utilidad** será práctica ya que crea las condiciones para llevar un control adecuado de las actividades y técnicas porque estará enfocada en la utilización de un mejor manejo y organización de los procesos administrativos con el análisis que se llevará a cabo identificando la situación actual que permita un buen funcionamiento a futuro.

Como señalan los autores Núñez et al., (2021), “La acepción tradicional del concepto gestión se relaciona directamente con el de administración, y significa hacer diligencias conducentes al logro de unos objetivos” (p. 23). De acuerdo con los autores la gestión administrativa forma acciones continuas enfocadas al uso óptimo de los recursos organizacionales ya que no son infinitos y requieren decisiones correctas para tener un impacto positivo en los resultados.

Los cambios constantes de la sociedad y el entorno han demandado que las Instituciones de Educación Superior empiecen un proceso de transformación del pensamiento administrativo, promoviendo e implementando sistemas abiertos y dinámicos, en los que la estructura organizacional y los diferentes recursos físicos y financieros realicen una buena gestión, planeación, redes de comunicación, toma de decisiones, resolución de problemas y un servicio de calidad direccionados estratégicamente para alcanzar los objetivos institucionales.

La situación actual está enfocada en la gestión administrativa de la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi, así como las organizaciones cuentan con sus propios objetivos estratégicos donde determinan planes de acción como marco de referencia de las diversas actuaciones de sus distintos componentes en función de

la consecución de sus metas. No obstante, el problema de la Secretaría General es que muchas veces se manejan de manera empírica, por suposiciones o simplemente porque alguien de nivel superior así lo dispone lo que ocasiona que no se cumpla de forma adecuada su gestión administrativa.

Cabe agregar, que una adecuada gestión administrativa brinda un ambiente de confiabilidad, tranquilidad y organización esto es sumamente **relevante en el problema** porque permite mejorar las técnicas y prácticas para que sea más ágil y eficiente la gestión administrativa y que esta se relacione con ellos procesos administrativos de las instituciones, el cual va a permitir la optimización de los recursos tecnológicos, financieros y humanos.

De esta forma, la pregunta de investigación queda establecida como: ¿De qué manera la falta de un modelo de gestión administrativa incide en los procesos administrativos de la Secretaría General?

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo general

- Proponer un modelo de gestión administrativa para la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

4.2 *Objetivos específicos*

- Indagar las bases teóricas y conceptuales que fundamentan la gestión administrativa.
- Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa en la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Establecer un modelo de gestión administrativa que permita un manejo adecuado de los procesos administrativos en la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Tabla 1*Objetivos y Actividades*

Objetivos específicos	Actividades	Cronograma	Productos
Indagar las bases teóricas y conceptuales que fundamentan la gestión administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> Búsqueda de información bibliográfica referente a la gestión administrativa. Valoración de la información actualizada. Comparación de la información obtenida de distintos autores. 	Semana 1-5	Bases teóricas de la gestión administrativa
Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa en la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi.	<ul style="list-style-type: none"> Estudio mediante la observación. Aplicación de la encuesta al personal. Realización de los análisis e interpretación de resultados. 	Semanas 6-11	Situación actual del manejo de la gestión administrativa en la Secretaría General.
Establecer un modelo de gestión administrativa que permita un manejo adecuado de los procesos administrativos en la Secretaría General de la	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de las necesidades y los requerimientos de la Gestión administrativa de la secretaria general. Estructurar un modelo acorde a las necesidades y 	Semanas 12-16	Modelo de gestión administrativa para la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Universidad Técnica de Cotopaxi. requerimientos obtenidos de los resultados.

- Realización del diseño del modelo de gestión administrativa para la Secretaría General de Universidad Técnica de Cotopaxi.

Nota. Tabla de objetivos específicos con sus actividades. Tomado de instructivo para la ejecución de la modalidad de proyecto de investigación para la facultad de ciencias administrativas.

5. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Beneficiarios directos: son el personal administrativo de la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC), el cual está conformado por el secretario general y la asistente ejecutiva, que da como total 2 personas.

Tabla 2

Beneficiarios directos

Personal administrativo de la Secretaría General de la UTC	Cantidad
Secretario General	1
Asistente Ejecutiva	1
Total	2

Nota. Beneficiarios directos

Beneficiarios indirectos: está conformado por el personal administrativo de las secretarías de facultad, la extensión de Pujilí y la Unidad Académica de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi, que da un total de 20 personas.

Tabla 3

Beneficiarios indirectos

Personal administrativo de las secretarías de la UTC	Cantidad
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas	3
Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas	3
Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales	5
Facultad de Ciencias Sociales, Arte y Educación	3
Unidad Académica de Posgrado	2
Extensión de Pujilí	4
Total	20

Nota. Beneficiarios indirectos

6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

6.1 Administración

La administración es conocida como la gestión o gerencia, que tiene como propósito generar cambios en las sociedades a fin lograr un mejor progreso y bienestar, toma importancia ante los retos que muestran los mercados actuales de tal forma que, fortalezca la economía. La innovación y la sostenibilidad de las organizaciones requiere una adecuada administración así pues mejoran la eficiencia en la producción en la prestación de servicios y producción de bienes.

De acuerdo con los autores Corichi et al., (2021), la administración es considerada como un área de conocimiento importante que todos practican en su trabajo diario por lo tanto es necesario administrar de manera oportuna los recursos para alcanzar objetivos y metas planteadas (p.9). Por esta razón, la importancia radica en visualizar la administración como una actividad global. Donde, los matices de las prácticas de administración se pueden encontrar en cualquiera de las personas que trabajan para lograr un objetivo común. De esta manera, la administración es una actividad única y el hombre la desarrolla a través de todo un proceso de razonamiento para optimizar los recursos de una empresa.

Con base a la información obtenida de Pineda et al., (2018), los investigadores describen a la administración como técnicas de motivación y liderazgo a veces se pueden usar en todos los ámbitos: social, político, deportivo, religioso, doméstico. Estos autores ven la administración como propiedad exclusiva de una empresa, que la clasifican como ciencia, tecnología y arte:

6.1.1 La administración como ciencia, técnica y arte

- **Administración como ciencia**, identifica las causas y efectos de problemas que afecten al manejo de una organización, emplea un grupo de conocimientos sistematizados que cuentan con principios para mejorar la efectividad mediante el uso de la observación y la medición.
- **Administración como técnica**, manejan procedimientos y herramientas para lograr cumplir con los objetivos y metas establecidas. Quien realice funciones de administrador desenvuelve sus habilidades a través del uso de técnicas en base a conocimientos prácticos y técnicos.
- **Administración como arte**, la creatividad, personalidad, visión e intuición son aspectos que diferencian a un buen administrador, la habilidad para relacionarse con las personas ayuda a innovar y tomar decisiones bajo peligro, por lo tanto, hacer una buena administración es un arte. (Pineda et al., 2018, p.116)

6.2 Procedimientos

El autor Pérez (2021), considera que el procedimiento es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada, por otra parte, y está vinculado a una manera de ejecutar algo de manera secuencial (p.1). En este sentido, el autor describe que los procedimientos son el método y modo de proceder para llevar a cabo ciertas tareas o hacer determinadas acciones.

En cambio, desde el punto de vista de la autora Vivanco (2018), en un estudio realizado en la Universidad Internacional SEK en Ecuador el autor señala que:

Los procedimientos detallan y especifican los procesos, por los cuales se conforma un grupo regulado de operaciones y actividades establecidas ordenadamente en relación con los responsables que deben cumplir con las políticas y normas determinadas para señalar la duración de los documentos (p.1).

Básicamente, los autores mencionan que los procedimientos consisten en seguir una serie de pasos claramente definidos que permitirán y facilitarán que el trabajo se realice de la manera más correcta y exitosa. Porque este es precisamente uno de los objetivos de seguir un procedimiento para garantizar el éxito de las acciones realizadas, más aún cuando se trata de múltiples personas y entidades, lo que requerirá observar una serie de fases bien organizadas.

6.3 Procesos

De acuerdo con la investigación realizada por Westreicher (2020), el autor afirma que “un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr

un fin determinado” (p.3). Por lo cual, el autor define al proceso como una serie de operaciones que deben ser realizadas con un objetivo y en orden específico mediante mecanismos de comportamiento que las personas establecen para hacer que algo sea más productivo para eliminar un problema.

Cabe señalar que un proceso es una secuencia lógica que permite identificar cuáles son las etapas que se ejecutan para lograr un propósito específico. Por lo tanto, la estructura de los procesos es crucial para que una organización realice sus actividades y logre excelentes resultados. El concepto se puede utilizar en varios contextos, administrativo, legal o comercial. En este sentido, es importante recalcar que un proceso es ante todo un sistema diseñado para servir de alguna manera a un ser humano, como una forma de reaccionar ante una situación.

De esta forma, se puede encontrar los procesos en un gran número de dominios, tanto dentro como fuera de la actividad humana, es decir, procesos que ocurren en el medio natural. Se pueden encontrar ejemplos en nuestra vida cotidiana, en la forma en que realizamos nuestras actividades o en nuestro entorno.

6.4 Procesos administrativos

De acuerdo con la investigación de Duque (2018), el autor señala que el proceso administrativo “es el compendio de fases, etapas o pasos de carácter sucesivo, que permiten el logro de los objetivos trazados de manera integral” (p.46). Estas etapas están integradas y relacionadas para realizar cada uno de los procesos de manera adecuada que permita alcanzar la metas aprovechando al máximo del capital humano, materiales, financieros y tecnológicos. Al aplicar un buen manejo de los procesos administrativos en las organizaciones permite crear ideas de cómo construir y dirigir de mejor manera una empresa.

El proceso administrativo es un sistema que comprende una serie de actos que marcan los lineamientos a seguir para alcanzar los objetivos como se observa en la Figura 1. Sus etapas son:

Figura 1

Etapas del proceso administrativo



Nota. Las 4 etapas del proceso administrativo

Con base a la información obtenida de Reyes Soledispa (2022), destaca que “en síntesis, el proceso administrativo como tal, y sus componentes, o sea, planeación, organización, control y dirección son de trascendental importancia para la toma de decisiones a lo interno del sistema de la empresa” (p.18). Estos procesos administrativos y sus vínculos e interacciones dan origen a la gestión administrativa, cuya tarea sigue las reglas de la construcción de una sociedad mejor en materia económica y social. El gobierno organizacional se basa en una gestión eficaz, y el logro de los objetivos económicos, políticos y sociales depende en gran parte de la competencia de los administradores.

La organización como ente social implica que la estructura de sus elementos debe estar coordinada por personas, tareas y administración. Por lo tanto, los procedimientos administrativos buscan armonizar estos elementos; planificar actividades, organizar cosas, integrar recursos, direccionar las tareas, gestionar y controlar resultados, estos procesos básicamente generan mecanismos de comunicación para difundir las ideas de la organización.

6.4.1 Planeación

Es la primera función administrativa, que consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer las actividades y los recursos que se establecerán en un periodo de tiempo determinado. De acuerdo con los autores Muños et al., (2020), “la planeación empieza por el establecimiento de los objetivos y enumerar los planes necesarios para lograrlos de la mejor manera posible a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, dónde, cuándo y cómo” (p.33). Es la fase racional ya que está enfocada

en establecer objetivos tomando decisiones anticipadas, sabiendo lo que se quiere y escogiendo el medio más factible para lograr emprender antes de la acción.

Los autores consideran que la planeación consiste en establecer escenarios futuros y conocer el rumbo de hacia dónde quiere llegar la empresa, así obteniendo resultados que minimicen los riesgos y saber cuál es la mayor probabilidad de éxito para definir las estrategias que logren realizar el propósito de la organización.

De la misma forma, al planear se debe hacer estrategias que comprendan la disponibilidad de capacidades y recursos, deben procurar que los elementos sean coherentes en cuanto a las metas, estrategias, objetivos y presupuestos. Es importante tener en cuenta que la planeación debe ser flexible, permitiendo que se realicen cambios, ajustes o correcciones que no afecten el planteamiento inicial.

6.4.1.1 Principios de la planeación

A continuación, la autora Gallardo describe cada una de los principios de la planeación:

- **Misión:** es la razón o el fin de una organización, ya que define lo que se quiere cumplir en el entorno en el que se actúa, enfocándose en lo que se va hacer y para quienes se va a hacer.
- **Visión:** define la situación futura que desea tener una organización.
- **Objetivos:** son los resultados obtenidos a largo plazo que una empresa desea alcanzar.
- **Valores:** son el conjunto de creencias, principios que determinan el comportamiento de la sociedad o de las empresas u organizaciones. Son parte de la filosofía institucional y el fundamento de la cultura organizacional.

- **Metas:** describe lo que se quiere lograr a mediano plazo permitiendo demostrar lo que se alcanzó como resultado de final del empeño puesto.
- **Estrategias:** es un procedimiento orientado para alcanzar los objetivos definidos a los que se desea llegar.
- **Políticas:** se puede definir como las normas que orientan a la correcta toma de decisiones y así mismo contribuyen a su cumplimiento.
- **Presupuesto:** se expresa en términos financieros, que son los gastos e ingresos previamente establecidos para un tiempo determinado.
- **Procedimientos:** son guías que describen de manera exacta cómo deben realizarse ciertas actividades. (Gallardo, 2019, p.17)

Estos principios deben asegurar la eficiencia con la que se realiza la planeación, es decir, lograr la meta con el menor esfuerzo. Por tanto, debe prevalecer sobre otras funciones administrativas y debe estar en la conciencia de todos los miembros de la organización.

6.4.2 Organización

Se define como la coordinación de las actividades de las personas que integran la empresa con el fin de maximizar el uso de elementos financieros, materiales, tecnología y mano de obra para alcanzar los fines perseguidos por la propia empresa.

Los autores Vásquez et al., (2021), afirman que “la organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución y establecer las relaciones entre ellos y las responsabilidades de cada uno” (p.261). Los autores destacan que, esta fase es donde definen reglas que se deben

respetar por todos los miembros que conforman la empresa, estas funciones de la organización pretenden coordinar y disponer de cada uno de los recursos disponibles.

Por lo tanto, estas funciones se consideran necesarias para lograr los objetivos, y a su vez dar avisos a las autoridades sobre las responsabilidades asignadas a los responsables de llevar a cabo sus respectivas funciones. Las organizaciones facilitan la colaboración y la negociación entre personas en equipos, lo que aumenta la eficacia y la eficiencia del trabajo y la comunicación de la empresa.

6.4.2.1 Principios de la organización

Como se puede conocer la organización es de carácter continuo debido a que las organizaciones están en constante cambios logrando así evitar la lentitud de las actividades. Estos son algunos principios que definen a la fase de organización:

- **Del objetivo:** es justificable la existencia de un solo puesto para alcanzarlos objetivos.
- **Especialización:** entre menor sea el campo de acción será mayor la eficiencia y destreza de un individuo.
- **Paridad de autoridad y responsabilidad:** no hace responsable a un colaborador por una determinada tarea si no se le concede la autoridad necesaria para realizarlo.
- **Unidad de mando:** aquí los colaboradores no deben reportar a más de un jefe ni recibir órdenes de dos o más autoridades.
- **Difusión:** las responsabilidades de cada puesto deben ponerse por escrito para que todos los miembros de la organización se relacionen con el escrito.

- **Amplitud o tramo de control:** se traza un límite donde no se debe realizar autoridad directa a más de cinco o seis empleados.
- **Continuidad:** requiere mantener, mejorar y ajustar a las condiciones de la empresa una vez que se realiza la estructura organizacional. (Vásquez et al., 2021, p.5)

La organización, por ser el segundo elemento, recoge, complementa y resume hasta el más mínimo detalle todos los detalles que señalan los planes de lo que debe ser en la empresa. Tiene continuidad y nunca se puede decir que termine porque la empresa y sus recursos están expuestos a cambios constantes.

6.4.3 Dirección

La dirección es importante porque establece lineamientos durante la fase de planeación y organización, logrando obtener comportamientos más deseables entre los miembros de la organización.

Según Gallardo (2019), en su investigación el autor señala que, la dirección se basa en “orientar, guiar y motivar la actuación de cada individuo de la organización con el fin de que ayuden a la obtención de las metas organizacionales” (p.8). Una de las funciones de la dirección es conducir, dirigir y supervisar el trabajo de los subordinados implementan sus propios planes para lograr la eficiencia en sus actividades dentro de la organización por esta razón se necesita tener una dirección capaz de conocer cuáles son las prioridades de gestión de la empresa.

Para que la dirección sea eficaz y decisiva para el comportamiento de los empleados y por ende para la productividad; su calidad se refleja en el logro de objetivos, implementar sistemas y procedimientos acorde a la eficiencia de los

métodos de control; a través de ella se establece una comunicación necesaria para que los principios de una buena dirección determinen:

- Alineación de objetivos y de intereses.
- Supervisión directa.
- Resolución de conflictos.

De hecho, la dirección coordina el esfuerzo y esmero de los colaboradores, para alcanzar las metas y dirigir las operaciones mediante la cooperación de los subordinados, mediante la motivación y supervisión para obtener altos niveles de productividad.

6.4.3.1 Principios de la dirección

Actualmente, se describen los seis principios de la dirección que son fundamentales:

- **La coordinación de los intereses y de la armonía del objetivo:** los objetivos de la organización sólo podrán alcanzarse si los miembros se interesan en ellos, y relacionan sus objetivos individuales para lograr alcanzar las metas de la empresa.
- **Impersonalidad de mando:** es importante no involucrar situaciones personales en el trabajo, ni abusar de la autoridad por parte de la empresa.
- **De la supervisión directa:** es el apoyo que debe proporcionar el gerente a sus subordinados por medio de una buena comunicación.
- **De la vía jerárquica:** es establecido por la organización de manera formal donde se respeta los canales de comunicación internos.

- **De la resolución del conflicto:** es la necesidad de solucionar o resolver los problemas desde el momento en que sucedan.
- **Aprovechamiento del conflicto:** se observa la capacidad de mejora que ofrecen y se aconseja que se realice un análisis de los conflictos. (Cavia, 2020, p.4)

Los principios de la dirección son las normas y los valores que encaminan a una institución que permiten mejorar las actividades orientando, guiando y motivado en lo individual y lo integral.

6.4.4 Control

El propósito del control es comparar los resultados de las actividades según lo planeado para que los administradores puedan tomar las acciones necesarias para corregir las desviaciones de manera oportuna, por lo que los miembros que implementan y operan el sistema de control deben comprender las actividades del sistema de control y los administradores que son responsables de la gestión orgánica. unidades y evaluar sus resultados.

Con base a la información obtenida por (Muños et al., 2020), los autores destacan que “el control es la etapa del proceso administrativo que incluye que se realizan en la búsqueda por asegurar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas, se considera una labor general básica, siendo una de las más importantes” (p.34). La esencia de la función de control es tomar medidas correctivas y acciones correctivas necesarias para asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. El control produce información para la toma de decisiones. Lo que

permite detectar los resultados que se obtienen de las desviaciones, estableciendo así acciones correctivas necesarias, de manera que asegure las operaciones logrado:

- Crear una mejor calidad organizacional y hacerle frente al cambio.
- Genera ciclos más rápidos.
- Mejorar la eficiencia y la eficacia.
- Agregar valor a los eventos organizacionales.
- Fomenta la delegación y el trabajo en equipo.

6.4.4.1 Principios del control

De acuerdo con el autor Jiménez, los principios del control son las siguientes:

- **Identificación del estándar:** es comprender e identificar los estándares establecidos que servirán como modelo de comparación para evaluar los resultados.
- **Medición de resultados:** son ciertas cualidades que son definidas de acuerdo con el estándar de aplicación por indicadores apropiados o unidades de medida.
- **Comparación:** una vez realizada la medición, se comparan los resultados según los estándares medidos ya preestablecidos.
- **Detección de desviaciones:** es la determinación de las mediciones entre el desempeño real y el estándar de acuerdo al resultado de la comparación que se obtiene.
- **Corrección:** sirve para unir las desviaciones con los estándares.
- **Retroalimentación:** es la información obtenida que debe ser ajustada al sistema administrativo con el paso del tiempo. (Jiménez, 2020, p.52)

Los principios de control de gestión administrativos deben ser sólidos y para lograr estándares de calidad, ya que cada uno de los principios están realizados de todos los métodos de control existen basados en metas y planes.

6.5 Gestión

Para Villao (2019), la gestión significa hacer o realizar diligencias, liderar, dirigir o encaminar a un grupo de personas para lograr los objetivos de una empresa, es decir, ejecutar un conjunto de acciones estratégicas previamente definidas bajo la participación de los colaboradores, donde se organizarse para hacer realidad la visión de la organización.

Así mismo, con la información obtenida de la investigación de Maldonado et al., (2019), los autores destacan que “la gestión es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar el capital humano, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto” (p.18). Por lo tanto, la gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en el uso eficiente de estos recursos en la medida en que se deben maximizar sus beneficios.

De este modo los autores señalan que la gestión permite realizar acciones para dirigir y administrar de forma adecuado a la empresa u institución de tal manera que se aproveche de forma eficaz y eficiente cada uno de los recursos disponibles, para que se lleve a cabo una adecuada realización de todas las actividades del equipo de trabajo para conseguir los objetivos planteados.

Por lo que es importante que la gestión tenga como objetivo lograr aumentar los resultados óptimos de una empresa u organización. Donde depende

primordialmente de cuatro pilares básicos que permiten conseguir que se cumplan las metas establecidas. En este sentido:

- La estrategia, es el conjunto de líneas y pasos que se deben llevar a cabo, teniendo en cuenta los factores como el mercado y el consumidor, para consolidar las acciones y hacerlas efectivas.
- Cultura es el grupo de acción que promueve los valores relevantes de la empresa, los refuerza, premia los logros y posibilita las decisiones correctas.
- La estructura incluye acciones para fomentar la colaboración, idear formas de compartir conocimiento y poner al frente de las iniciativas a las personas más calificadas.
- La ejecución consiste en tomar decisiones adecuadas y oportunas, para conseguir mejoras en la productividad y satisfacer las necesidades de los clientes.

De esta manera los cuatro pilares son idóneos para apoyar y ayudar a otros empleados cuando sea necesario, capacitándose y guiándose con objetivos claros. A menudo generan una comunicación genuina e inspiran confianza entre las personas con las que trabajan. Los buenos gerentes a menudo eligen personalmente con quién trabajan en estrecha colaboración.

6.5.1 Tipos de gestión

Algunos tipos de gestión importantes son:

- **Gestión Empresarial:** es el conjunto de acciones que conforman parte de un plan estratégico de negocios que agregan valor al desarrollo de la organización.
- **Gestión de Cartera:** es la actividad que se basa en tomar decisiones de inversión y aplicarlas en un grupo seleccionado de activos de forma autónoma e individualizada.
- **Gestión de Proyectos:** es la gestión de un conjunto de recursos con el objetivo de desarrollar un proyecto (que puede ser de cualquier tipo) en un periodo de tiempo definido.
- **Gestión Ambiental:** es una serie de tareas encaminadas al desarrollo sostenible de un proyecto o empresa, haciendo que su impacto en el medio ambiente sea el menor posible.
- **Gestión social:** es el desarrollo de una serie de herramientas y programas para promover la inclusión social. Es decir, mayor acceso a educación, servicios de salud, oportunidades laborales, vivienda, seguridad y más. Asimismo, buscar mayores conexiones entre los miembros de la comunidad.
- **Gestión del conocimiento:** es el concepto aplicado en las empresas. Se refiere a la transferencia de experiencias y conocimientos entre los miembros de una organización a fin de conseguir un mayor beneficio.
- **Gestión pública:** es la administración de los recursos del Estado que está enfocada en buscar mayor beneficio de la ciudadanía. Es una tarea del Poder Ejecutivo. (Armijos et al., 2019, p.165)

Cada una de estas gestiones juegan un papel fundamental dentro de la administración dependiendo de su ambiente donde se aplique, la gestión son procesos empresariales que al llevarse a cabo correctamente da resultados oportunos los cuales son cruciales y efectivos para el éxito de una empresa u organización.

6.6 Gestión Administrativa

Con base en la información obtenida por González (2020), la gestión administrativa es un elemento fundamental de la administración, y los aspectos unificados y sistemáticos, han sustentado el desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta durante los últimos siglos, especialmente las últimas décadas (p.33). Conforme con el autor se puede definir a la gestión administrativa como conjunto coordinado de tareas y actividades que ayudan a una empresa a hacer un uso óptimo de sus recursos propios para un desarrollo empresarial. Todo esto se hace para lograr un propósito y obtener los mejores resultados. Las personas encargadas de estas tareas deben ser personas muy preparadas para poder llevar las riendas de las empresas, organizaciones e instituciones.

Así mismo, para la gestión administrativa es primordial que la organización, conforme las bases sobre las cuales se van a realizar las tareas individuales del grupo, además una red orientada a lograr los objetivos institucionales. Es decir, que cada uno de los aspectos sistemáticos sirven para ejecutar ciertas actividades mientras se efectúa el proceso administrativo, con el fin de alcanzar los objetivos y metas establecidas.

De acuerdo con el autor Rivas (2020), afirma que “El objeto principal de la administración es asegurar la máxima prosperidad para los directivos junto con la

máxima prosperidad para cada uno de los empleados” (p.7). De esta manera, en la gestión administrativa los ejecutivos son los que están al mando, por lo tanto, supervisan las actividades de la organización, donde se aseguran que el flujo de información sea efectivo, y que los recursos sean utilizados de manera oportuna.

Por lo cual, Rivas expresa que la buena administración de una organización depende de realizar una oportuna gestión administrativa por parte de los directivos, si existe una mala planificación no se podría llevar a cabo ninguna actividad, ni alcanzar las metas planteadas para la empresa; de igual manera las instituciones pequeñas o grandes deber estar organizadas, es decir, tener una estructura bien constituida que permita saber a cada empleado su rol y sus funciones, esto ayudará a generar un mejor control de todo.

6.6.1 Características de la gestión administración

De acuerdo con la investigación realizada por Rivas (2020), desarrollada en la Universidad Privada de la Selva Peruana, menciona que las características principales de la gestión administrativa son las siguientes:

- **Universalidad:** es fundamental en cualquier grupo social, ya sea en algún tipo de institución o en una empresa pública o privada.
- **Valor instrumental:** se define como la práctica, donde la administración es un recurso para lograr alcanzar los objetivos de una organización.
- **Multidisciplinar:** son los que utilizan los conocimientos de diferentes técnicas y ciencias.

- Especificidad: la administración sirve en diversas áreas, se enfoca en una ciencia de acción específica, por lo cual no puede combinarse con otras doctrinas.
- Flexibilidad: son los principios administrativos que se ajustan a los requerimientos en cada empresa u organización donde se aplican.

Cada una de las características que menciona el autor son claves las cuales sirven como base para potencializar las actividades y que se realice la ejecución de las tareas de manera adecuada para el cumplimiento de los objetivos planteados y así contribuir al crecimiento de la organización.

6.7 Modelo de gestión administrativa

Con los años, el diseño estructural de la compañía no ha evolucionado en relación con los requisitos del enfoque de la organización. Ahora se define el nuevo concepto de estructura organizacional que supone que cada organización se puede entender como una red de procesos que están interrelacionados o interconectados, donde se puede aplicar un modelo de gestión llamado administración basada en el proceso.

Bajo este enfoque, la estructura organizacional vertical clásica, que es eficiente al nivel de las funciones, está orientada a estructuras horizontales, según lo definido por Mallar (2021):

Argumenta que no hay contraste entre los modelos y que cada compañía tiene su equilibrio en la función debe ponerse al día con sus propias necesidades y posibilidades, el modelo de gestión basado en el proceso tiene como objetivo

la misión de la organización a través de la satisfacción de las expectativas de sus partes interesadas. (p.5)

Los clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad y lo que la compañía hace para desarrollar aspectos estructurales como su cadena de control y la función de cada departamento incorporan estos modelos en la gestión de procesos.

Es por eso que la gestión de procesos se confirma como uno de los mejores sistemas organizacionales empresariales para lograr un nivel extraordinario de calidad, productividad y excelencia el muy buen resultado ha ampliado la aplicación de este enfoque de gestión en empresas y organizaciones de todo tipo, independientemente del sector o actividad económica.

6.8 Importancia de los modelos administrativos

Los modelos administrativos contribuyen al desarrollo de las empresas cuando se adaptan a sus propias necesidades, causa su incidencia en el rendimiento y los servicios que ofrece, ya que le permite obtener una descripción general de cómo se procesan las funciones dentro y fuera del mismo. Estos modelos son bien organizados, simples y precisos, que pueden ser medios para reducir, analizar escenarios y sistemas complejos.

Correa (2018), nos dice que “Los modelos administrativos son importantes ya que las empresas los copian, los adaptan y los generalizan a sus necesidades, generalmente no son difíciles con la ayuda de métodos, procesos, modelos y sistemas administrativos” (p.128). Sin embargo, las organizaciones desde la perspectiva administrativa, económica y humana contribuyen a la toma de decisiones, el uso y el desempeño de estos busca el apoyo que requiere las personas de esta manera, los

proyectos y estudios tenían como objetivo determinar la dinámica a través de la cual se generan varios modelos de gestión, adaptables de acuerdo con la estructura de la organización y los componentes de su estructura.

6.9 Funciones del modelo administrativo

Las funciones de lo obtener satisfacción entre colaboradores y consumidores, para tomar las mejores decisiones, cada modelo aplica funciones lo de acuerdo a la gestión administrativa que realiza, estas funciones van alineadas con el entorno, es muy importante que las actividades llevadas a cabo en cada uno de ellos se orienten a la satisfacción de los consumidores permitiendo mejorar la calidad del trabajo (Sarango, 2022, p.123).

Las funciones que debe cumplir un modelo administrativo son:

- Copiar
- Adaptar
- Generalizar

De esta manera básicamente un modelo administrativo se va adecuando a la necesidad que tiene una organización para estar bien estructurada. Esto se debe a que los principios básicos de cada empresa generalmente son lograr un crecimiento y maximizar sus intereses económicos.

6.10 Tipos de modelos de gestión administrativa

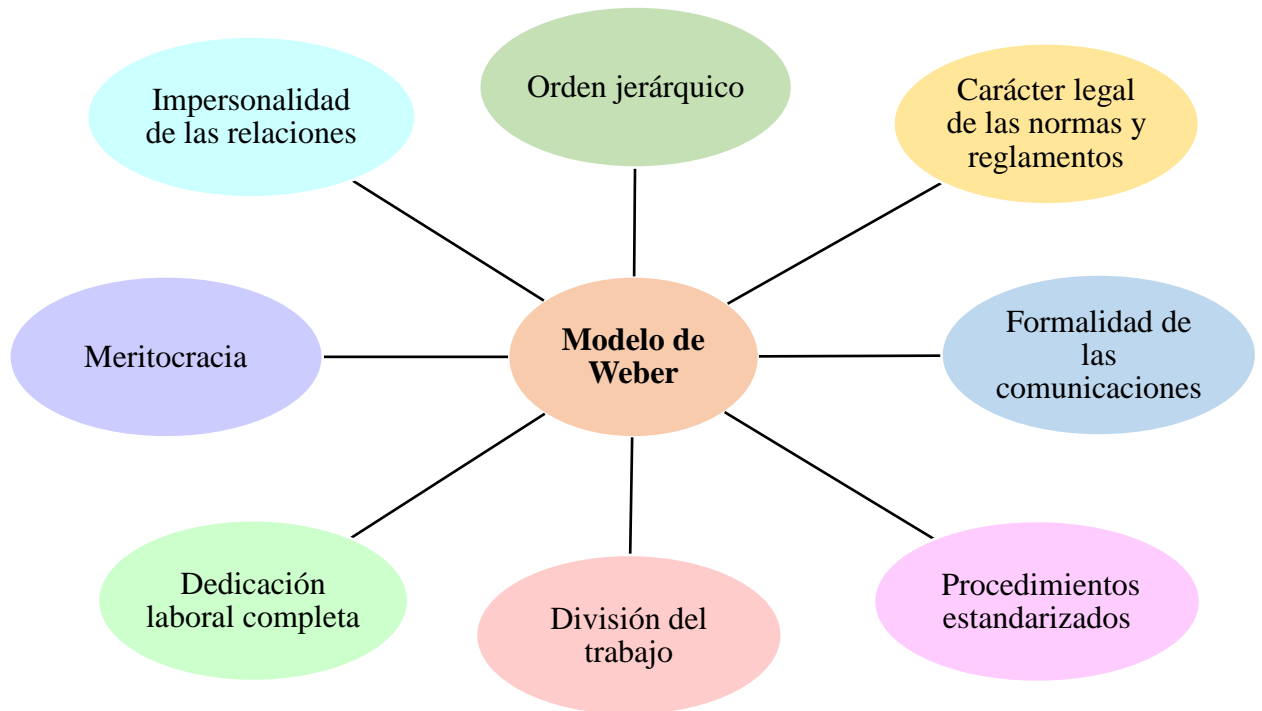
6.10.1 Modelo de Max weber

Para Weber, un modelo burocrático es un sistema de poder público que puede superar los sistemas carismáticos y tradicionales, que generalmente recaen en el

cliente y la lógica patrimonial en la administración estatal. Por lo tanto, este es un compromiso radical con la modernización de las instituciones estatales que se esfuerzan por la neutralidad. Características del modelo de la burocracia de Weber en una jerarquía de poder, una división sistemática del trabajo, procedimientos estandarizados y normas escritas previamente establecidas.

En la investigación realizada en la Universidad Andina Simón Bolívar por Reyes (2020), el autor indica que la burocracia se entiende como una forma de organización social que utiliza una estructura jerárquica para clasificar a las personas en rango o niveles. Este es un reflejo de cómo las personas se dividen en clases a lo largo de la historia y la cultura.

En una organización, las personas han establecido deberes y responsabilidades, que determinan la relación del poder formal, por lo cual Weber presenta detalladamente la estructura de su modelo que se puede observar en la Figura 2. Para Weber el modelo de burocracia en una organización es la única opción de administración y dominio en la sociedad moderna y cuyos conceptos están estrechamente relacionados con el proceso de racionalización.

Figura 2*Estructura del modelo de Max Weber*

Nota. Estructura del modelo de Max Weber. Tomado de <https://psicologiamente.com/organizaciones/teoria-de-burocracia-weber>

Como se evidencia en la estructura del modelo de Max Weber describe la jerarquía de autoridad que es lo más importante en una empresa la división sistemática del trabajo, rutinas, procedimientos estandarizados y normas preestablecidas por escrito son utilizadas en este modelo cualquier empresa o institución está dividida y conformada de forma ordenada y utilizando todos los puestos de trabajo bien definidos.

6.10.1.1 Estructura del Modelo de Max Weber

Bravo (2018), desarrolló la siguiente estructura del modelo de Weber:

- La formalidad de la comunicación es el proceso mediante el cual los gerentes recopilan información relevante sobre la empresa y los cambios que se han producido dentro de ella, para utilizar un grupo de técnicas encaminadas a proporcionar y acelerar el flujo de las actividades que ingresan a la empresa.
- Los procedimientos estandarizados tienen como objetivo crear rutinas que los tiempos disminuyen lo que hace que la organización sea más eficiente y eliminan riesgos de la función debido a la rotación del personal.
- La división de trabajo, basada en la especialización de funciones, las personas saben claramente qué tareas tienen que hacer en su posición, lo que ayuda en la precisión del trabajo.
- Dedicación completa, de funcionarios a su empleo, lo que hace es necesario que tengan espacio físico, muebles, equipos tecnológicos, servicios la base del público requiere exclusividad y no permite la participación en aquellas cuestiones privadas cuyos intereses pueden surgir en el conflicto con el mismo.
- La Meritocracia, institucionalizó el vínculo con la organización, basado en el logro, donde las personas muestran que son adecuadas para el trabajo, a través de su conocimiento adquirido en las instituciones educativas y pagar evidencia demuestra que son competentes.
- La impersonalidad de las relaciones se transforma en una regla de acción donde la autoridad toma decisiones que reaccionan a los intereses en general para que los sentimientos personales estén prohibidos fuera de la organización, según la eliminación de las relaciones de naturaleza personal y consideraciones emocionales como hostilidad, conexiones de miedo afectivo entre otros.

- El orden de jerárquico, representado en órganos, unidades especiales y personas con un nivel diferente de autoridad. El diseño organizacional se da dependiendo de la gama de autoridad necesaria para administrar la entidad la autoridad debe ser carismática y este de calidad especial a ciertas personas, así las decisiones son tomadas por las autoridades jerárquicas, que deben cumplirse por los subordinados.
- Carácter legal de normas y reglamentos, una burocracia es una organización unida por normas y reglamentos, escritos de antemano, como su propia legislación, y redefine cómo debe funcionar la organización, tratando de abarcar todas las situaciones posibles. (Bravo, 2018, p.90)

La estructura del modelo de Max Weber realizada por Bravo detalla cada uno de los pasos que describe los principios de la jerarquía funcional burocrática centralizada que permite conocer el funcionamiento de una organización.

6.10.2 Modelo de Katz y Kahn

Las organizaciones se consideran sistemas abiertos y sensibles, con la capacidad de crecer y producir independientemente con la capacidad de responder al intercambio constante con el medio ambiente y entorno que los rodea.

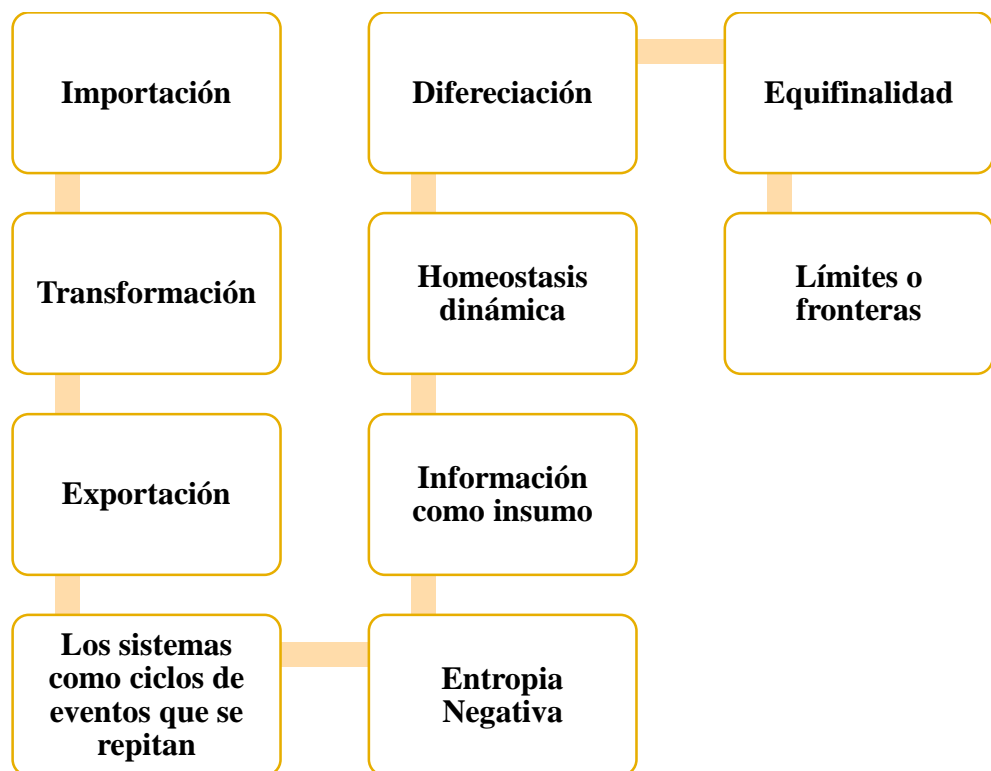
En la Universidad Autónoma de Nicaragua se ha tomado en cuenta el modelo de, Katz y Kahn realizado por Morales (2018), han desarrollado un modelo de organización más amplio y completo a través del uso de la teoría del sistema. En el modelo propuesto, la organización representa las características clásicas del sistema abierto que tiene una transformación de importación de exportación de energía. La

organización recibe datos de entrada del entorno, que requiere fuentes de energía actualizadas de otras instituciones, personas o el medio ambiente.

Los autores desarrollaron un modelo de organización más amplio y complejo a través de la aplicación de la teoría de sistemas y la teoría de las organizaciones. Katz y Kahn definieron su modelo de la siguiente manera que se puede observar en la Figura 3, el modelo presenta la siguiente estructura.

Figura 3

Estructura del modelo de Katz y Kahn



Nota. Estructura del modelo de Katz y Kahn. Tomado de <https://es.slideshare.net/belen06/teora-de-los-sistemas-en-la-organizacin>

El modelo que se presenta a las organizaciones como sistemas abiertos, sensibles, con capacidad para crecer y formarse con una rápida respuesta, en constante intercambio con el medio ambiente que los rodea.

6.10.2.1 Estructura del Katz y Kahn

A continuación, se presenta detalladamente la estructura del modelo Katz y Kahn:

- Importación (entrada): la organización recibe suministros necesarios para el medio ambiente y la cláusula de energía de los demás en la organización, persona o medio ambiente en ninguna estructura social es autosuficiente.
- Transformación (procesamiento): son sistemas abiertos que se procesan y transforman en energía, bienes y servicios terminados que dispone una empresa.
- Exportación (salidas): exportar sistemas abiertos ciertos productos al medio ambiente.
- Sistemas como ciclos que se repiten: cada uno de estos sistemas consisten en ciclos de repetición o consecutivos de la exportación de transformación e importación de algún tipo de operación dentro de la organización.
- Entropía negativa: es necesario que un sistema abierto detenga el proceso de entropía y continúe manteniendo su organización de forma independiente con la energía.
- Información como insumo, comentarios negativos y el proceso de codificación: el sistema de vida recibe como entrada, materiales que contienen energía cambian por el trabajo realizado. Ellos también aceptan la información da una señal sobre el entorno.
- Estado firme y constante dinámica: sistema abierto se caracteriza por su condición sólida porque existe un impacto continuo de la energía y las exportaciones en el extranjero a continuación de productos del sistema.

- Diferenciación: organización, como cada sistema abierto, tiende a diferenciar, es decir, multiplicación y preparación de funciones que también le brindan la multiplicación de documentos y diferenciación interna.
- Equifinalidad: esto se trata que cuando el sistema logra el mismo estado final por diferentes caminos y en otras condiciones iniciales.
- Límites o fronteras: es el sistema abierto, que se realiza en una organización para establecer los límites o fronteras, las cuales se determinan como barreras en el entorno y el sistema en el cual las actividades deben tener su grado de apertura para mejorar sus desviaciones hacia una dirección correcta.

La estructura presenta 10 principios de jerarquía funcional las cuales presentan características distintas basadas en un sistema abierto sensible, cada una se distingue por su capacidad de adaptarse siendo así más integradas lo que resulta óptimo para la organización.

6.10.3 Modelo de Harper y Lynch

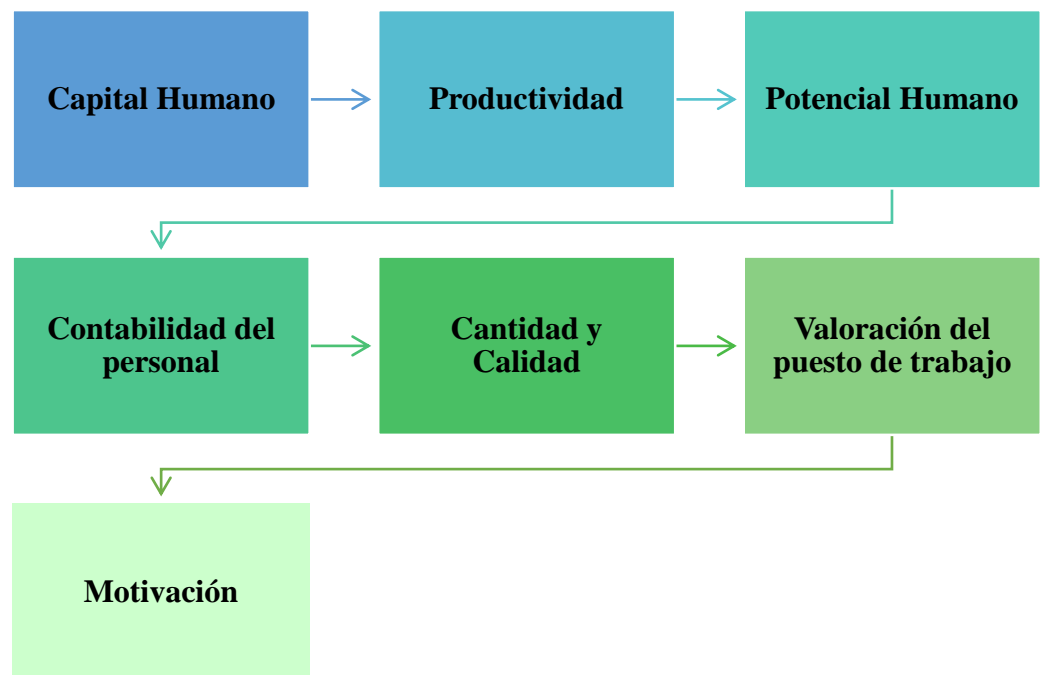
Harper y Lynch diseñaron un modelo orientado al departamento de recursos humanos para determinar la cantidad y calidad de la gestión de los procesos en una empresa u organización, que parte de una serie de actividades que comienzan con el inventario de recursos y la evaluación de potencial humano.

En la investigación realizada por Bastidas (2020), en la Universidad Militar de Nueva Granada se adaptó el modelo de Harper y Lynch, el cual describe que modelo de los autores se basa en la cantidad y calidad del capital humano en la organización, determinando la contabilidad del personal, el análisis de la descripción del puesto, potencial humano, la evolución y evaluación del puesto.

Estas actividades identifican al modelo como un plan estratégico de la organización, donde se visualiza la demanda de talento humano con el objetivo de dar un seguimiento de manera que se optimicen el capital humano. En la Universidad del Valle de la ciudad de Guadalajara en México, en la Facultad de Ciencias Administrativas realizada por Hernández (2018), se realizó una estructura del modelo de Harper y Lynch, la cual se muestra en la Figura 3, de la siguiente manera:

Figura 3

Estructura del modelo de Harper y Lynch



Nota. Estructura del modelo de Harper y Lynch. Tomado de Werther, W., Davis, K. Administración del capital humano. El capital humano de las empresas. México: McGraw-Hill.

Hernández plantea una estructura del modelo de Harper y Lynch direccionado en que la organización debe establecer que su talento humano sea determinado de manera que el personal que conforme la empresa desarrolle sus actividades oportunamente, generando así un trabajo en conjunto por parte de todos los miembros que permita que la empresa alcance sus metas y objetivos establecidos.

6.10.3.1 Estructura del modelo de Harper y Lynch

El modelo de Harper y Lynch realizado por el autor Hernández (2022) está estructurado de la siguiente manera:

- **Recurso humano:** es parte fundamental de toda empresa y está encaminado a llevar adelante toda la gestión administrativa, sus procesos y optimizando los recursos.
- **Productividad:** está destinado a medir la eficiencia de producción para cada factor o recurso utilizado, esto significa cuánto menos recursos se requiere conseguir producir la misma cantidad y así existirá una mayor productividad aumentado la eficacia de la producción.
- **Potencial humano:** es la capacidad de las personas para alcanzar objetivos, crecer y mejorar, que les permita alcanzar resultados beneficiosos para la empresa.
- **Contabilidad del personal:** trata de proporcionar información únicamente sobre nuestros flujos monetarios de entrada y salida (gastos e ingresos). Por lo tanto, debe seguir un enfoque simple con el objetivo de proporcionar la mayor cantidad de información con el menor esfuerzo posible.
- **Cantidad y calidad:** es una fijación mental del consumidor que acepta el cumplimiento de un producto o servicio para satisfacer las expectativas del cliente.

- Evaluación de puestos: Es un procedimiento que intenta detallar y comparar el desempeño de los empleados en el desempeño de las tareas asignadas dentro de la empresa.
- Motivación: Se refiere al deseo o voluntad de una persona de esforzarse en un campo laboral o profesional. En psicología, se define como un conjunto de energías que se originan dentro de un individuo relacionado con entornos culturales, sociales y empresariales. (Hernández, 2020, p.19)

La estructura modelo de Harper y Lynch adaptada por el autor describe que cada uno de sus pasos están orientados a potenciar el talento humano, donde identifican las capacidades y habilidades de sus colaboradores para que desarrollen un trabajo de calidad y eficiencia.

6.11 Comparación de los modelos administrativos

Tabla 4

Modelos administrativos

Modelos administrativos		
Max Weber	Katz y Kahn	Harper y Lynch
<p>Ventajas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejor desempeño en el puesto de trabajo. • Son bien definidas las tareas y puestos de trabajo. • Están delimitadas las responsabilidades. • Se evitan conflictos entre los miembros de la organización. • Se desarrollan normas según sus estatutos. 	<p>Ventajas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transformación de los insumos y la información a productos. • Mejores transacciones con el medio. • Vincula el elemento humano con los objetivos del mismo. • Son subsistema de adaptación rápida • Son un ciclo de actividades. 	<p>Ventajas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crea un ambiente de trabajo agradable. • Cultura organizacional favorable. • Alto grado de motivación y productividad del colaborador. • Existen mejores capacitaciones y formaciones de los empleados. • Fidelización de los miembros.

Nota. Modelos administrativos

6.11.1 Análisis

De acuerdo con cada uno de los modelos administrativos se detallaron sus estructuras y ventajas que permiten conocer cuál es el más factible para poder desarrollar la propuesta del presente proyecto de investigación. Una vez comparados los modelos de gestión administrativa se tomó para adaptar a los requerimientos y necesidades de la Secretaría General, del modelo de Max Weber (orden jerárquico, división del trabajo, formalidad de las comunicaciones), modelo de Harper y Lynch (capital humano, productividad, valoración de los puestos de trabajo), por último del modelo de Katz y Kahn (diferenciación) se adaptó un modelo de gestión académica y administrativa que realizará un diseño de procedimientos orientados a la gestión eficiente de los procesos administrativos. El objetivo del diseño del modelo es lograr integrar una gestión organizada en los diferentes procesos para una buena ejecución de las actividades académicas que se realizan en la unidad, así busca garantizar la calidad y eficiencia, a través de la adecuada aplicación de los procesos administrativos.

7. PROPUESTA METODOLÓGICA

La presente investigación busca establecer un modelo de gestión administrativa que permita un manejo adecuado de los procesos administrativos con el objetivo de incrementar la eficiencia y eficacia en la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC).

7.1 Enfoque de investigación

En esta investigación se empleó un enfoque cuantitativo que permitió la medición numérica y análisis estadísticos de la recolección de datos, con el objetivo de probar la validez de las teorías, identificando las necesidades que posee la gestión administrativa en la Secretaría General de la UTC, mediante gráficos y tablas se detalla los resultados obtenidos, logrando cumplir con los objetivos planteados y determinar las posibles soluciones a la problemática detectada.

7.2 Tipo y diseño de la investigación

7.2.1 Diseño de la investigación

La investigación se realizó a través de un diseño no experimental por lo que el fin es observar los fenómenos en su ambiente para posteriormente analizarlos de tal manera, por lo tanto, no hay ninguna manipulación de variables, el estudio que utilizo la presente investigación es el estudio transversal porque se aplicó una vez los instrumentos de recolección de datos con el objetivo de obtener información real y precisa sobre la situación actual de la Secretaría General de la UTC.

7.2.2 Investigación Descriptiva

Para el presente proyecto se utilizó una investigación descriptiva permitió conocer la información necesaria y una comprensión lo más completa posible sobre la cuestión que se investiga. Permitiendo describir el estado actual de la gestión administrativa en la Secretaría General de la UTC, pero sin manipular o alterar en funcionamiento de las variables en su naturaleza.

7.2.3 Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica permitió obtener información de libros, tesis y artículos científicos con conceptos, métodos y técnicas provenientes de estudios previos que permitan comparar, conocer y profundizar teorías de distintos autores sobre el tema de estudio la gestión administrativa, de tal forma que sustente el marco teórico del trabajo de investigación, sintetizando los aportes de diferentes autores para analizar aspectos que apoyen los hechos y opiniones.

7.3 Métodos de investigación

7.3.1 Deductivo

El método deductivo ayudó a obtener un resultado o conclusión mediante la extracción de información que va de lo general a lo particular que posteriormente permitirá realizar predicciones específicas sobre el resultado o el comportamiento del problema en la investigación. A partir de este método se determina una idea que permite analizar el objeto de estudio y comprobar si la teoría es válida.

De esta manera se pudo razonar y explicar partiendo de las teorías generales de la gestión administrativa y los procesos administrativos (planeación, organización, dirección y control), para posteriormente llegar a lo específico para realizar un modelo

de gestión administrativa estableciendo así las conclusiones válidas a partir de las generalizaciones.

7.3.2 Analítico-sintético

El método analítico-sintético permitió comprender la información de manera individual y luego estudiarla de forma integral para así analizar las necesidades de la Secretaría General de la UTC, para posteriormente identificar las acciones que se deben realizar para atender sus requerimientos. El método utilizado permitió recopilar varias teorías de diferentes autores principales de la gestión administrativa, con la finalidad de obtener la solución más factible a través de la propuesta del modelo de gestión administrativa.

7.4 Técnicas de investigación

7.4.1 Observación

La observación permitió conocer con mayor eficiencia lo que pasa en la Secretaría General de la UTC de qué manera el personal administrativo desempeña algunas de sus actividades. Esto sin intervenir en el ambiente laboral, permitiendo que se desenvuelven de forma natural recolectados así datos que apoyen a la investigación.

7.4.2 Encuesta

En la investigación se utilizó la técnica que es la encuesta que está conformada por un cuestionario que está validado con 15 preguntas las cuales van dirigidas a los beneficiarios indirectos con el objetivo de obtener datos reales y poder analizar los resultados para detectar el problema que surge de la investigación.

7.5 Instrumentos de la investigación

7.5.1 Ficha de observación

La presente investigación utilizó la ficha de observación para constatar a través de un documento escrito que es lo que sucede en la unidad, de manera que se obtenga la información verídica sin intervenir en ambiente laboral, lo cual permita llevar un registro ordenado de los datos de las observaciones más importantes para detectar la problemática y dar una posible solución como se puede observar en el anexo A.

7.5.2 Cuestionario

En la presente investigación se utilizó el instrumento que es el cuestionario compuesto por 15 preguntas de acuerdo a la escala de Likert, las cuales fueron respondidas bajo los siguientes criterios:

- Totalmente de acuerdo (5)
- De acuerdo (4)
- Indiferente (3)
- En desacuerdo (2)
- Totalmente en desacuerdo (1)

Aplicada a la muestra establecida una sola vez, a fin de obtener información verídica para realizar análisis que ayuden a responder la pregunta de la investigación.

7.5.3 Entrevista

En la presente investigación se aplicó una entrevista que cuenta con 10 preguntas las cuales están dirigidas al secretario general de la Secretaría General de la UTC como se puede observar en el anexo B. Lo que permitió tener información precisa para conocer la problemática y de esta manera obtener datos importantes para poder diseñar el modelo de gestión administrativa.

7.6 Población

En el presente proyecto de investigación se tomó como población al personal administrativo de la Secretaría General a la cual está dirigida la entrevista, y la encuesta a las secretarías de las facultades, la extensión de Pujilí y Unidad Académica de Posgrado que conforman la Universidad Técnica de Cotopaxi a fin de obtener información para comprender mejor la problemática del estudio, la población está divide de la siguiente manera:

Tabla 5

Población del personal administrativo de la Secretaría General de la UTC

Personal administrativo de la Secretaría General de la UTC	Cantidad
Secretario General	1
Asistente Ejecutiva	1
Total	2

Nota. Datos del personal administrativo de la Secretaría General de la UTC

Tabla 6

Población del personal administrativos de las secretarías de las facultades, extensión de Pujilí y la Unidad Académica de Posgrado

Personal administrativo de las secretarías de la UTC		Cantidad
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas	1. Secretario	3
	2. Asistentes ejecutivos	
Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas	1. Secretario	3
	2. Asistentes ejecutivos	
Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales	1. Secretario	5
	2. Asistentes ejecutivos	
	1. Archivo	
	1. Contador	
Facultad de Ciencias Sociales, Arte y Educación	1. Secretario	3
	2. Asistentes ejecutivos	
Unidad Académica de Posgrado	2. Asistentes Ejecutivo	2
Extensión de Pujilí	1. Secretario	4
	1. Asistente Ejecutivo	
	1. Archivo	
	1. Analista	
Total	20	20

Nota. Datos del personal administrativos de las secretarías de las facultades, extensión de Pujilí y la Unidad Académica de Posgrado

De esta manera se determina la población la cual está conformada por 20 funcionarios de las diferentes secretarías de la UTC, a los cuales estará dirigida la encuesta para la obtención de información.

7.8 Muestra

En la investigación no se utilizó una muestra ya que la población tomada para la propuesta es grupo finito pequeño, por lo tanto, no se considera significativa para el análisis de proyecto, debido a que el tamaño de personas es mínimo.

8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

8.1 Análisis e interpretación de los resultados

8.1.1 Encuesta

A través de la encuesta aplicada a las secretarías de las facultades, extensión de Pujilí y la Unidad Académica de Posgrado se pudo obtener información de la situación actual en relación a la gestión administrativa lo que fue muy necesaria para realizar un diagnóstico interno de la Secretaría General, evidenciando así que los resultados se muestran:

Gestión administrativa

Procesos administrativos

Planeación

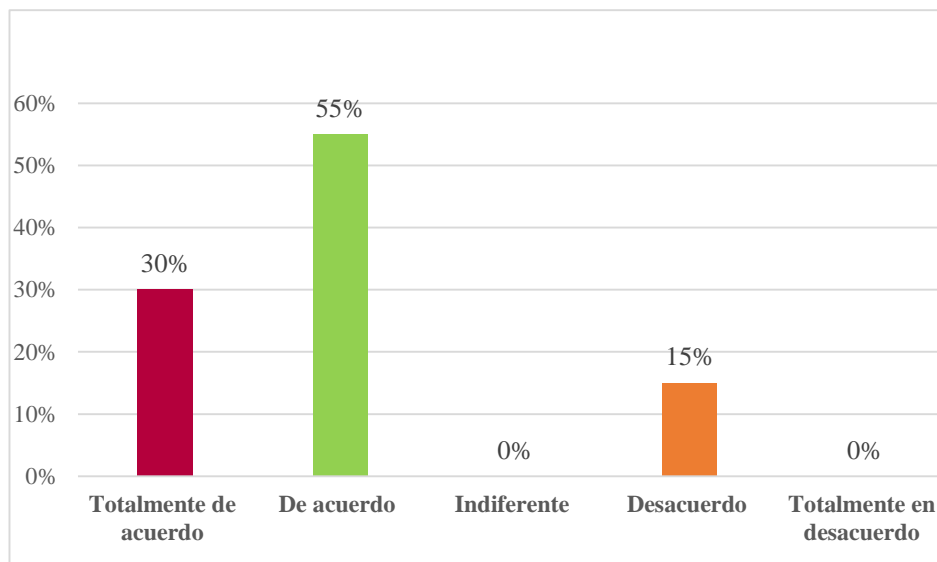
1. ¿Considera usted que el proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) que aplica la Secretaría de la UTC, es primordial para la gestión administrativa?

Tabla 7

Procesos administrativos

Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	6	30%
De acuerdo	11	55%
Indiferente		0%
Desacuerdo	3	15%
Totalmente en desacuerdo		0%
Total	20	100%

Nota. Procesos administrativos

Figura 4*Procesos administrativos*

Nota. Procesos administrativos

Análisis e interpretación

De acuerdo con los datos obtenidos por parte de las secretarías que componen la UTC los resultados señalan que un 55% está de acuerdo que los procesos administrativos que aplica la Secretaría General son primordiales para la gestión administrativa que realizan, mientras que un 30% está totalmente de acuerdo y el 15% restante está en desacuerdo. Lo que indica que existe un porcentaje positivo que puede ser de mucha satisfacción. Por lo tanto, se puede interpretar que la mayoría de los encuestados tienen opiniones positivas sobre cómo es primordial que se aplique bien los procesos administrativos por parte de la Secretaría General para realizar una gestión administrativa adecuada dando un porcentaje considerable.

2. ¿Usted cree que por parte de la Secretaría General de la UTC se da cumplimiento adecuado del Plan Operativo Anual (POA)?

Tabla 8

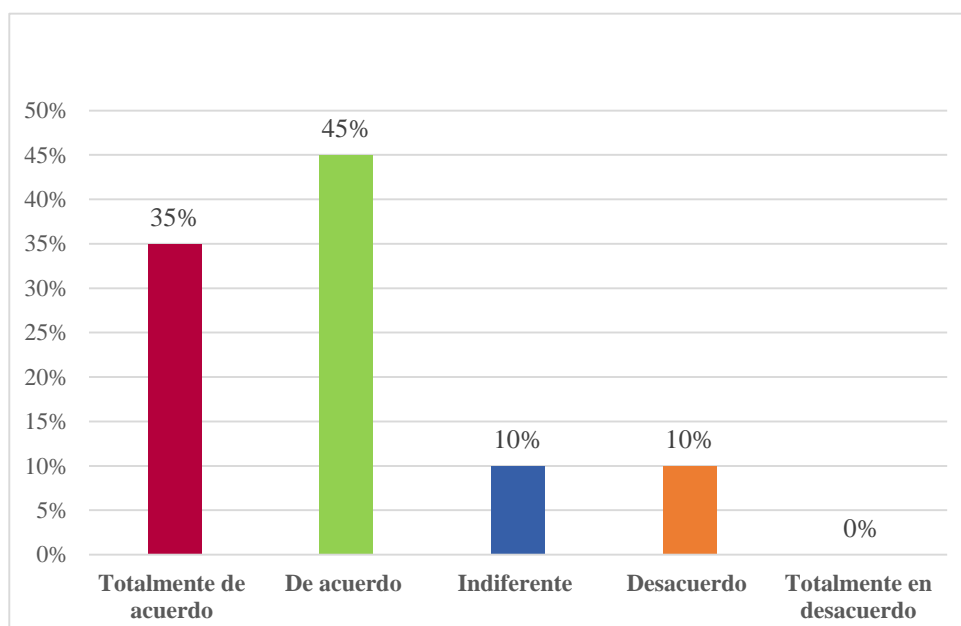
Plan Operativo Anual

Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	7	35%
De acuerdo	9	45%
Indiferente	2	10%
Desacuerdo	2	10%
Totalmente en desacuerdo		0%
Total	20	100%

Nota. Plan Anual Operativo

Figura 5

Plan Operativo Anual



Nota. Plan Anual Operativo

Análisis e interpretación

Con base a los resultados obtenidos un 45% señala que está de acuerdo que la Secretaría General de la UTC si da un cumplimiento adecuado del Plan Operativo Anual (POA), mientras que un 35% está en totalmente de acuerdo, por otro lado, un 20% indica que le es indiferente y está en desacuerdo. De este modo los datos permiten interpretar que las secretarías que conforman la UTC están de acuerdo con que se da un cumplimiento adecuado del POA, esto permite ver que es un porcentaje alto lo que favorece a la Secretaría General, aunque también existe un 20% que se debe considera para lograr mejorar y obtener un mejor porcentaje.

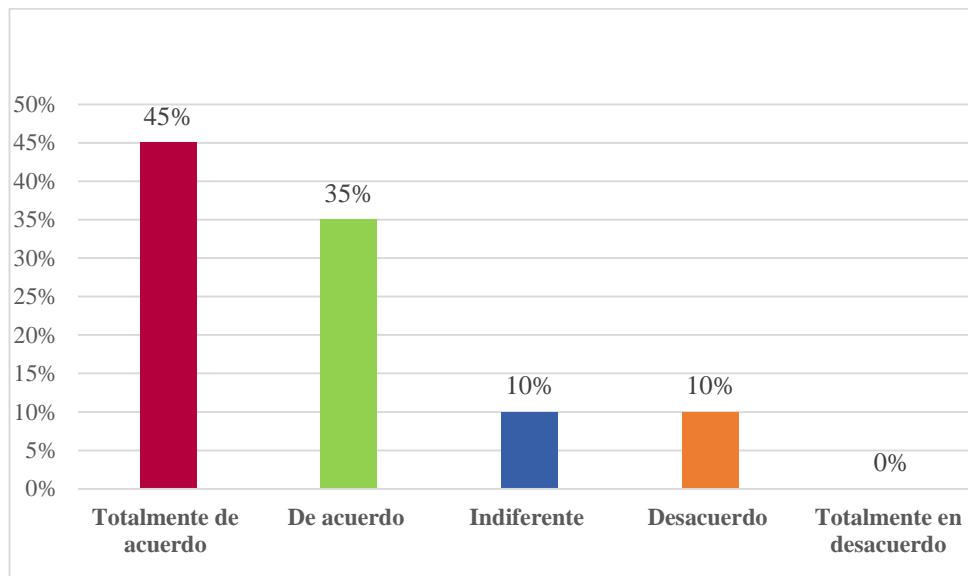
3. ¿Usted cree que el personal administrativo de la Secretaría General de la UTC está encaminado con la misión y visión institucional?

Tabla 9

Misión y visión institucional

Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	9	45%
De acuerdo	7	35%
Indiferente	2	10%
Desacuerdo	2	10%
Totalmente en desacuerdo		0%
Total	20	100%

Nota. Misión y visión institucional

Figura 6*Misión y visión institucional*

Nota. Misión y visión institucional

Análisis e interpretación

Del 100% de las personas encuestadas, el 45% está totalmente de acuerdo lo que evidencia que el personal administrativo de la Secretaría General de la UTC si está encaminada con la misión y visión institucional, mientras que un 35% está de acuerdo del mismo modo un 10% señala que le es indiferente y el 10% que resta está en desacuerdo así demostrando que se debe mejorar. Se puede observar que por parte de los encuestados señalan que existe un porcentaje positivo que la Secretaría General si está enfocado en la filosofía institucional. Sin embargo, ahí trabajar para poder mejorar ese 20% que está indiferente y en desacuerdo.

4. ¿Usted considera que la gestión administrativa que realiza el personal de la Secretaría General de la UTC es adecuada para conseguir los objetivos planteados?

Tabla 10

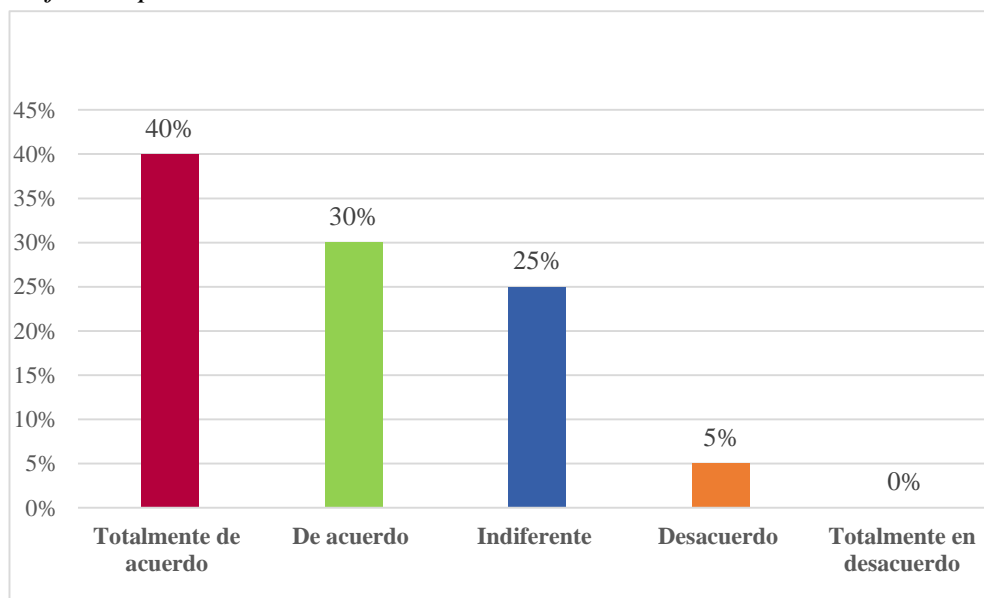
Objetivos planteados

Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	8	40%
De acuerdo	6	30%
Indiferente	5	25%
Desacuerdo	1	5%
Totalmente en desacuerdo		0%
Total	20	100%

Nota. Objetivos planteados

Figura 7

Objetivos planteados



Nota. Objetivos planteados

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos arrojan que un 40% está totalmente de acuerdo y un 30% también está de acuerdo lo que señala que la Secretaría General de la UTC lleva una adecuada gestión administrativa para conseguir los objetivos establecidos, sin embargo, hay un 25% que le es indiferente, así como un 5% que está en desacuerdo. Se interpreta que en el 70% de los encuestados señalan que, si existe una buena gestión administrativa de la Secretaría General, por lo tanto, se debe mantener así para tener satisfecha a las demás dependencias de la UTC tomando en cuenta que hay que tratar de mejorar el 30% para que no incremente.

5. ¿Según su opinión los formatos institucionales que maneja el personal de la Secretaría General de la UTC con las demás secretarías deberían ser los mismos?

Tabla 11

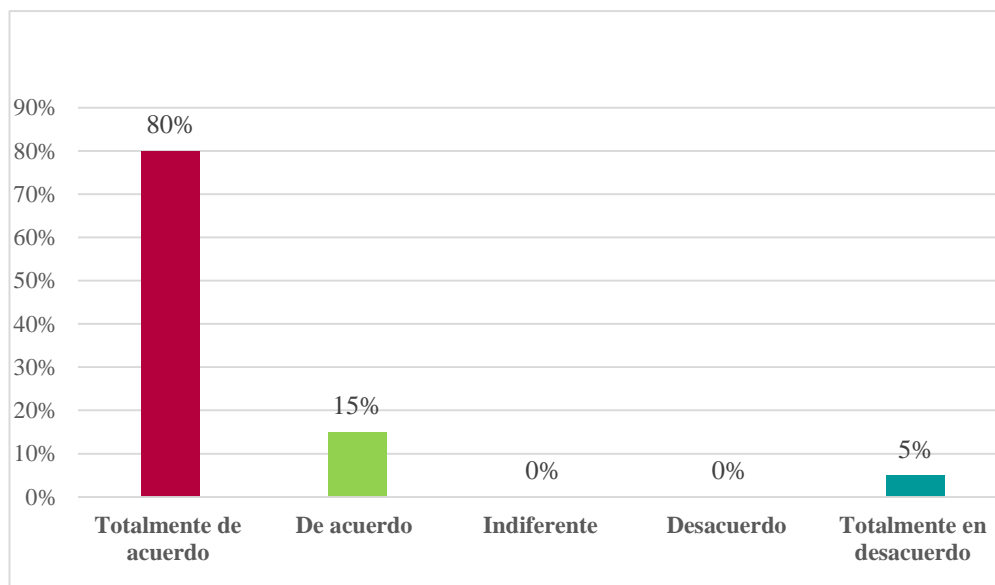
Formatos institucionales

Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	16	80%
De acuerdo	3	15%
Indiferente		0%
Desacuerdo		0%
Totalmente en desacuerdo	1	5%
Total	20	100%

Nota. Formatos institucionales

Figura 8

Formatos institucionales



Nota. Formatos institucionales

Análisis e interpretación

De acuerdo con los datos obtenidos por los encuestados de las secretarías de la UTC, el 80% considera que está totalmente de acuerdo con que todas las dependencias manejan un solo formato institucional mientras que un 15% está de acuerdo y el 5% restante está totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados tiene una opinión positiva acerca de que se utilice en toda la UTC los mismos formatos teniendo así una calificación considerable que está entre el totalmente de acuerdo y el de acuerdo.

Organización

6. ¿Usted considera que el personal de la Secretaría General de la UTC atiende sus trámites en los tiempos establecidos?

Tabla 12

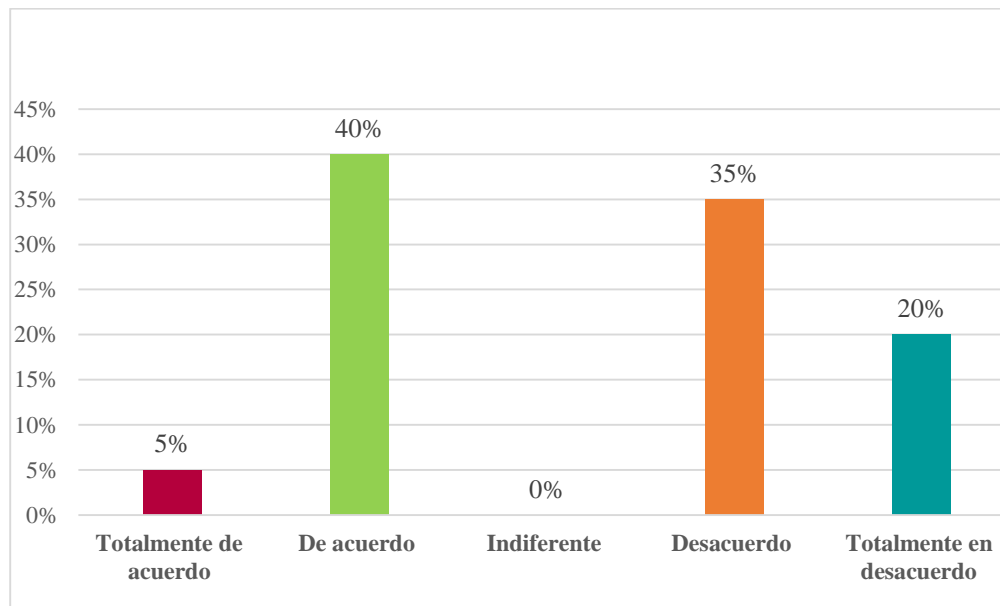
Atención de los trámites

Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	1	5%
De acuerdo	8	40%
Indiferente		0%
Desacuerdo	7	35%
Totalmente en desacuerdo	4	20%
Total	20	100%

Nota. Atención de los trámites

Figura 9

Atención de los trámites



Nota. Atención de los trámites

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos por parte de los encuestados muestran que un 40% está de acuerdo que el personal de la Secretaría General atiende sus trámites en los tiempos establecidos, seguido por un 35% que están en desacuerdo, mientras que un 20% está totalmente en desacuerdo y el 5% restante está totalmente de acuerdo. Lo que indica que hay un porcentaje alto que considera que no atiende sus trámites a tiempo. Se puede interpretar que la mayoría de los encuestados califican la atención de los trámites por parte del personal de la Secretaría General es de manera negativa que está entre el desacuerdo y el totalmente en desacuerdo. Por lo cual, se debe mejorar en esa área para obtener el 100% de satisfacción.

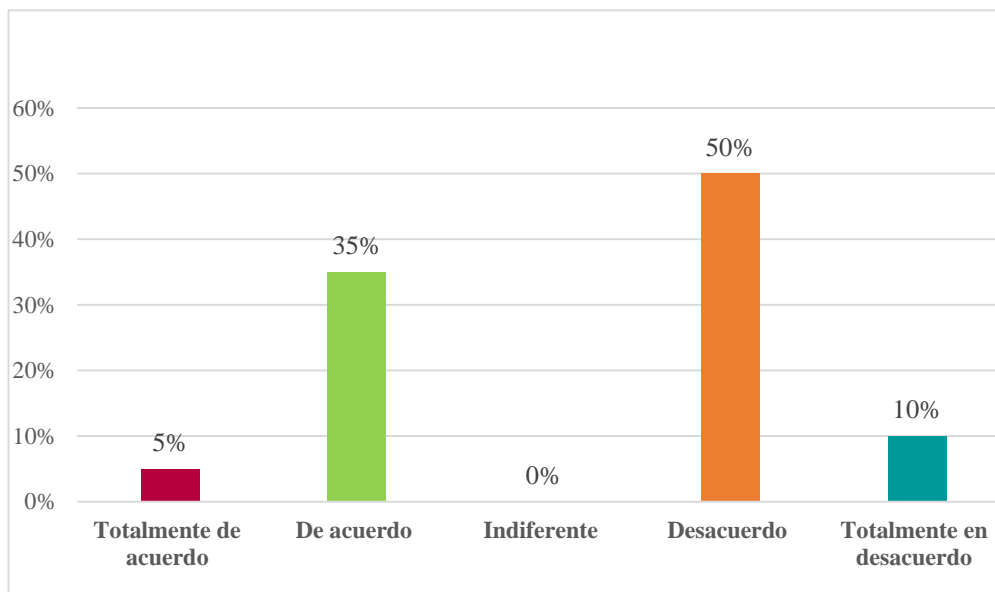
7. ¿Según su opinión la atención y servicio que brinda el personal de la Secretaría General de la UTC es la adecuada?

Tabla 13

Atención y servicio al cliente

Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	1	5%
De acuerdo	7	35%
Indiferente		0%
Desacuerdo	10	50%
Totalmente en desacuerdo	2	10%
Total	20	100%

Nota. Atención y servicio al cliente

Figura 10*Atención y servicio al cliente*

Nota. Atención y servicio al cliente

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados los resultados arrojan que el 50% opina que están en desacuerdo ya que para ellos el personal de la Secretaría General no brinda la atención y el servicio adecuado, mientras que un 35% considera que, si está de acuerdo, por otro lado, el 10% está totalmente en desacuerdo y el 5% restante opina que está totalmente de acuerdo. De esta manera, se puede interpretar que el desacuerdo y totalmente en desacuerdo supera considerablemente dando así una calificación negativa para la Secretaría General por lo que se puede tomar este porcentaje para poder mejorar así la atención y el servicio que brindan a las demás dependencias de la UTC.

8. ¿Cree usted que el tiempo al subir la información de los estudiantes al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE) por parte del personal administrativo de la Secretaría General de la UTC es oportuno?

Tabla 14

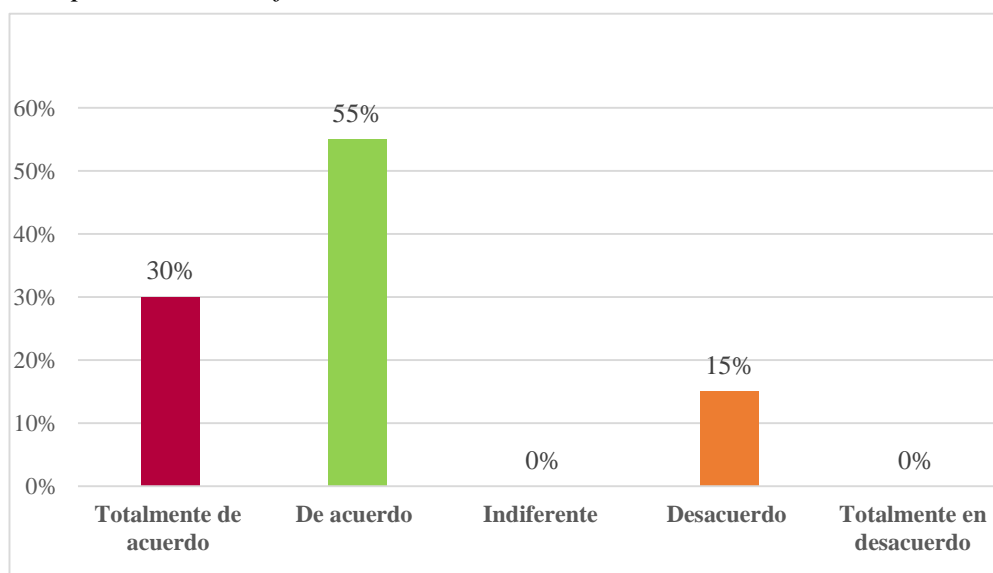
Tiempo al subir la información

Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	6	30%
De acuerdo	11	55%
Indiferente		0%
Desacuerdo	3	15%
Totalmente en desacuerdo		0%
Total	20	100%

Nota. Tiempo al subir la información

Figura 11

Tiempo al subir la información



Nota. Tiempo al subir la información

Análisis e interpretación

Los siguientes resultados obtenidos de las encuestas realizadas a las secretarías de la UTC, arrojan que un 55% de los encuestados opina que están de acuerdo con el tiempo que la Secretaría General se toma para subir la información de los estudiantes al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador siendo así oportuno, mientras que un 30% indica que está totalmente de acuerdo y él un mínimo del 15% está en desacuerdo. Después de los resultados obtenidos se evidencia que existe un 85% que está entre el de acuerdo y el totalmente de acuerdo dando así un porcentaje positivo lo indica que la Secretaría General cumple correctamente con los tiempos solicitados por las demás unidades.

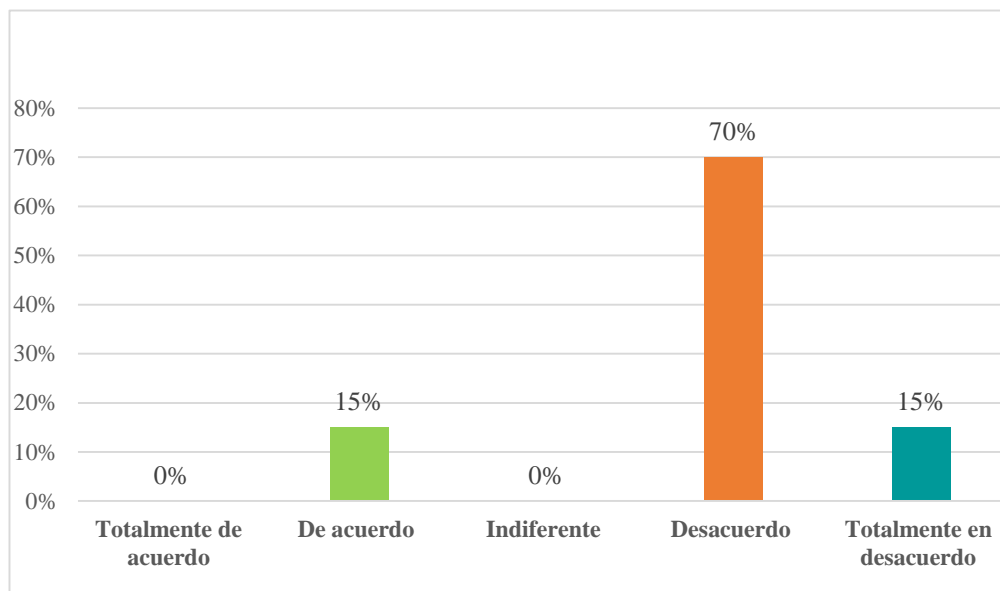
9. ¿Usted cree que la Secretaría General de la UTC tiene el personal suficiente para darle cumplimiento a los requerimientos que le son asignados por parte de su unidad?

Tabla 15

Cumplimiento de los requerimientos

Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente de acuerdo		0%
De acuerdo	3	15%
Indiferente		0%
Desacuerdo	14	70%
Totalmente en desacuerdo	3	15%
Total	20	100%

Nota. Cumplimiento de los requerimientos

Figura 12*Cumplimiento de los requerimientos*

Nota. Cumplimiento de los requerimientos

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos los encuestados señalan que un 70% opina que la Secretaría General de la UTC no cuenta con el personal suficiente para cumplir que los requerimientos que son pedidos por parte de las demás dependencias, seguido por un 15% que está totalmente en desacuerdo y solo un 15% opina que es de acuerdo. Lo que indica que hay un porcentaje máximo que considera esto como una desventaja para la Secretaría General. Por lo tanto, los resultados demuestran que la mayoría de los encuestados tiene una opinión negativa sobre que la Secretaría General no cuenta con el personal para satisfacer los requerimientos que se les solicita y solo hay un mínimo que está de acuerdo, lo que sugiere que se debe mejorar para poder cumplir con los requerimientos asignados de las unidades.

Dirección

10. ¿Considera usted que las capacitaciones que sugiere el personal de la Secretaría General de la UTC a las demás secretarías son necesarias?

Tabla 16

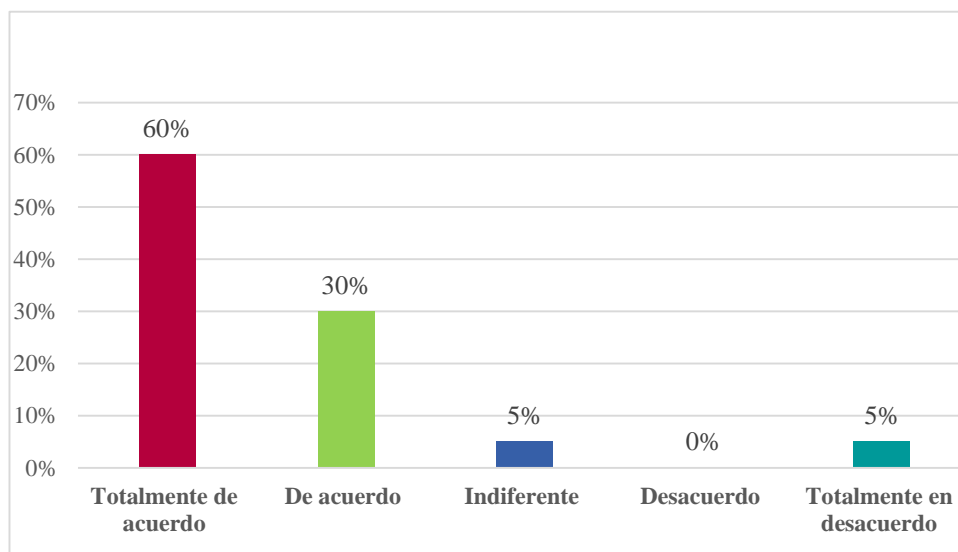
Capacitaciones

Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	12	60%
De acuerdo	6	30%
Indiferente	1	5%
Desacuerdo		0%
Totalmente en desacuerdo	1	5%
Total	20	100%

Nota. Capacitaciones

Figura 13

Capacitaciones



Nota. Capacitaciones

Análisis e interpretación

El personal administrativo de las secretarías de la UTC mediante la encuesta aplicada muestra que un 60% opina que está totalmente de acuerdo con que la Secretaría General sugiera capacitaciones ya que son necesarias consideran ellos, seguido por un 30% que también está de acuerdo, mientras que un 5% le es indiferente y el 5% restante opina que está totalmente en desacuerdo. De esta manera, se puede observar que existe un porcentaje del 90% que está entre el totalmente de acuerdo y el de acuerdo lo que señala que la mayoría de los encuestados están satisfechos dando así un porcentaje positivo el cual la Secretaría General debe continuar teniendo para alcanzar así el 100%.

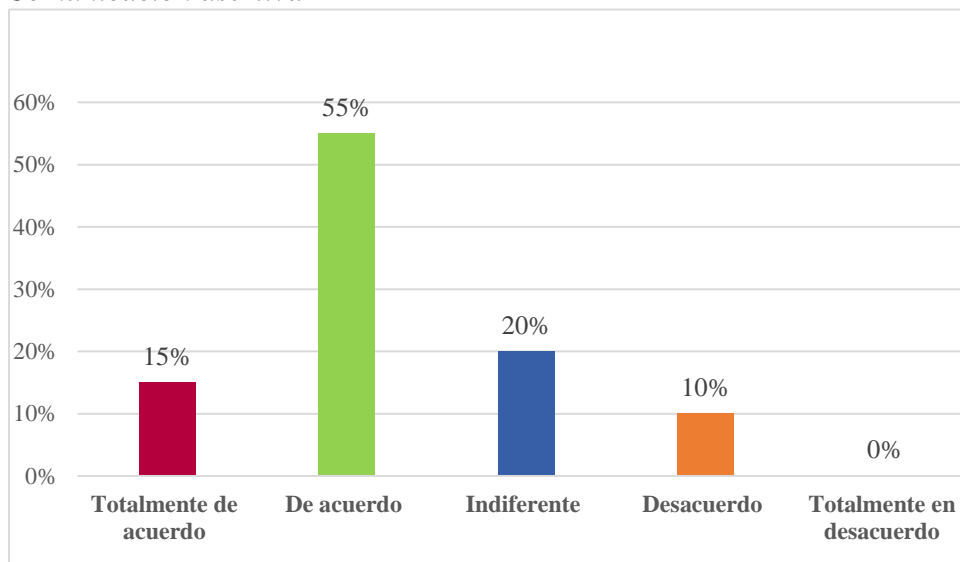
11. ¿Usted cree que el personal administrativo de la Secretaría General de la UTC cumple con los estándares de una buena comunicación asertiva?

Tabla 17

Comunicación asertiva

Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	3	15%
De acuerdo	11	55%
Indiferente	4	20%
Desacuerdo	2	10%
Totalmente en desacuerdo		0%
Total	20	100%

Nota. Comunicación asertiva

Figura 14*Comunicación asertiva*

Nota. Comunicación asertiva

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos arrojan que el 55% está de acuerdo con que el personal de la Secretaría General cumple con los estándares de una buena comunicación asertiva, por otro lado, a un 20% le es indiferente y un 15% señala que está totalmente de acuerdo, por último, un mínimo del 10% opina que está en desacuerdo. Mediante los resultados obtenidos se considera que si existe una buena comunicación entre la Secretaría General y las demás dependencias logrando así que el clima laboral estable. Sin embargo, hay un porcentaje de 25% que está entre indiferente y en desacuerdo que hay que tomar en cuenta para lograr mejorar la comunicación.

Control

12. ¿Considera usted que el trato que se brinda por parte de los miembros de la Secretaría General de la UTC es apropiado?

Tabla 18

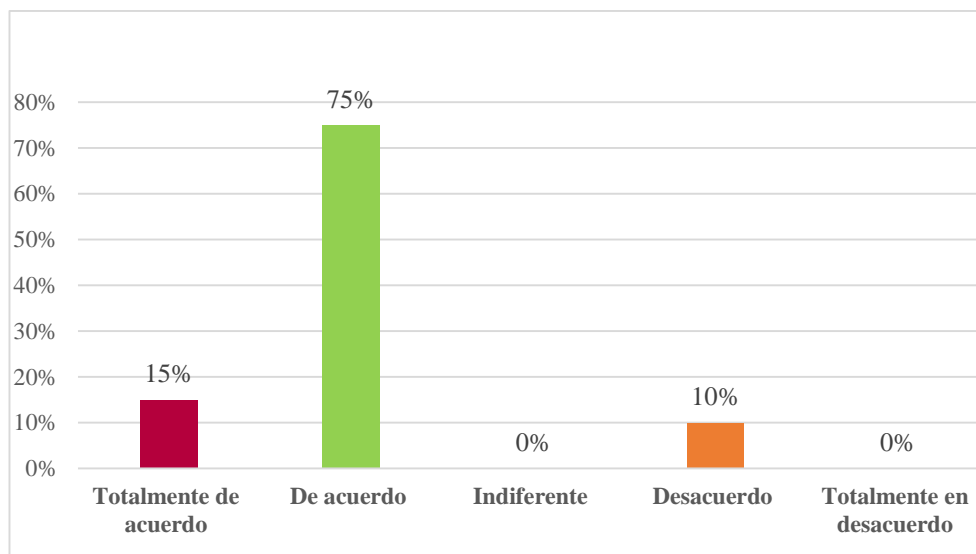
El trato es apropiado

Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	3	15%
De acuerdo	15	75%
Indiferente		0%
Desacuerdo	2	10%
Totalmente en desacuerdo		0%
Total	20	100%

Nota. El trato es apropiado

Figura 15

El trato es apropiado



Nota. El trato es apropiado

Análisis e interpretación

Del 100% de las encuestas de realizadas un 75% opina que está de acuerdo considerando así que el trato que brinda el personal administrativo de la Secretaría General es apropiado mientras que un 15% indica que está totalmente de acuerdo y el 10% restante dice que está en desacuerdo, por lo cual se puede identificar que es un porcentaje máximo que señalan que están a gusto con el trato con el que son atendidos. Se interpreta que la mayoría de los encuestados tienen una opinión positiva sobre el trato con que son atendidos por parte de los miembros de la Secretaría General, con un índice considerable entre el de acuerdo y totalmente de acuerdo. Sin embargo, hay que tomar en cuenta el 10%, y se sugiere mejorar para obtener una satisfacción del 100%.

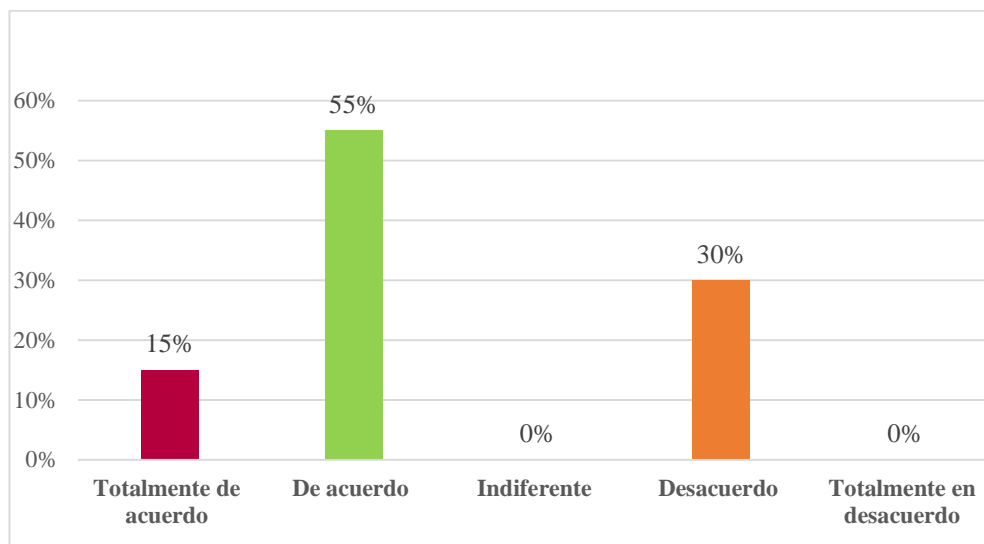
13. ¿Cree usted que existe un control eficiente sobre las actividades que se realizan en su unidad por parte del personal de la Secretaría General de la UTC?

Tabla 19

Control eficiente de las actividades

Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	3	15%
De acuerdo	11	55%
Indiferente		0%
Desacuerdo	6	30%
Totalmente en desacuerdo		0%
Total	20	100%

Nota. Control eficiente de las actividades

Figura 16*Control eficiente de las actividades*

Nota. Control eficiente de las actividades

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos de la encuesta realizada a las secretarías de la UTC muestran que un 55% de los encuestados están de acuerdo que la Secretaría General si lleva un control sobre las actividades que se realizan en cada dependencia, por otro lado, un 30% opina que está en desacuerdo considera que no existe un control y 15% restante señala que está totalmente de acuerdo. Según los resultados obtenidos se interpreta que la mayoría considera que si se controlan las actividades que se realizan, por eso se considera que estos controles siguen siendo de forma periódica para seguir garantizando la eficiencia de los procesos administrativos y tomar en cuenta ese 30% de manera que se mejore los errores que se están cometiendo.

Modelo administrativo

14. ¿Considera usted que sería factible que se incorpore un Modelo de Gestión Administrativa en la Secretaría General de la UTC para la mejora de los procesos administrativos?

Tabla 20

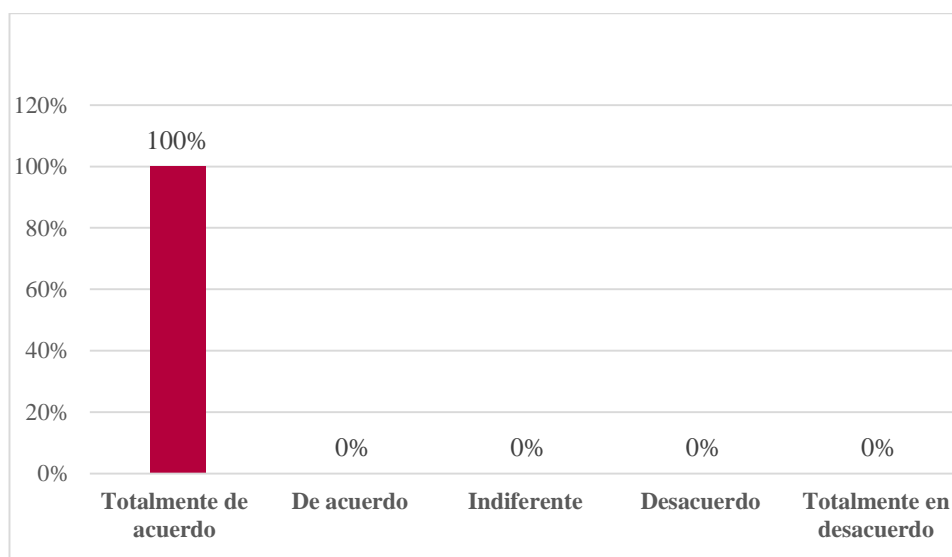
Modelo de gestión administrativo

Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	20	100%
De acuerdo		0%
Indiferente		0%
Desacuerdo		0%
Totalmente en desacuerdo		0%
Total	20	100%

Nota. Modelo de gestión administrativo

Figura 17

Modelo de gestión administrativo



Nota. Modelo de gestión administrativo

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos por medio de las encuestas aplicadas a las secretarías de la UTC considera un 100% de los encuestados que sería factible que se incorpore un modelo de gestión administrativo en la Secretaría General para la mejora de los procesos administrativos. Por lo tanto, se obtiene un resultado favorable que señala que la incorporación de un modelo de gestión administrativa mejorará los procesos administrativos que se realizan en la Secretaría General a través de una adecuada aplicación de los procesos.

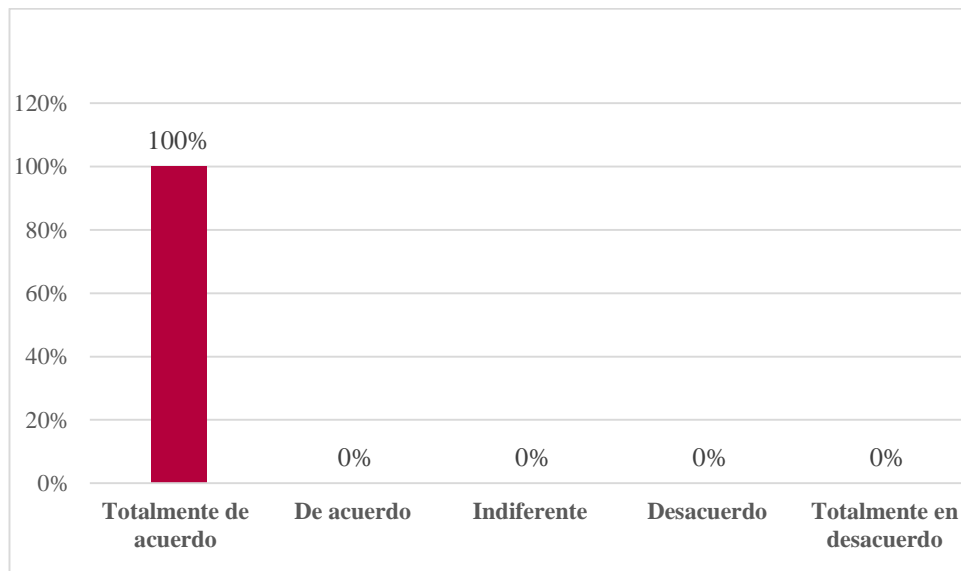
15. ¿Cree usted que, si el personal administrativo de la Secretaría General de la UTC utilizará un modelo de gestión administrativa, brindaría procesos administrativos de calidad?

Tabla 21

Procesos administrativos de calidad

Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	20	100%
De acuerdo		0%
Indiferente		0%
Desacuerdo		0%
Totalmente en desacuerdo		0%
Total	20	100%

Nota. Procesos administrativos de calidad

Figura 18*Procesos administrativos de calidad*

Nota. Procesos administrativos de calidad

Análisis e interpretación

El 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo que, el personal administrativo de la Secretaría General de la UTC utilice un modelo de gestión administrativa, para brindar procesos administrativos de calidad hacia las demás dependencias siendo así un porcentaje favorable. De esta manera los resultados demuestran que la mayoría de los encuestados tienen una opinión positiva sobre la propuesta del modelo de gestión administrativa para brindar procesos de calidad de manera integral y coordinada siendo así ventajoso para la comunidad universitaria.

8.2 Discusión de los resultados

Mediante los resultados obtenidos de la investigación por medio de la encuesta y la entrevista se muestra que, dentro de la Secretaría General de la UTC, se presenta varias dificultades en las cuales se hay que mejorar de tal manera de estas mismas sea tomado como referencia para el estudio para dar un soporte de validez a la propuesta de investigación. Los resultados muestran que la unidad no cuenta con un modelo de gestión administrativa, por lo tanto, la Secretaría General no maneja el proceso administrativo como tal, hemos podido evidenciar que no existe una correcta planificación, organización, dirección y control de las actividades, del mismo modo, no hay establecido un organigrama estructural donde se conozcan quienes integran la dependencia y a su vez la comunicación que se manejan entre las unidades no es la indicada.

También se evidencia en los resultados arrojados que no existe suficiente personal en la Secretaría General ya que es de donde parte todas las actividades de este modo cuentan con una carga de trabajo excesivo, provocando que existan retrasos en los procesos. Es importante que el secretario general conozca cómo se realizan sus procesos administrativos, si los recursos que tiene son los suficientes para realizar un trabajo adecuado y para poder tomar las medidas adecuadas para lograr un buen control de las actividades para brindar procesos eficientes.

Es importante saber que la incorporación de un modelo de gestión administrativa aportaría para la mejora de los procesos internos de la unidad, este ayudará a determinar las necesidades y encontrar el camino más adecuado para llegar a cumplir las actividades de manera adecuada, tomando en consideración cada uno de

los procesos administrativos. Buscando de esta manera dar solución a la problemática del estudio partiendo de la importancia de diseñarlo de acuerdo con la necesidad que presenta la Secretaría General, con el fin de entender y mejorar la administración actual interna para lograr el máximo rendimiento del personal y de los procesos lo cuales permiten dar una transformación idónea. Por lo cual se ha propuesto un modelo de gestión administrativa que permita mejorar los procesos administrativos de la Secretaría General para brindar procesos eficaces para la universidad.

8.3 Análisis de la situación actual

De acuerdo con la investigación realizada en la Secretaría General de la UTC está conformada por dos funcionarios los cuales son el secretario general y el asistente ejecutivo lo cuales cumple con todas las actividades que desempeña esta dependencia, por lo tanto mediante el estudio realizado se puede conocer que actualmente la unidad maneja una gestión administrativa de manera empírica, por suposiciones o simplemente porque alguien de nivel superior así lo dispone lo que ocasiona que no se cumpla de forma adecuada los procesos administrativos. La Secretaría General es el núcleo de la Universidad por lo que existe mucho flujo de actividades que se conectan con todas las otras dependencias y del mismo proviene por parte de la máxima autoridad de la universidad por lo tanto se presenta la problemática ya que no cuentan con el personal suficiente para cumplir con efectividad las funciones que demanda la unidad hacia las demás dependencias lo que ocasiona cierto malestar, además los miembros no tienen un modelo de gestión administrativa que regule la planificación, organización, dirección y control, que permita brindar un proceso eficaz a toda la comunidad universitaria.

9. PROPUESTA

9.1 DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA SECRETARÍA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

9.1.1 Introducción

La propuesta consiste en diseñar un modelo de gestión administrativa acorde a las necesidades que presenta la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi lo cual permitirá mejorar el proceso administrativo, esta propuesta parte del planteamiento de los objetivos que se quiere lograr, luego se detalla cada uno de los procesos administrativos que permitan desarrollar que se cumpla cada fase de la manera adecuada dentro de la unidad, del mismo modo se plantea como se debe seguir cada proceso con apoyo de herramientas administrativas que da direccionamiento al proceso y efectividad al personal de la Secretaría General.

9.1.2 Justificación

Al conocer las problemáticas que presenta la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi en relación a la gestión administrativa se procede a diseñar un modelo administrativo con la finalidad de incrementar la productividad y el desempeño de todo el personal que labora en la unidad considerando así que el proceso administrativo es de gran importancia ya que permite la administración correcta de los recursos y mejora los servicios que se brindan a toda la comunidad universitaria.

9.1.3 Objetivos de la propuesta

9.1.3.1 Objetivo General

- Diseñar un modelo de gestión administrativa en la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi para mejorar los procesos administrativos de la unidad.

9.1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer la herramienta el ciclo PHVA para la planificación de las actividades en la Secretaría General.
- Estructurar la parte organizativa de la unidad para una mejor asignación de las tareas.
- Generar una comunicación estable entre todos los colaboradores de la Secretaría general y las demás unidades por medio del Google calendar.
- Supervisar mediante el panel de control el desempeño de cada colaborador con el fin de buscar una mejora continua.

9.1.4 Desarrollo de la propuesta

El diseño del modelo administrativo comenzará con el desarrollo de las cada uno de los procesos administrativos mediante las herramientas que puede utilizar el personal administrativo para llevar un correcto proceso que garantice la efectividad y productiva de la unidad.

9.1.5 Diseño de la propuesta

Misión

Realizar actividades específicas y cumplir con todas las responsabilidades y deberes en conformidad con las resoluciones establecidas por la máxima autoridad,

con la finalidad de garantizar el funcionamiento eficiente de la universidad y brindarle apoyo académico y administrativo a toda la comunidad universitaria.

Visión

Ser reconocidos en toda la universidad como un equipo altamente efectivo en todo el cumplimiento de las responsabilidades que demanda la unidad, mejorando la imagen de la secretaría y brindar un soporte oportuno a toda la comunidad universitaria, contribuyendo en el éxito y prestigio de nuestra querida alma mater.

Valores

- **Responsabilidad:** Asumir las tareas con mucha responsabilidad en su cumplimiento
- **Respeto:** Tratar a todos los usuarios internos y externos como mucho respeto y empatía.
- **Honestidad:** Se debe actuar con integridad y transparencia en cada tarea realizada en la unidad.
- **Colaboración:** Trabajar en equipo respetando cada esfuerzo que realiza cada colaborador para lograr cumplir con los objetivos de la unidad.
- **Servicio:** Generar un servicio excelente de calidad brindando satisfacción a toda la comunidad universitaria.
- **Eficiencia:** realizar todas las tareas de forma oportuna y efectiva garantizando el cumplimiento de las misma en el tiempo adecuado.

9.1.6 Análisis FODA

Para conocer la situación actual de la secretaría se realiza un análisis interno a través del análisis FODA

Tabla 22

FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Personales profesionales • Personal con experiencia en gestión administrativa • Personal con amplio conocimiento de las políticas internas de la universidad • Personal con alta habilidad de trabajar de bajo presión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en las juntas del HCU • Participar en programas que garanticen el desarrollo profesional de los servidores de la universidad. • Unión con todas las dependencias de la universidad
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de conocimiento del proceso administrativo • Limitaciones para tomar decisiones, especialmente en situaciones de emergencia • Poco personal para cumplir con las funciones que demanda la unidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Posibles recortes presupuestarios para la universidad. • Cambio de autoridades en la universidad. • Cambio del personal de la unidad.

Nota. Análisis FODA

En el análisis FODA realizado en la secretaría claramente se evidencia que tienen debilidades que se debe subsanar apoyándose de las fortalezas y las amenazas apoyándose en las oportunidades ya que es una herramienta muy importante en la gestión administrativa porque permite conocer la situación actual de la unidad con la finalidad de tomar correctivo oportuno.

Políticas

1. Tener regulaciones y procedimientos adecuados para gestionar los recursos de la unidad.
2. Toda información manejada en la unidad debe ser confidencial.
3. Brindar excelente atención a los usuarios internos y externos.
4. Resolver conflictos internos para que no afecte en las funciones de la unidad.
5. No alterar ni manipular la documentación.
6. Llevar un correcto proceso administrativo.

9.1.7 Generar un correcto proceso administrativo.

El proceso administrativo en la secretaría es un eje primordial ya que la unidad tiene relaciones directas con toda la comunidad universitaria y entes externo por ser el órgano más importante que lleva el control de todo el proceso académico de la universidad, por lo cual esta unidad debe manejar un proceso correcto que brinde satisfacción tanto a su usuarios directos como indirectos, según los resultado obtenidos existen un porcentaje de usuarios internos que generan inconformidad con el servicio que se brinda, por lo cual se presentan herramientas como apoyo para potenciar el proceso administrativo que garantice la productividad y mejora del servicio brindado.

El proceso administrativo adecuado se grafica en la presente figura donde se detalla la fase que corresponde al proceso:

Figura 19

Procesos administrativos



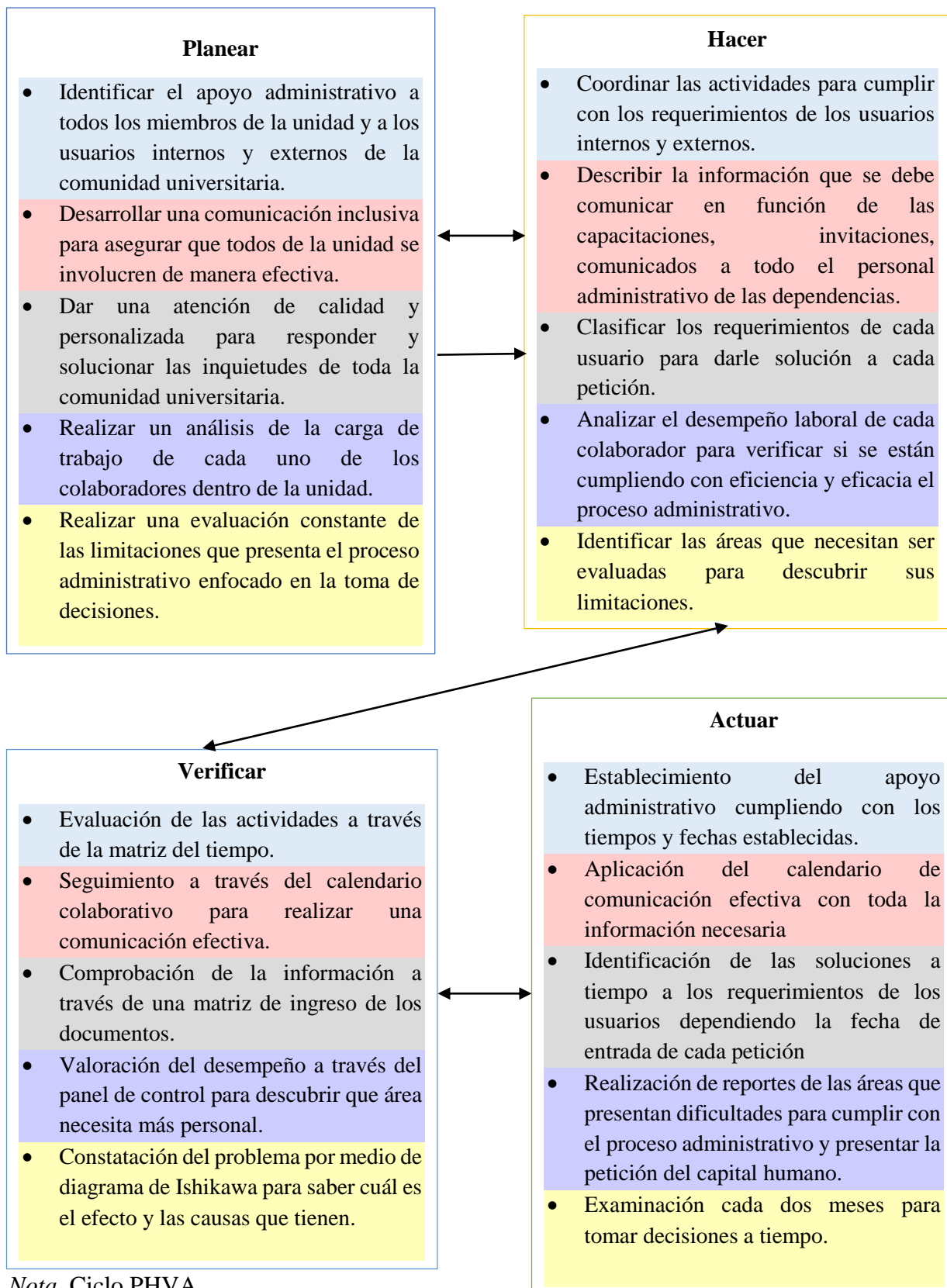
Nota. Procesos administrativos

9.2 Herramientas para darle cumplimiento a cada fase

9.2.1 Planeación

9.2.1.1 Ciclo PHVA

La planeación es la primera etapa que consiste netamente en definir los objetivos, establecer planes y planificar las actividades que se debe de cumplir en el ámbito de sus funciones, por lo tanto, para esta etapa se propone utilizar el ciclo PHVA porque es una herramienta necesaria y útil para planificar y ejecutar las actividades.

Figura 20*Ciclo PHVA**Nota.* Ciclo PHVA

9.2.1.2 Los procesos

1. Control de Actas del Honorable Consejo Universitario.
2. Preservación de las Actas de resoluciones por el HCU.
3. Registros académicos de los estudiantes egresados.
4. Resultados de la evaluación de la calidad educativa.
5. Políticas y lineamientos institucionales.
6. Control y seguimiento de documentos institucionales.

9.2.1.3 Los procedimientos que debe llevar la Secretaría General de la UTC

- 1.1 Realizar control de Actas del Honorable Consejo Universitario.
- 2.1 Empastado de Actas de sesiones ordinarias y extraordinarias celebradas por el Honorable Consejo Universitario.
- 3.1 Revisión de los registros académicos de los estudiantes egresados de la universidad.
- 4.1 Análisis de los resultados de la evaluación de la calidad educativa.
- 5.1 Desarrollar políticas y lineamientos institucionales en estrecha colaboración con las partes interesadas de la comunidad universitaria.
- 6.1 Mantener un sistema de control y seguimiento de documentos institucionales y su acceso para la toma de decisiones oportuna.

9.2.1.4 Instructivos´

1.1.1 Realizar control de Actas del Honorable Consejo Universitario

- Integrar todos los necesarios para el control de actas, incluyendo las actas aprobadas y los documentos relacionados.
- Verificar que cada acta tenga la información requerida, como el lugar y la fecha de la reunión, los asistentes y los puntos a tratar.

- Revisar las actas para asegurarse de que la información sea precisa y completa.
- Mantener una lista actualizada de todas las actas aprobadas para referencia futura y clasificar las actas aprobadas y las no aprobadas.

2.1.1 Empastado de Actas de sesiones ordinarias y extraordinarias celebradas por el Honorable Consejo Universitario

- Destinar si las actas son ordinarias son de un año o si son extraordinarias que se realizan en un corto tiempo.
- Se discute si es ordinaria sobre los presupuestos.
- Si el acta es extraordinaria se resuelven los asuntos urgentes para que sea procesada.
- Aprobación para que sea empastada el acta de acuerdo a la sección que pertenezca.

3.1.1 Revisión de los registros académicos de los estudiantes egresados de la universidad

- Determinar si los expedientes de los estudiantes egresados son entregados por las secretarías de la universidad en los tiempos determinados.
- Revisar que solo se quede la documentación necesaria de cada estudiante.
- Mediante el folio que se le asigna a cada estudiante llevar un control de su registro.

1.1.1 Análisis de los resultados de la evaluación de la calidad educativa

- Hacer una evaluación de calidad mensual.
- Observar los resultados obtenidos para realizar un proceso de calidad educativa.

- Realizar una retroalimentación.

5.1.1 Desarrollar políticas y lineamientos institucionales en estrecha colaboración con las partes interesadas de la comunidad universitaria.

- Identificar a las partes interesadas para realizar una estrecha colaboración.
- Crear políticas y lineamientos institucionales que favorezcan a todas las partes.
- Incorporar a los planes universitarios para que sean cumplidos de manera eficiente.
- Verificar que este desarrollo genera beneficio a la comunidad universitaria.

6.1.1 Mantener un sistema de control y seguimiento de documentos institucionales y su acceso para la toma de decisiones oportuna.

- Establecer un control interno y seguimiento institucionales y su acceso para la toma de decisiones.
- Fortalecer las actividades del personal para que la institución cumpla con los objetivos en conjunto.
- Ejecutar los controles y seguimientos internos para evitar tomar decisiones equivocadas.
- Dar seguimiento para que se cumpla con el control interno institucional.

El ciclo PHVA es importante para la Secretaría General de la UTC ya que implica planificar, organizar, implementar, controlar y mejorar actividades de la unidad. Por lo cual el secretario debe apoyarse del ciclo PHVA para establecer los objetivos que permita mejorar los procesos, los procedimientos y los instructivos establecidos para la Secretaría General ya que esta herramienta permite evaluar las actividades y tomar decisiones idóneas. Al implementar el ciclo PHVA el personal

administrativo podrá mejorar la planificación de las actividades de manera efectiva, mejorando el desempeño y garantizando la satisfacción de los usuarios internos y externos, la finalidad de usar esta herramienta es para que puedan cumplir con los requerimientos de los usuarios brindando un servicio de calidad.

9.2.2 Organización

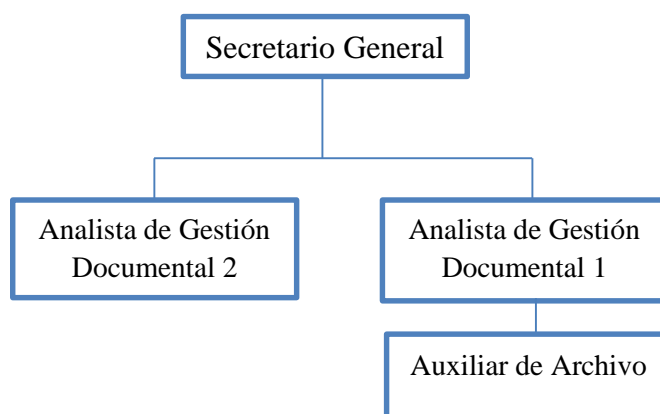
Para esta segunda etapa se detalla cada uno de los puestos que se necesita dentro de la unidad con su respectivas funciones y perfiles, del mismo modo el proceso de inducción para del nuevo personal, por último, las herramientas que se deben aplicar en esta fase para un mejor desempeño de las actividades.

9.2.2.1 Estructura del organigrama de la secretaría

Para la secretaría general de la UTC se propone un organigrama interno de la unidad.

Figura 21

Organigrama



Nota. Organigrama

El diseño del organigrama es en función a los puestos que requiere la Secretaría General para una mejor gestión de sus actividades, por lo que un organigrama permite que toda la unidad este comunicada y que cada colaborador se asegure de cumplir con el objetivo propuesto en la secretaría general y así esto ayude a brindar un mejor proceso administrativo y consigo la imagen de la unidad cambie.

9.2.2.2 Diseño de los puesto que requiere el personal administrativo

Para el diseño de los puestos se parte de los resultados obtenidos que la mayoría de las personas encuestadas manifiestan que la secretaría necesita incorporar más personal, porque la unidad tiene mucho flujo de actividades.

Por lo tanto, en el Consejo Universitario de la UTC, establece que, en el literal e) del Art. 18 de la Ley Orgánica de Educación Superior determina que la autonomía de responsabilidad que ejercen las universidades y politécnicos comprende: "*La libertad para gestionar sus procesos internos*"; este literal respalda el diseño de los puesto que requiera la unidad ya que son procesos internos que se puede adaptar a la Secretaría General.

Se detalla los puestos que se requieran, pero antes se debe conocer los conceptos de los que se necesiten.

Descripción del puesto: Radica en determinar y detallar las actividades principales que compone el puesto y que además se distinguen de otros puestos para el cumplimiento de sus funcionalidades.

Perfil del puesto: Es un instrumento que permite detallar y reunir todos los requisitos que necesita una persona para ocupar el puesto de trabajo que está disponible en la institución.

Perfiles de puesto referenciales: Estos son perfiles de puestos para directivo 1 y directivo 2 que conforme el Acuerdo Ministerial 226 y su reforma se han establecido en la institución, así como para las autoridades y directivos académicos; los mismos son de carácter referencial.

Perfiles de puesto genéricos; Son perfiles de puestos para los trabajadores, en el cual se define de manera genérica sus actividades y demás componentes del perfil.

Descripción de los puestos

Se detalla los perfiles de los puestos a continuación:

2. Perfiles de puesto referenciales

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Denominación del Puesto:	Secretario General	INTERCONEXIÓN		Nivel de Instrucción:	No Aplica Técnico Superior
Nivel:	DIRECTIVO				No Aplica Tecnología
Unidad Administrativa:	Dirección de Secretaría General	Clientes Internos: Autoridades de la UTC, Unidades Académicas y Administrativas de la UTC. Clientes Externos: Instituciones Públicas y Privadas.		Área de Conocimiento:	Cuarto nivel
Rol:	Directivo				
Grupo Ocupacional:	DIRECTIVO 1				
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Organizar, planificar, controlar y direccionar la gestión documental, así como la certificación de actos administrativos que se generan en la institución.		Tiempo de Experiencia:	7 años		
		Especificidad de la experiencia	Gestión documental, administración, archivo, certificaciones, derecho administrativo, planificación, procesos.		
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			
		Tiempo Requerido	Capacitación Específica		
		80	Gestión documental, gestión de proyectos, gestión por procesos, biblioteconomía, archivística, derecho administrativo		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS	
				Nombre de la Competencia	Nivel
Planificar, organizar y ejecutar políticas, normas y procedimientos para la gestión documental en la universidad.		Sistema de documentación y archivo.	Orientación / Asesoramiento	Alto	Asesorar a las autoridades institucionales en cuanto a su competencia, formular políticas y estrategias que permitan la toma de decisiones informadas.
Proponer y administrar el sistema gestión documental de la institución.		Constitución de la república.	Organización de la Información	Alto	Definir el nivel de información para la gestión de unidades o procesos.
Tramitar el reconocimiento de títulos de grado y posgrado ante el ente rector.		Normativa legal vigente aplicable al área	Recopilación de Información	Alto	Implementar personalmente sistemas o prácticas que permitan recopilar información importante de manera regular (p. ej., reuniones informales periódicas). Analizar la información recopilada.
Diseñar políticas, normativas y estrategias para mejorar el manejo de la gestión documental Institucional.		Normativa de control interno de la CGE	Pensamiento Estratégico	Alto	Comprender rápidamente el entorno cambiante, las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de su organización/unidad o proceso/proyecto y establezca lineamientos estratégicos para la aprobación de planes, programas y más.
Certificar la documentación Institucional.			Expresión Escrita	Alto	Redactar documentos muy complejos, en los que se definan parámetros que inciden directamente en el funcionamiento de una organización, proyecto u otro. Ejemplo (Informe sobre procesos legales, técnicos, administrativos)
Brindar asesoramiento a las autoridades en base a la normativa legal vigente.		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES			
Planificar y dirigir la ejecución de las actividades de la Unidad a su cargo.			Nombre de la Competencia	Nivel	Conducta Observable
Convoca a reuniones ordinarias y extraordinarias, levanta actas y tramita documentos para el Consejo Universitario.			Orientación a los Resultados	Alto	Dar los pasos necesarios para alcanzar las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales para mejorar la eficiencia.
Las demás que determine el jefe inmediato.			Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identificar las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los principales problemas de los departamentos o procesos, las oportunidades o fuerzas que inciden en ellos.
			Trabajo en Equipo	Alto	Crear un buen ambiente de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que puedan surgir dentro del equipo. Se considera el referente en la gestión de grupos de trabajo. Facilita la colaboración con otras partes de la organización.

Nota. Perfil de puesto

4. Perfiles de puesto genéricos

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA			
Denominación del Puesto:	Analista de Gestión Documental 1	INTERCONEXIÓN		Nivel de Instrucción:	Técnico Superior		
Nivel:	PROFESIONAL	Clientes Internos: director de Secretaría General, Unidades Académicas y Administrativas de la UTC.			Tecnología		
Unidad Administrativa:	Dirección de Secretaría General	Clientes Externos: Proveedores, Instituciones Públicas y Privadas.			Tercer Nivel		
Rol:	Ejecución de Procesos			Área de Conocimiento:	Gestión documental, Gestión de la información digital, Bibliotecología, Archivología, Derecho y afines		
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA					
		Tiempo de Experiencia:	Técnico Superior	Tecnología	Tercer Nivel		
			6 años	5 años	2 años		
Ejecutar actividades de gestión documental y archivo conforme la normativa legal vigente en la Universidad Técnica de Cotopaxi.		Especificidad de la experiencia	Gestión documental, administrativo, archivo, certificaciones, derecho administrativo				
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO					
		Tiempo Requerido	Capacitación Específica				
		60 horas	Gestión documental, archivología, atención al cliente, comprensión y expresión oral y escrita, biblioteconomía				
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES	9. COMPETENCIAS TÉCNICAS				
			Nombre de la Competencia	Nivel	Conducta Observable		
Ejecutar la clasificación y codificación de la documentación de la Institución.		Normativa legal vigente aplicable al área	Recopilación de Información	Medio	Llevar a cabo un trabajo sistemático dentro de un cierto período de tiempo para obtener la mayor cantidad y la mejor información posible de todas las fuentes disponibles. (Obtención de información de periódicos, bases de datos, estudios técnicos, etc.)		
Revisar los inventarios y evaluaciones de la documentación y determinar el archivo pasivo institucional.		Sistema de Gestión documental	Organización de la Información	Medio	Clasificar la información técnica para combinarla.		
Organizar la información de Transparencia de la institución.		Normativa de control interno de la CGE	Pensamiento Crítico	Medio	Elaborar informes legales, técnicos o administrativos aplicando análisis y lógica.		
Emitir informes de la documentación interna y externa.		Manejo de datos históricos de documentos	Comprensión Oral	Medio	Escuchar y comprender los requisitos de los clientes internos y externos y preparar informes.		
Proponer para aprobación normas y procedimientos para la administración de la documentación interna, externa y la que se encuentra en préstamo.		Manejo de archivos de documentos, codificación y clasificación	Identificación de Problemas	Medio	Identificar problemas en la entrega de productos o servicios producidos por unidades o procesos; determinar posibles soluciones.		
Elaborar las resoluciones del CU y demás Comisiones.			10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES				
Las demás que determine el jefe inmediato.			Nombre de la Competencia	Nivel	Conducta Observable		
			Trabajo en Equipo	Medio	Facilitar la colaboración entre los diferentes miembros del equipo. Respetamos sinceramente las ideas y experiencias de los demás. Tener siempre una actitud abierta para poder aprender del equipo.		
		Orientación de Servicio	Medio	Tomar las medidas necesarias para lograr los objetivos propuestos. Desarrollar y cambiar procesos organizacionales que contribuyan a una mayor eficiencia.			
		Construcciones de Relaciones	Medio	Atender a nuestros clientes internos o externos con rapidez, diagnosticando con precisión sus necesidades y proponiendo las soluciones adecuadas.			

Nota. Perfil de puesto

5. Perfiles de puesto genéricos no profesional

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Denominación del Puesto:	Auxiliar de Archivo	INTERCONEXIÓN: Clientes Internos: Director de Secretaría General, Analistas de Gestión Documental. Clientes Externos		Nivel de Instrucción:	Técnico Superior	
Nivel:	NO PROFESIONAL				Tecnología	
Unidad Administrativa:	Dirección de Secretaría General				Bachiller	
Rol:	Apoyo Administrativo			Área de Conocimiento:	General unificado, ciencias y técnico	
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA				
Apoyar en las actividades de gestión documental y archivo en la Universidad Técnica de Cotopaxi.		Tiempo de Experiencia:	Técnico Superior	Tecnología	Bachiller	
		Especificidad de la experiencia	0 año			
		Tiempo Requerido	6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			
		10	Capacitación Específica			
			Archivología, clasificación de documentos, secretariado ejecutivo			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
Clasificar y codificar la documentación de la Institución.	Manejo de técnicas de archivo	Nombre de la Competencia	Nivel	Conducta Observable		
Cumplir procedimientos e instructivos de manejo de la documentación.		Pensamiento Analítico	Bajo	Hacer una lista de los temas a tratar y asígneles un orden o prioridad específicos. Establece prioridades para las actividades que realiza.		
Revisar los inventarios y evaluaciones de la documentación, para determinar el archivo pasivo institucional.		Organización de la Información	Bajo	Clasificar documentos para el registro.		
Preparar informes de la documentación interna y externa.		Selección de Equipos	Bajo	Seleccionar las herramientas necesarias para una reunión de trabajo.		
Mantener actualizado el archivo de la Institución.		Expresión Escrita	Bajo	Escribir documentos sencillos de forma clara y concisa. ejemplo (oficio)		
Receptar y despachar documentación.		Comprensión Escrita	Bajo	Leer y comprender información simple en forma escrita y toma las acciones apropiadas que indican el nivel de comprensión.		
Realizar el registro de ingresos y egresos de documentación.		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES				
Las demás que determine el jefe inmediato.	Nombre de la Competencia	Nivel	Conducta Observable			
	Trabajo en Equipo	Bajo	Trabajar juntos, participar activamente en el equipo, apoyar las decisiones. Es la parte del trabajo que le conviene. Como miembro del equipo, se lo cuentas a los demás. Compartiendo información.			
	Orientación a los Resultados	Bajo	Hacer bien o correctamente su trabajo.			
	Orientación de Servicio	Bajo	Actuar sobre las necesidades de los clientes, ofreciendo propuestas estándar para sus solicitudes.			
	Aprendizaje Continuo	Bajo	Buscar información sólo cuando la necesita, lee manuales, libros, etc., para ampliar sus conocimientos básicos.			

Nota. Perfil de puesto

Al detallar la descripción de los puesto que se requiere en la Secretaría General que permita que esta unidad funcione con productividad y efectividad, estos puestos están en disposición del departamento de recursos humano, pero según el estudio realizado y las necesidades que presentan el público interno de la comunidad universitaria se sugiere que la unidad debe contar con más personal que brinde un servicio administrativo oportuno y rápido.

9.2.2.3 Descripción del proceso de inducción del personal para la secretaría general de la UTC

El proceso reclutamiento de personal se maneja directamente del departamento de recursos humano por ende este es una función netamente de esa unidad por lo cual la secretaría no tiene influencia en los dos primeros procesos, pero sí debe intervenir en la parte de la inducción es aquí donde se plantea detalladamente cómo se debe de realizar la inducción del nuevo personal.

Inducción

La inducción tiene como objetivo dar una orientación al nuevo trabajador en su primer día en la Secretaría General de la UTC ya que permitirá que el nuevo colaborador sienta un respaldo y confianza por parte de la unidad y consiga desde el día uno que se sienta parte de la institución.

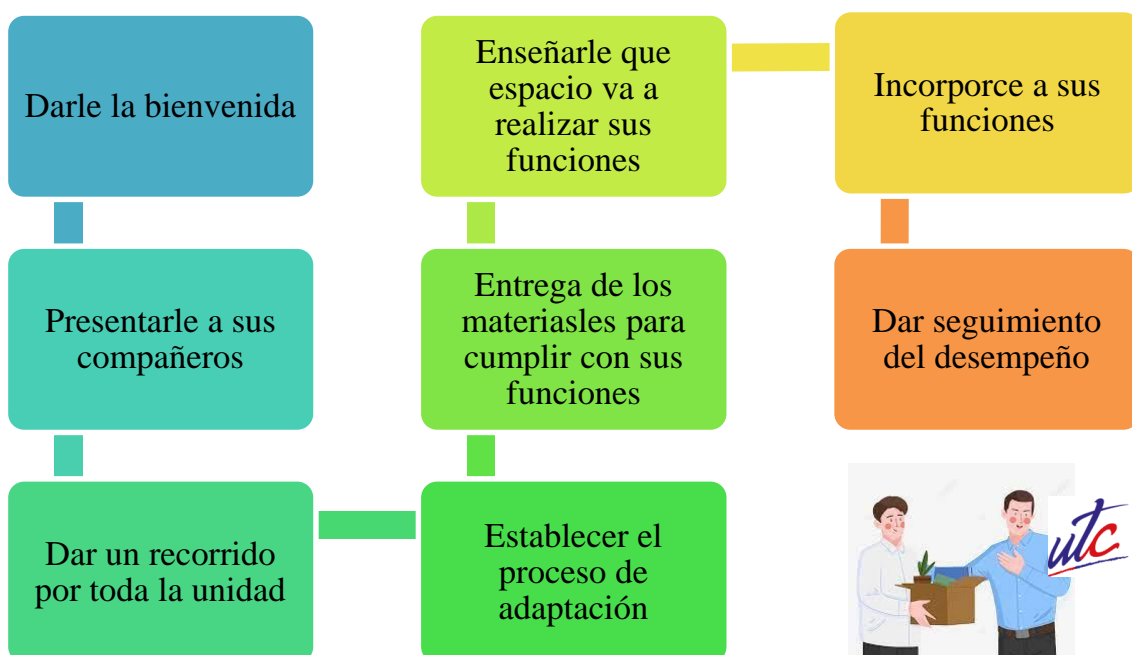
Modelo de proceso de inducción

Indicadores	
Propósito	Dar respaldo y confianza al nuevo colaborador
Implicados	Secretaría general
Duración	Proceso corto (1 a 2 meses)
Trabajo	Oportunidad de crecimiento profesional

El modelo de inducción propuesto para la Secretaría General de la UTC se establece en una serie de pasos mediante los cuales se pretende generar confianza y respaldo al nuevo colaborador. Para llevarlo a cabo de forma exitosa, debemos seguir los siguientes pasos.

Figura 22

Inducción



Nota. Inducción



9.2.2.4 Matriz de Eisenhower

Para esta etapa se utilizará una matriz del tiempo (también conocida como la Matriz de Eisenhower) se puede utilizar para organizar y gestionar tareas y actividades, lo que permite priorizarlas según su nivel de importancia y urgencia.

Al tener las actividades que debe realizar cada puesto de trabajo detallado en el primer objetivo se puede partir con estas funciones y describirla en la matriz.

Figura 23*Matriz de Eisenhower*

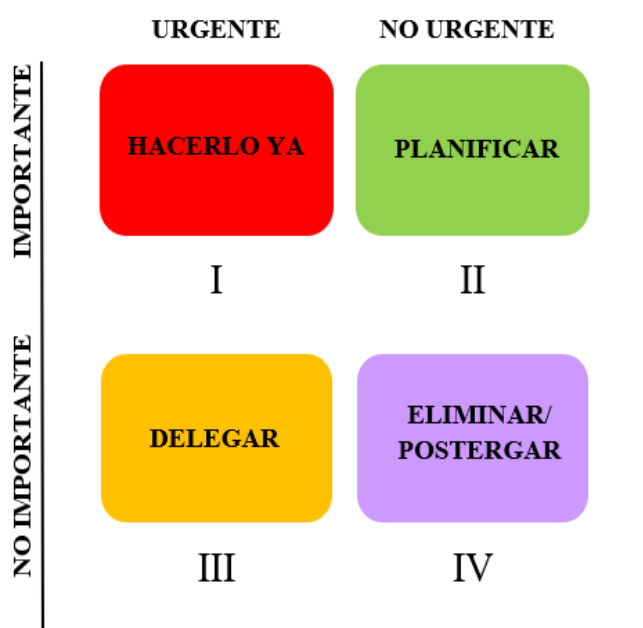
	URGENTE	NO URGENTE
IMPORTANTE	<p style="text-align: center;"><u>Cuadrante I</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Crisis • Presiones • Proyectos con fechas de vencimiento 	<p style="text-align: center;"><u>Cuadrante II</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar, organizar y ejecutar políticas, normas y procedimientos para la gestión documental en la universidad. • Proponer y administrar el sistema gestión documental de la institución. • Tramitar el reconocimiento de títulos de grado y posgrado ante el ente rector. • Diseñar políticas, normativas y estrategias para mejorar el manejo de la gestión documental Institucional. • Convocar a reuniones ordinarias y extraordinarias, levanta actas y tramita documentos para el Consejo Universitario.
NO IMPORTANTE	<p style="text-align: center;"><u>Cuadrante III</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Interrupciones • Emails recibidos, reuniones, llamadas • Actividades populares • Presiones familiares 	<p style="text-align: center;"><u>Cuadrante IV</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar permisos para reunirse con amigos en hora de trabajo • Revisar las redes sociales en hora de trabajo • Enviar emails de amigos en hora de trabajo • Llevar a cabo actividades placenteras

Nota. Matriz de Eisenhower

Matriz de Eisenhower: el desarrollo de la matriz del tiempo tiene como finalidad jerarquizar mediante los colores las actividades del personal administrativo de la Secretaría General

Figura 24

Diagrama Eisenhower



Nota. Diagrama de Eisenhower

I Urgente e importante: estas tareas deben ser realizadas lo más pronto posible, ya que se consideran las prioridades de la unidad.

II No urgente pero importante: se debe identificar las tareas que contribuyen a cumplir con los objetivos propuestos, de manera que se planifique y se ejecuten oportunamente.

III Urgente pero no importante: las tareas que no contribuyen a la normal gestión que se realizan dentro de la unidad, el secretario general debe delegarlas para que de igual manera se efectúen.

IV No urgente y no importante: estas actividades pueden ser postergadas o incluso ser eliminadas ya que no son tareas necesarias que deba realizar la unidad.

La matriz de organización del tiempo permite que las actividades que realiza la secretaría general tomo su importancia y se realicen acorde al cuadrante que se requiera, generando una organización de las funciones que debe cumplir el secretario con el fin de que esos malos hábitos se eliminen y brinde una mejor atención a los usuarios ya que en la actualidad el secretario debe enfocarse en el cuadrante II por lo que mediante al mismo se puede cumplir con todas las actividades, sin necesidad de estar presionado con terminar alguna actividad o firmar sin números de documentos por lo tanto tener organizado toda la función permitirá brindar un mejor servicio y cumplir a tiempo con cada una de las actividades sin necesidad de generar un desgaste por la presión. Además, la Matriz del tiempo puede ayudar al secretario a mejorar el proceso administrativo que brinda la unidad hacia toda la comunidad universitaria evitando retrasos e inconformidad de todos los usuarios internos y externos de la comunidad universitaria.

9.2.2.5 Diagrama de Causa y efecto

Del mismo modo, para realizar de manera más adecuada la organización se realizó un Diagrama Causa y Efecto es una herramienta visual que ayuda a identificar las causas principales. En el caso de las limitaciones de las áreas para la toma de decisiones en la Secretaría General de la Universidad, el siguiente diagrama puede ser útil para comprender los factores que influyen en esta situación:

Efectos

1. Falta de capital humano capacitado
2. Resistencia al cambio
3. Falta de herramientas adecuadas para el análisis de datos

Causas Secundarias:

1.1 Falta de capital humano capacitado:

- Demanda laboral que excede la capacidad del personal actual
- Rotación constante de personal capacitado

2.1 Reticencia al cambio:

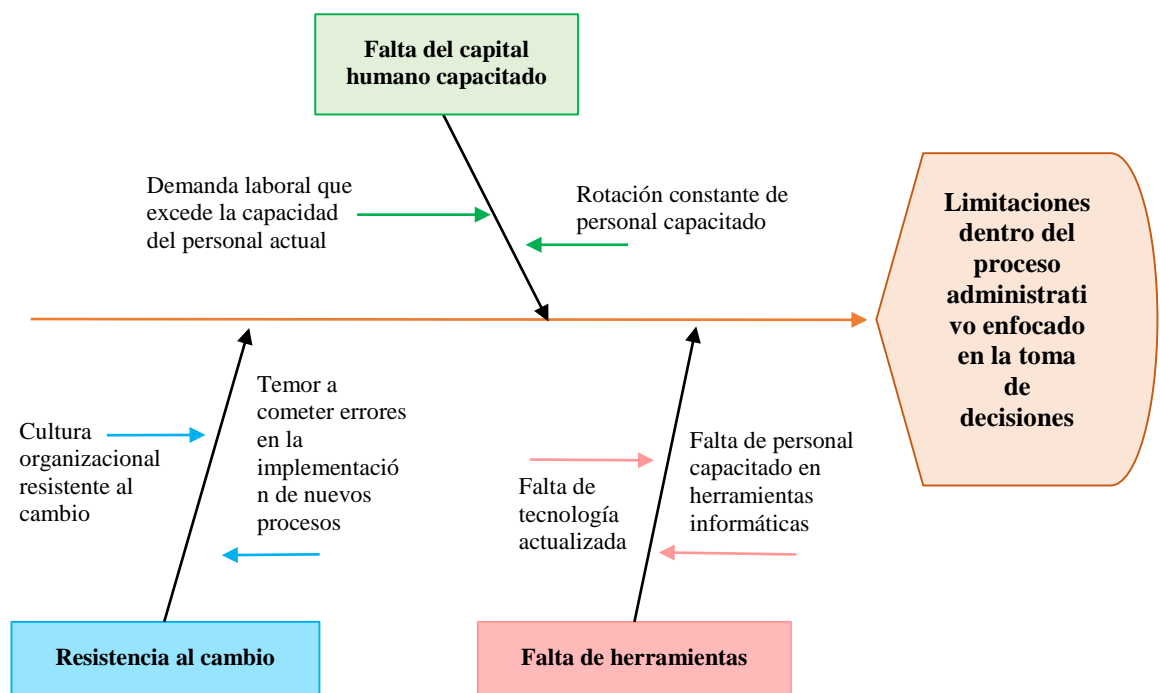
- Cultura organizacional resistente al cambio
- Temor a cometer errores en la implementación de nuevos procesos

3.1 Falta de herramientas adecuadas para el análisis de datos:

- Falta de tecnología actualizada
- Falta de personal capacitado en herramientas informáticas

Figura 25

Diagrama de causa y efecto



Nota. Diagrama de causa y efecto

En el diagrama de Ishikawa donde se presenta las causas y los efectos permitirá a la Secretaría General conseguir sus objetivos donde primero los debe analizar para posteriormente resolverlos de manera más rápida y que favorezca a que se tomen de decisiones dentro de la unidad de modo que se identifique cada una de las limitaciones que retrasen la gestión de los procesos administrativos. Esta herramienta con forma de espina de pescado facilita la visualización de las causas del problema permitiendo observar con más claridad que es lo que se busca resolver y dar una posible solución.

9.2.3 Dirección

9.2.3.1 Google Calendar

Para la dirección se va a utilizar un calendario colaborativo a través de Google calendar donde se presenta las actividades a cada personal, comunicando el funcionamiento de cada uno de ellos para luego poder orientar qué funciones aún no están cumplidas o si tienen algún problema con alguna, para ello se crea el calendario dentro de calendar y se procede a diseñar las funciones con cada responsable para luego enviarle la invitación y de esta manera toda la unidad estará comunicada.

Luego de establecer el calendario, esta información de cumplimiento sirve para agregar al control de desempeño y realizar el análisis de qué colaborador tiene mayor desempeño para darle recompensa, en este caso sería una capacitación que se puede sugerir al departamento de recurso humano, esta técnica de motivación permite que toda la unidad trabaje con mayor productividad logrando cumplir los estándares de satisfacción de los usuarios externos e internos.

Figura 26

Google calendar



Nota. Google calendar

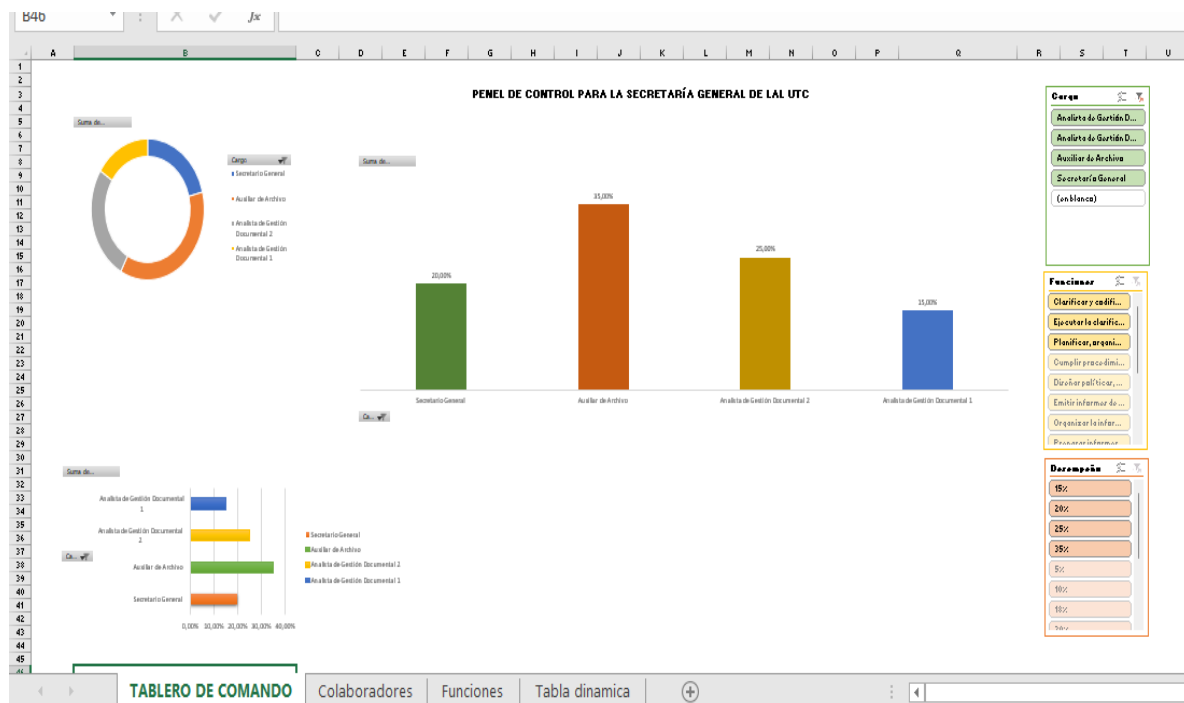
Un calendario colaborativo puede ayudar a la secretaría general de la UTC a direccionar y administrar de manera eficiente varias actividades dentro de la universidad. Al usar un calendario colaborativo, varios miembros y equipos de la universidad pueden organizar sus agendas, programar reuniones, establecer fechas límite y compartir actualizaciones sobre el progreso de los proyectos en curso. Esto puede ayudar a mejorar la comunicación entre los diferentes miembros de la comunidad universitaria, aumentar la productividad y reducir errores o confusiones por falta de información o coordinación. Además, un calendario colaborativo permite que varios miembros de la universidad realicen un seguimiento de los eventos y actividades programadas.

9.2.4 Control

9.2.4.1 Panel de control

Para cumplir con esta etapa se debe utilizar un panel de control realizado con Excel donde se describe el desempeño que tiene cada colaborador permitiéndole al secretario general evaluar y dar seguimiento del desempeño que tiene cada uno de ellos.

Para que el secretario se guíe del panel de control se procede a entregar el formato en Excel para que pueda utilizarlo de forma inmediata y consiga obtener la productividad de su equipo de trabajo y pueda tomar las correcciones a tiempo en caso de ser necesario.

Figura 27*Panel de control*

Nota. Panel de control

El panel de control es una herramienta muy útil para el secretario general de la UTC, ya que le permite tener una visión completa y fresca del funcionamiento de la unidad. El tablero contiene las funciones que cumple cada colaborador y el grado del desempeño que tiene cada uno de ellos. Con esta información, el secretario puede tomar decisiones adecuadas, identificar áreas que se pueden mejorar, monitorear el progreso y hacer los cambios necesarios. Además, el tablero también ayuda al secretario a comunicar información de manera clara y concisa a las autoridades y miembros de la universidad. En resumen, el tablero de comando es una herramienta poderosa y puede contribuir en gran medida a la toma de decisiones correctas y la gestión continua de la institución.

9.2.4.2 Matriz de ingreso de documentos

Del mismo se desarrolló la matriz de ingreso de los documentos en Excel para la Secretaría General la cual le permitirá que se lleve un control de todos los documentos con el fin de que se conozca la fecha de entrega, el responsable que envíe la documentación, tipo de documento y la información que contiene.

Figura 28

Matriz de ingreso de documentos

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI		REGISTRO DE INGRESO DE DOCUMENTOS				SECRETARÍA GENERAL	
NÚMERO	FECHA	RESPONSABLE	DEPARTAMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL REMITENTE	ESTADO	OBSERVACIONES
1	1/1/2023	Representante del HCU	Secretaria General de la UTC	Oficio	Dr. José Luis Vásquez Fuentes, Mg.	Aprobado	
2	2/2/2023	Secretaria de CAREN	Secretaria General de la UTC	Solicitud	Dr. José Luis Vásquez Fuentes, Mg.	Analizando	
3	3/3/2023	Secretaria de POSGRADO	Secretaria General de la UTC	Memorando	Dr. José Luis Vásquez Fuentes, Mg.	Revisando	
4	4/4/2023	Secretaria de CSAYE	Secretaria General de la UTC	Resoluciones	Dr. José Luis Vásquez Fuentes, Mg.	Aprobado	
5	5/5/2023	Rectorado	Secretaria General de la UTC	Solicitud	Dr. José Luis Vásquez Fuentes, Mg.	Analizando	
6	6/5/2023	Secretario de la extensión de Pujilí	Secretaria General de la UTC	Oficio	Dr. José Luis Vásquez Fuentes, Mg.	Rechazado	
7	7/7/2023	Secretario de CIYA	Secretaria General de la UTC	Memorando	Dr. José Luis Vásquez Fuentes, Mg.	Revisando	
8	7/8/2023	Secretario de CIYA	Secretaria General de la UTC	Resoluciones	Dr. José Luis Vásquez Fuentes, Mg.	Revisando	
9	7/8/2023	Secretaria de POSGRADO	Secretaria General de la UTC	Oficio	Dr. José Luis Vásquez Fuentes, Mg.	Aprobado	

Nota. Matriz de ingreso de documentos

Al desarrollar la siguiente matriz la unidad podrá identificar los documentos que han ingresado, por lo tanto, si otra dependencia necesita una respuesta mediante el estado del documento se informará de manera inmediata lo que permitirá dar soluciones y respuestas a tiempo sobre los requerimientos de los usuarios dependiendo así de la fecha de entrega de cada petición de forma ordenada y así la Secretaría General llevará un control mejor de los documentos mediante la matriz de ingresos.

9.3 Recomendación

Se recomienda que la secretaría general de la UTC se dirija con la norma ISO 9001 para darle cumplimiento externalizado al proceso administrativo ya que esta norma se puede utilizar tanto a empresa privada e instituciones públicas

9.3.1 Requisitos de la NORMA ISO 9001

La norma ISO 9001 establece requisitos para que un sistema de gestión de la calidad demuestre la capacidad de una organización para entregar productos y servicios que cumplan con los estándares del cliente y las reglamentaciones aplicables.

Algunos de los requisitos de la norma ISO 9001 son:

- Compromiso de la alta dirección
- Enfoque en los usuarios interno y externo
- Política de calidad declarada
- Entrega de los documentos de la gestión de la calidad
- Planeación de calidad
- Administración de recursos
- Realización del producto o servicio
- Medición y análisis de la mejora continua del sistema

9.3.2 Beneficios de la norma ISO 9001

El estándar ISO 9001 tiene varios beneficios para las organizaciones que lo implementan. Se muestran los siguientes beneficios:

- Mejorar la credibilidad y la imagen de la unidad
- Mejorar la satisfacción de los usuarios

- Aumentar la efectividad de los procesos
- Reducir costos
- Mayor participación de los empleados y mejora en la gestión del capital humano.
- Mejoras en la toma de decisiones y el análisis basados en datos

Es importante recordar que estos beneficios pueden variar dependiendo de la empresa y la implementación de la norma ISO 9001. Además, existen otros beneficios potenciales para la implementación estándar que pueden no estar incluidos en esta lista.

10. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS)

10.1 Impacto técnico

Al incorporar un modelo de gestión administrativa en la Secretaría General de la UTC, los procesos administrativos serán oportunos lo que permitirá potenciar la productividad y mejorar la eficiencia a fin de que se planifique, una buena organización, dirección y un control adecuado de las actividades. De esta manera se incrementa la satisfacción de las demás dependencias porque, al dar una respuesta rápida a sus trámites, logran que se los proceso garanticen un cumplimiento óptimo de los objetivos planteados.

10.2 Impacto social

El impacto social que lograra la investigación es que exista mucha más motivación y pertenencia por parte de los miembros de la unidad, se aumente la estabilidad en un marco de referencia para comprender y realizar cada actividad de manera oportuna. Las secretarías de las facultades, la extensión de Pujilí y la Unidad Académica de Posgrado recibirán un mejor tiempo de respuesta a las diferentes diligencias que requieran por parte de la Secretaría General.

10.3 Impacto ambiental

El presente proyecto investigativo está encaminada a la utilización del papel por lo cual genera un impacto en el medio ambiente; pero si se realiza una buena gestión en la unidad con el tiempo se podrá reciclar los documentos, evitando así la acumulación innecesaria de archivos en físico, de manera que se utilicen el modelo en digital, logrando así una práctica sostenible para proteger al medio ambiente.

11. CONCLUSIONES

El proyecto de investigación se ha realizado para identificar y resaltar los puntos claves y problemáticas existente en la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Con el objetivo de proponer un modelo de gestión administrativa por lo cual se concluye que:

- En el presente proyecto de investigación se recopilaron teorías, conceptos y antecedentes que aportaron a la investigación con respaldo en citas bibliografías verídicas y sustentación científica por autores de gran importancia y trascendencia, brindando definiciones y conceptos útiles sobre la gestión administrativa lo cual permitió encontrar varios tipos de gestión administrativa en sus cuatros etapas como la planeación, organización, dirección y control, por lo tanto todas estas teorías y fundamentos contribuyeron para la preparación del modelo y darle respuesta a la pregunta de investigación y posible solución a la problemática detectada.
- Previo a la obtención de los resultados obtenidos se detecta que en la Secretaría General de la UTC está conformada por dos áreas que son dirigida por dos funcionarios los cuales son el secretario general y un asistente ejecutivo, esta unidad tiene mucho flujo de actividades que están estipuladas por la máxima autoridad de la universidad por lo tanto se presenta la problemática ya que no cuentan con el personal suficiente para cumplir con efectividad las funciones que demanda la unidad, además los colaboradores no tienen un modelo de gestión

administrativa que regule la planificación, organización, dirección y control, que permita brindar un proceso eficaz a toda la comunidad universitaria.

- El proceso administrativo es el conjunto de pasos que deben seguir el personal administrativo de la Secretaría General para llevar una correcta administración con el objetivo de brindar un servicio efectivo y eficaz mediante la implementación de un modelo de gestión administrativa ayudaría en gran medida al personal administrativo y a las actividades de la Secretaría General, ya que existe problemáticas como los tiempos de espera en los trámites, la subida de información de los estudiantes al SNIESE al existir un número elevado de estudiantes en toda la universidad, las respuestas tarde a las solicitudes de las demás secretarías que son CIYA, CAYE, CAREN, ARTES Y HUMANAS, extensión de PUJILÍ y la Unidad Académica de POSGRADO, por todo estos problemas detectados es de gran vitalidad tomar una medida correctiva que garantice la satisfacción de todos los usuarios internos y externos de la secretaría.

12. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi ejecutan a diario sus procesos administrativos, mediante la aplicación de las herramientas tales como; ciclo PHVA, la matriz de Eisenhower, diagrama de causa- efecto, Google calendar, el panel de control y la matriz de ingreso de documentos, las cuales sean incorporadas para un mejor manejo de las actividades de tal manera que permita crear mayor efectividad y productividad en los colaboradores administrativos de la unidad.
- Adaptar un modelo de gestión administrativa de acuerdo con las necesidades que se requiera en la Secretaría General de la UTC, con el objetivo que se cumplan con todas las actividades que demanda la unidad, sin necesidad de incurrir en el exceso de trabajo y que permita una mejor distribución de tareas del personal administrativo, de modo que brinde un mejor servicio a todas las dependencias que integran la universidad.
- Es por ello que se recomienda implementar el modelo de gestión administrativa como el propuesto en la investigación con la finalidad que el personal administrativo de la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi mejore los procesos administrativos enfocado en sus cuatro etapas como la planeación, organización, dirección y control, garantizando que se aproveche al máximo los recursos que posee y así poder brindar una atención eficiente y eficaz a los usuarios internos y externos que satisfagan las necesidades de toda la comunidad universitaria.

13. REFERENCIAS

- Aranda, E. (2018). *La gestión administrativa y su influencia en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Independencia*.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3447/GESTION_ADMINISTRATIVA_IMPUESTO_ARANDA_CORAL_ESTELISTA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración del capital humano. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Bastidas, Kevin David. (2020). *Modelo de gestión del recurso humano para el aumento de la productividad*.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36008/BastidasRodeloKevinDavid2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Briones, A. (2019). *Modelo de gestión administrativa*.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Cavia, M. (2020). *Conceptos dirección*.
<https://sd1abd48862f1f1fb.jimcontent.com/download/version/1552882567/module/9841418471/name/Direcci%C3%B3n.pdf>
- Correa, Indira (2018). *Los procesos administrativos*.
<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/download/5166/4913/18391>
- Corichi García, A., Valencia Sandoval , K., & Fernández Rodríguez, L. (2021). *Conceptualización de la Administración*. México: UADEH.

<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/19806/conceptualizacion-administracion%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Choto Aguirre, G. M. (2022). *Diseño de un modelo de gestión administrativa para la fábrica de ropa lido's de la ciudad de riobamba.*

<https://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/18157/1/12T01595.pdf>

Duque, O. Y. (2018). *Procesos administrativos.* Bogotá: AREANDINA Fundación Universitaria del Área Andina.

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1328/94%20PROCESOS%20ADMINISTRATIVOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Falconi, J. (07 de 2019). *Gestión administrativa.* Ecuador.

<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/406>

Galarza, M., Cruz, I., Castro, E., & Marcial, C. (2020). *La gestión administrativa.*

<https://doi.org/10.35381/cm.v8i3.987>

Gallardo, E. (2019). *Fundamentos de Administración.*

https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/191619/t-2_fundamentos_de_administracion-5648.pdf

González, S. (07 de 2020). *Modelo de gestión administrativa.*

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Jiménez, L. (2020). *Los principios del control.* México

https://www.academia.edu/12417810/Principios_de_control

- Junio Almeida, K. (2022). *Formulación de un modelo de gestión administrativa para la empresa Creaciones Irmita*.
<https://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/26113/1/FCA-CAE-JUNIA%20KAREN.pdf>
- Núñez, S., De la Torre, S., & Valdespino, A. (2021). *Proceso de gestión administrativa: caso observatorio de ciencias empresariales de la universidad de Otavalo*. <https://doi.org/10.32645/13906852.1182>
- Maldonado, D., & Méndez, E. (2019). *Modelo de gestión administrativo y gerencial para mejorar la competitividad interna de la empresa indutexma*.
<http://repositorio.uotavalo.edu.ec/handle/52000/248>
- Martínez, M. (2018). *Diseño de un modelo de gestión administrativo para la distribuidora de productos de BELLEZA BELLDIS S.A.*
<https://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/35027/1/Mar%c3%ada%20de%20los%20c3%81ngeles%20Mart%c3%adnez%20Alvarado.pdf>
- Mallar, Miguel Angel. (2020) *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>.
- Muños Jaime, L., Napa Molina, Y., Pazmiño Barragán, W., & Posligua Perez, M. (2020). *Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial*. México, UNESUM.
<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/download/334/263/>

Pérez Porto , J. (2021). *Definición del procedimiento.*

<https://definicion.de/procedimiento/>

Peña, D., Galarza, E., & Milligan, K. (2022). *Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa.*

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383410>

Pineda, E., & Tello, C. (2018). *¿Ciencia, técnica y arte?: análisis crítico sobre algunas posturas del problema del estatus epistemológico de la administración.*

<https://www.redalyc.org/journal/5177/517764491016/517764491016.pdf>

Reyes, Verónica Johanna. (2020). *Vigencia de la Teoría Burocrática de Max Weber y su relación.* <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7786/1/T3189-MDTH-Reyes-Vigencia.pdf>.

Reyes Soledispa, D. (2022). *Análisis de los procesos administrativos contables de la asociación de achioteros de manabí del cantón 24 de mayo.* <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3712/1/TESIS%20DAYA%20NARA%20REYES%20SOLEDISPA%202022.pdf>

Rivas, S. (2020). *Importancia de la gestión administrativa en el sector.* <https://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/242/MONOGRAFIA%20ANALISIS%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20-%20SAILY%20JANICE%20RIVAS%20OK.pdf>

Rodríguez, B. (2018). *La gestión administrativa del servicio público en el Distrito de Educación.* Obtenido de

<https://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18818/1/T-UCE-0003-CAD-056-P.pdf>

Sarango, Magaly Enriqueta. *Los modelos administrativos en las PYMES*. 2022.

http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/18396/1/T-27015_SARANGO%20BERMEO%20MAGALY%20ENRIQUETA.pdf

Vásquez Ponce, A., Parrales Pilojo, D., & Morales Chávez, V. (2021). *Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las MiPymes*. Manabí: I.S.S.N.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8590715.pdf>

Villao Orellana, E. (2019). *Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa modelo a aplicar en la compañía de taxis*. La Libertad.

[https://C:/Users/chigu/Downloads/UPSE-TAE-2019-0103%20\(2\).pdf](https://C:/Users/chigu/Downloads/UPSE-TAE-2019-0103%20(2).pdf)

Vivanco, M. (2018). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*.

https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202017000300038#:~:text=Los%20procedimientos%20especifican%20y%20detallan,y%20el%20flujo%20de%20documentos.

Westreicher, G. (2020). *Proceso, Qué es, definición y concepto*. UTP.

<https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

14. ANEXOS

Anexo A. Ficha de observación

Ficha de Observación			
Tema:	Modelo de gestión administrativa para la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi		
Observadores:	<ul style="list-style-type: none"> • Cabrera Viviana • Rodríguez Saúl 		
Fecha:	3 de octubre de 2023		
Lugar:	Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi		
Hora:	8:30 a 11:00		
Objetivo de la Observación:	<ul style="list-style-type: none"> • Observar al fenómeno en su naturaleza para obtener información y posteriormente analizarla. 		
Descripción	Si	No	Observación
Existen un debido proceso administrativo en cuanto a la gestión administrativa.		X	Se pudo observar que la Secretaría General tiene mucho desconocimiento sobre la gestión administrativa
Se realiza una buena gestión de las actividades académicas.	X		Si se realiza una gestión de las actividades, sin embargo, la unidad no cuenta con el personal suficiente para poder atender de manera rápida lo solicitado por las demás dependencias.
Aplican un buen servicio los miembros de la Secretaría General		X	La secretaría necesita brindar el servicio por parte de los miembros de la unidad para satisfacer las necesidades de las dependencias y así de la comunidad universitaria

Anexo B. Entrevista dirigida al secretario general de la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

TEMA: Modelo de Gestión Administrativa para la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

OBJETIVO: Proponer un modelo de gestión administrativa para la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

1. ¿Usted considera que la gestión administrativa que se maneja en la Secretaría General de la UTC logra satisfacer las necesidades de las demás dependencias?

En estos 28 años de vida institucional de la Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC), hasta el momento la Secretaría General ha cumplido con todas las funciones establecidas en el Estatuto Orgánico de la UTC, acorde al Reglamento Organizacional por Procesos, la Secretaría General cuenta con dos personas que se desempeñan laboralmente en la dependencia; en este sentido, se ha brindado una gestión administrativa adecuada enmarcada en las leyes y procedimientos vigentes.

2. ¿Considera usted que los procesos administrativos que maneja la Secretaría General son eficaces y eficientes?

Sí, los procesos administrativos que desarrolla la Secretaría General son eficientes y eficaces, en vista que desde la Universidad Técnica de Cotopaxi, y en particular la Secretaría General debe cumplir con varias disposiciones establecidas por los órganos nacionales de control; como por ejemplo el Art. 85 del Reglamento de Régimen Académico reformado mediante Resolución RPC-SE-10-No.028-2022, de 27 de julio de 2022, en lo concerniente al OTORGAMIENTO, EMISIÓN Y REGISTRO DE TÍTULOS, de forma textual manifiesta: *“Artículo 85.- Otorgamiento y emisión de títulos de tercer y cuarto nivel.- Una vez que el estudiante haya aprobado la totalidad de créditos del plan de estudios de la carrera o programa y cumplido todos los requisitos académicos y administrativos establecidos por la IES para la graduación, la IES emitirá el acta consolidada de finalización de estudios y el título correspondiente. El acta consolidada deberá contener: los datos de identificación del estudiante, el registro de calificaciones, así como la identificación del tipo y número de horas de servicio a la comunidad mediante prácticas preprofesionales o pasantías. Desde la fecha de emisión del acta consolidada respectiva, la IES tendrá un término no mayor a cuarenta y cinco (45) días para registrar el título en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIESE), previo a su entrega al graduado”*. En este sentido, desde la Secretaría General tenemos 45 días para que la información se vea reflejada en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), esta dependencia es la encargada de subir la información que emiten todas las Facultades, Extensiones y Unidad Académica de Posgrado.

3. ¿Cuáles son las dificultades que presenta la gestión administrativa dentro de la Secretaría General de la UTC?

La falta de personal es una debilidad que tiene la Secretaría General, esto probablemente se deba a la estructura Orgánica que tiene la Universidad Técnica de Cotopaxi, aun así, los procesos inherentes a la dependencia no se han retrasado. Cabe indicar que esta dependencia también se encarga del Archivo y Documentología Institucional, por lo que es necesario personal que se desempeñe en la gestión documental.

4. ¿Considera usted que la Secretaría General debería contar con un organigrama estructural propio donde se conozcan los niveles de mando?

Si, el organigrama estructural se debería llevar por dependencias, para que se conozcan todos los niveles de mando, aunque hay un instrumento único de toda la Universidad Técnica de Cotopaxi que se elabora de forma técnica desde la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y la Unidad de Administración del Talento Humano (UATH).

5. ¿Piensa usted que capacitar al personal administrativo de todas las secretarías de la UTC generaría mayor productividad en el desempeño?

Claro que sí, la capacitación es primordial porque es una herramienta para adquirir conocimientos, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral universitario y las secretarías académicas logren cumplir con el trabajo encomendado de manera ágil y oportuna, brindando una respuesta inmediata a los estudiantes. A través del Plan Anual de Capacitación, la UATH capacita al personal administrativo de la UTC, mediante actividades académicas, mismas que buscan en conjunto que aflore el talento colectivo y la energía de las personas; de

esta manera se pretende alcanzar altos niveles de calidad en la gestión administrativa de la institución.

6. ¿Considera usted que en la Secretaría General de la UTC el personal administrativo trabaja conjuntamente?

La NORMA TÉCNICA DEL SUBSISTEMA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN, en su Art. 8 De las Unidades de Administración del Talento Humano; señala: *“Tendrán como responsabilidades: a) Realizar el proceso de detección de necesidades de formación y capacitación; b) Elaborar el plan anual de formación y capacitación y poner en conocimiento de la máxima autoridad para su aprobación”*; en este sentido, la UTC se ha venido desarrollando cursos, seminarios, talleres y charlas mediante grupos de trabajo; en este sentido, el trabajo en equipo es de valiosa ayuda, al generar situaciones que facilitan la aplicación de dinámicas que defienden la exploración y el autodesarrollo mediante la propia experiencia. Cabe recalcar que, en las instituciones, el trabajo en equipo no produce solo mejoras individuales y organizacionales, sino que también facilita una mejor gestión de la información y del conocimiento.

7. ¿Cree usted que existe una adecuada distribución de tareas para los miembros de la Secretaría General?

Para el desempeño laboral de toda la comunidad universitaria existe el Manual de Puestos propuesto por la Unidad de Administración del Talento Humano; esto quiere decir, que todo el personal que forme parte de la institución debe cumplirlo.

8. ¿La Secretaría General de la UTC cuenta con un Modelo de Gestión Administrativa?

Hay que tomar en cuenta que, para establecer y llevar a cabo un modelo de gestión administrativa exitoso, se debe ayudar a reforzar el buen desarrollo institucional. De esta manera, la Secretaría General no cuenta con un modelo de gestión administrativa, pero existe una guía de la Universidad Técnica de Cotopaxi, emitida por la Unidad de Administración del Talento Humano.

9. ¿Usted cree que un Modelo de Gestión Administrativa mejoraría los procesos administrativos que se llevan a cabo en la Secretaría General de la UTC?

Sí, debe existir un modelo de gestión administrativa, con la finalidad de coordinar de mejor manera todas las actividades que se ejecutan en la Secretaría General.

10. ¿Considera usted que incorporar un Modelo de Gestión Administrativa en la Secretaría General de la UTC, generaría beneficios a la comunidad universitaria?

Sí, ya que una adecuada gestión administrativa direccionará a la Universidad Técnica de Cotopaxi a cumplir con todas sus expectativas, en vista que servirá de soporte en la planificación y control de las actividades, analizando desde el punto de vista administrativo las decisiones de la institución.

Anexo C. Encuesta dirigida a la muestra establecida de las secretarías de las facultades, Extensión de Pujilí y la Unidad Académica de Posgrado



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

TEMA: Modelo de gestión administrativa para la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

OBJETIVO: Proponer un modelo de gestión administrativa para la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

INSTRUCCIONES: Por favor responda las siguientes preguntas marcando con una (X) en el casillero que, de acuerdo a su criterio, es la respuesta adecuada, conteste con la verdad y no deje casilleros en blanco.

Criterio	Puntaje
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indiferente	3
Desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
	PROCESOS ADMINISTRATIVOS					
	PLANEACIÓN					
1	Considera usted que el proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) que aplica la Secretaría General de la UTC es primordial para la gestión.					
2	Usted cree que por parte de la Secretaría General de la UTC se da cumplimiento adecuado del Plan Operativo Anual (POA)					
3	Usted cree que el personal administrativo de la Secretaría General de la UTC está encaminado con la misión y visión institucional					
4	Usted considera que la gestión administrativa que realiza el personal de la Secretaría General de la UTC es adecuada para conseguir los objetivos planteados					
5	Según su opinión los formatos institucionales que se manejan el personal de la Secretaría General de la UTC con las demás secretarías deberían ser los mismos					
	ORGANIZACIÓN					
6	Usted considera que el personal de la Secretaría General de la UTC atiende sus trámites en los tiempos establecidos					
7	Según su opinión la atención y servicio que brinda el personal de la Secretaría General de la UTC es la adecuada					
8	Cree usted que el tiempo al subir la información de los estudiantes al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE) por parte del personal administrativo de la Secretaría General de la UTC es oportuno					
9	Usted cree que la Secretaría General de la UTC tiene el personal suficiente para darle cumplimiento a los requerimientos que le son asignadas por parte de su unidad					
	DIRECCIÓN					
10	Considera usted que las capacitaciones que sugieren el personal de la Secretaría General de la UTC a las demás secretarías son necesarias					
11	Usted cree que el personal administrativo de la Secretaría General de la UTC cumple con los estándares de una buena comunicación asertiva					

	CONTROL					
12	Considera usted que el trato que se brinda por parte de los miembros de la Secretaría General de la UTC es apropiado					
13	Cree usted que existe un control eficiente sobre las actividades que se realizan en su unidad por parte del personal de la Secretaría General de la UTC					
	MODELO ADMINISTRATIVO					
14	Considera usted que sería factible que se incorpore un Modelo de Gestión Administrativa en la Secretaría General de la UTC para la mejora de los procesos administrativos					
15	Cree usted que, si el personal administrativo de la Secretaría General de la UTC utilizará un modelo de gestión administrativa, brindaría procesos administrativos de calidad					



Anexo D. Validación del instrumento

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – ENCUESTA

Denominación: Cuestionario de la gestión administrativa y procesos administrativos (planeación, organización, dirección y control)

Objetivo: Proponer un modelo de gestión administrativa para la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Tipo de Investigación: Investigación tipo cuantitativa.


CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una x)													
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	x		x		x		x		x				
2	x		x		x		x		x				
3	x		x		x		x		x				
4	x		x		x		x		x				
5	x		x		x		x		x				
6	x		x		x		x		x				
7	x		x		x		x		x				
8	x		x		x		x		x				
9	x		x		x		x		x				
10	x		x		x		x		x				
11	x		x		x		x		x				
12	x		x		x		x		x				
13	x		x		x		x		x				
14	x		x		x		x		x				
15	x		x		x		x		x				
Aspectos generales (marque con una x)										SI	NO		
¿El instrumento contiene instrucciones claras para su respuesta?										x			
¿Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación?										x			
¿Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica?										x			
¿El número de ítems es suficiente para recoger la información pertinente?										x			
Validez (marque con una x)													
APLICABLE					x		NO APLICABLE						
Validado por:	Lic. Iván Pacheco, Mg												
Cargo:	Secretario General												
C.I.:	0502932049												
Firma:												Fecha:	17/06/2023

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – ENCUESTA

Denominación: Cuestionario de la gestión administrativa y procesos administrativos (planeación, organización, dirección y control).

Objetivo: Proponer un modelo de gestión administrativa para la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Tipo de Investigación: Investigación tipo cuantitativa

CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una x)											
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	/		/		/		/		/		
2	/		/		/		/		/		
3	/		/		/		/		/		
4	/		/		/		/		/		
5	/		/		/		/		/		
6	/		/		/		/		/		
7	/		/		/		/		/		
8	/		/		/		/		/		
9	/		/		/		/		/		
10	/		/		/		/		/		
11	/		/		/		/		/		
12	/		/		/		/		/		
13	/		/		/		/		/		
14	/		/		/		/		/		
15	/		/		/		/		/		
Aspectos generales (marque con una x)										SI	NO
¿El instrumento contiene instrucciones claras para su respuesta?										/	
¿Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación?										/	
¿Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica?										/	
¿El número de ítems es suficiente para recoger la información pertinente?										/	
Validez (marque con una x)											
APLICABLE				/				NO APLICABLE			
Validado por:	MBA. ANGELITA FALCÓN T.										
Cargo:	DOCENTE G. I. C										
C.I:	0502057674										
Firma:											Fecha: 15/06/2023

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – ENCUESTA

Denominación: Cuestionario de la gestión administrativa y procesos administrativos (planeación, organización, dirección y control).

Objetivo: Proponer un modelo de gestión administrativa para la Secretaría General de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Tipo de Investigación: Investigación tipo cuantitativa

CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una x)											
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
Aspectos generales (marque con una x)										SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras para su respuesta										X	
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación										X	
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica										X	
El número de ítems es suficiente para recoger la información pertinente										X	
Validez (marque con una x)											
APLICABLE					X		NO APLICABLE				
Validado por:	Dr. EDWIN VASQUEZ										
Cargo:	DOCENTE UTC										
C.I:	100330899-7										
Firma:											
Fecha:	07-06-2023										