



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN DE  
CHOFERES PROFESIONALES DE SAN MIGUEL DE BOLÍVAR, PROVINCIA  
BOLÍVAR, CIUDAD SAN MIGUEL, PERIODO 2025-2030”

**AUTORA:**

SHIRLEY ALICIA MANCHENO ARTEAGA

**DIRECTOR:**

Ing. Jorge Estuardo Goyes Noboa

**PARES ACADÉMICOS:**

Ing. Charles Paul Viscarra Armijos

Ing. Gregory Leandro Montenegro Bosquez

**GUARANDA – ECUADOR**

**2025**

**TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN DE CHOFERES PROFESIONALES DE SAN MIGUEL DE BOLÍVAR, PROVINCIA BOLÍVAR, CIUDAD SAN MIGUEL, PERIODO 2025-2030”

### **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a Dios, por darme la fortaleza, salud y sabiduría necesarias para culminar con éxito esta etapa académica tan significativa en mi vida. A mi madre Verónica Arteaga, por su amor incondicional, apoyo constante y aliento inquebrantable, que me acompañaron en cada etapa de este proceso.

A la memoria de mi padre, Luis Mancheno, cuyo apoyo y ejemplo permanecen presentes y fueron guía fundamental hasta su último día. A mi familia, por su respaldo y colaboración en diversas formas, que hicieron posible la realización de este proyecto. Finalmente, expreso mi gratitud a la Universidad Estatal de Bolívar por proveer las oportunidades y recursos académicos que contribuyeron a mi desarrollo profesional y a la realización de esta investigación.

*Shirley Alicia Mancheno Arteaga*

**DEDICATORIA**

Dedico este trabajo con profundo respeto y cariño a mi amada madre, Verónica Arteaga, quien es un pilar fundamental y un apoyo incondicional en todo momento; A mi querido padre, quien partió de este mundo, pero jamás de mi vida ni de mi alma. Su amor incondicional, sus enseñanzas y su ejemplo y perseverancia han sido el motor que impulsó cada uno de mis pasos; a mi pequeño hijo Andrew, fuente de alegría y motivación constante; y a toda mi familia, por su amor y apoyo permanente que me impulsaron a alcanzar esta meta.

*Shirley Alicia Mancheno Arteaga*

## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA

### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. “*Jorge Estuardo Goyes Noboa*”, Ing. “*Charles Paul Viscarra Armijos*” y Eco. “*Carmita Galudth Borja Borja*”, en su orden de Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación “GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN DE CHOFERES PROFESIONALES DE SAN MIGUEL DE BOLÍVAR, PROVINCIA BOLIVAR, CIUDAD SAN MIGUEL, PERIODO 2025-2030” desarrollado por la señorita Shirley Alicia Mancheno Arteaga.

### CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la Carrera de Administración de Empresas.

Guaranda, septiembre del 2025

Ing. Jorge Estuardo Goyes Noboa

**Director**

Ing. Charles Paul Viscarra Armijos

**Par Académico**

Eco. Carmita Galudth Borja Borja

**Par Académico**

## DERECHOS DE AUTOR

BIBLIOTECA  
GENERAL

## DERECHOS DE AUTOR

Yo, Shirley Alicia Mancheno Arteaga, portadora de la Cédula de Identidad No 0202198800 en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN DE CHOFERES PROFESIONALES DE SAN MIGUEL DE BOLÍVAR, PROVINCIA BOLÍVAR, CIUDAD SAN MIGUEL, PERIODO 2025-2030", modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

SHIRLEY ALICIA MANCHENO ARTEAGA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Shirley A. Mancheno', written over a horizontal line.

Shirley Alicia Mancheno Arteaga

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>III</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>IV</b>
<b>CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO .....</b>	<b>V</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO .....</b>	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>XII</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>XIII</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS .....</b>	<b>XIV</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>2</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>4</b>
<b>FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Descripción del Problema.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Formulación del Problema .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Preguntas de Investigación.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Justificación .....</b>	<b>6</b>
<b>1.5 Objetivos: General y Específicos .....</b>	<b>8</b>
<b>1.5.1 Objetivo general .....</b>	<b>8</b>
<b>1.5.2 Objetivos Específicos: .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>9</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Antecedentes .....</b>	<b>9</b>

<b>2.2 Marco Científico.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.1 Gestión administrativa.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.2 Planificación estratégica.....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.3 Teoría del proceso administrativo .....</b>	<b>15</b>
<b>Planeación .....</b>	<b>15</b>
<b>Organización.....</b>	<b>16</b>
<b>Dirección .....</b>	<b>16</b>
<b>Control. ....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.4 Planificación.....</b>	<b>17</b>
<b>2.3 Marco Conceptual.....</b>	<b>19</b>
<b>Activar al personal:.....</b>	<b>19</b>
<b>Administración:.....</b>	<b>19</b>
<b>Adaptación:.....</b>	<b>19</b>
<b>Cíclico:.....</b>	<b>19</b>
<b>Competitivo: .....</b>	<b>19</b>
<b>Consensuado:.....</b>	<b>19</b>
<b>Decisiones:.....</b>	<b>19</b>
<b>Estrategias: .....</b>	<b>19</b>
<b>Flujo informático: .....</b>	<b>20</b>
<b>Gerente:.....</b>	<b>20</b>
<b>Gestión administrativa: .....</b>	<b>20</b>
<b>Incertidumbre: .....</b>	<b>20</b>
<b>Iniciativa: .....</b>	<b>20</b>
<b>Liderazgo: .....</b>	<b>20</b>

<b>Lineamientos:</b> .....	20
<b>Misión:</b> .....	20
<b>Monitoreo:</b> .....	20
<b>Previsión:</b> .....	20
<b>Procesos:</b> .....	20
<b>Racionalización:</b> .....	20
<b>Regulación:</b> .....	21
<b>Responsabilidad:</b> .....	21
<b>Sistemático:</b> .....	21
<b>Unidad estructural:</b> .....	21
<b>Visión:</b> .....	21
<b>2.4 Marco Legal</b> .....	22
<b>2.5 Marco Georeferencial</b> .....	24
<b>CAPITULO III.</b> .....	27
<b>METODOLOGÍA</b> .....	27
<b>3.1 Tipo de Investigación</b> .....	27
<b>3.2 Enfoque de la investigación</b> .....	28
<b>3.3 Métodos de Investigación</b> .....	29
<b>3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos</b> .....	29
<b>3.5 Universo, Población y Muestra</b> .....	31
<b>3.6 Procesamiento de la Información</b> .....	31
<b>CAPITULO IV.</b> .....	32
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	32
<b>4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados</b> .....	32

4.2 Análisis e interpretación de la entrevista .....	47
4.3 Discusión de resultados .....	49
4.4 Análisis FODA.....	50
4.4.1 Estrategias derivadas del FODA.....	51
4.4.2 Evaluación y calificación de variables FODA .....	52
4.4 Evaluación de la planificación estratégica actual.....	52
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>54</b>
<b>PROPUESTA.....</b>	<b>54</b>
<b>Tema: Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar 2025-2030.....</b>	<b>54</b>
<b>5.1 Introducción.....</b>	<b>54</b>
<b>5.2 Objetivo de la propuesta.....</b>	<b>55</b>
<b>5.3 Justificación .....</b>	<b>55</b>
<b>5.4 Metodología para la elaboración del Plan Estratégico .....</b>	<b>56</b>
<b>5.5 Plan Estratégico para la Gestión Administrativa 2025-2030 .....</b>	<b>57</b>
<b>5.5.1 Misión .....</b>	<b>57</b>
<b>5.5.2 Visión.....</b>	<b>57</b>
<b>5.5.3 Principios .....</b>	<b>57</b>
<b>5.5.4 Valores Institucionales.....</b>	<b>58</b>
<b>5.5.5 Objetivos Estratégicos .....</b>	<b>59</b>
<b>5.5.6 Plan de acción estratégico.....</b>	<b>60</b>
<b>5.6 Análisis e interpretación de resultados .....</b>	<b>64</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>66</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>67</b>

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	68
<b>ANEXOS</b> .....	72

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Género .....	32
<b>Tabla 2</b> Cargo .....	33
<b>Tabla 3</b> Modelo de gestión administrativa .....	34
<b>Tabla 4</b> La gestión administrativa cumple con sus objetivos .....	35
<b>Tabla 5</b> Percepción sobre la claridad de las instrucciones recibidas para el desarrollo de funciones .....	36
<b>Tabla 6</b> Evaluaciones periódicas del desempeño laboral .....	37
<b>Tabla 7</b> Contribución de la planificación administrativa a la mejora de servicios ....	38
<b>Tabla 8</b> Capacitación en gestión administrativa recibida en los últimos 3 años .....	39
<b>Tabla 9</b> Satisfacción con la organización interna de la Escuela.....	40
<b>Tabla 10</b> Oportunidades del personal para sugerir mejoras .....	41
<b>Tabla 11</b> Participación y transparencia en la toma de decisiones .....	42
<b>Tabla 12</b> Descripción del ambiente laboral en la institución .....	43
<b>Tabla 13</b> Uso de tecnología en los procesos administrativos.....	44
<b>Tabla 14</b> Agilidad y definición de los procesos administrativos internos.....	45
<b>Tabla 15</b> Efectividad de la toma de decisiones .....	46
<b>Tabla 16</b> Resultados del análisis FODA .....	50
<b>Tabla 17</b> Estrategias derivadas del análisis FODA .....	51
<b>Tabla 18</b> Evaluación y calificación de variables FODA .....	52
<b>Tabla 19</b> Objetivo estratégico 1 .....	60
<b>Tabla 20</b> Objetivo estratégico 2 .....	61
<b>Tabla 21</b> Objetivo estratégico 3 .....	62
<b>Tabla 22</b> Objetivo estratégico 4 .....	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Mapa de ubicación del Ecuador en América del Sur.....	24
<b>Figura 2</b> Mapa de la provincia Bolívar y su división cantonal .....	25
<b>Figura 3</b> Mapa de ubicación de la Escuela en la ciudad de San Miguel .....	26
<b>Figura 4</b> Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales .....	26
<b>Figura 5</b> Género .....	32
<b>Figura 6</b> <i>Cargo</i> .....	33
<b>Figura 7</b> Modelo de gestión administrativa .....	34
<b>Figura 8</b> La gestión administrativa cumple con sus objetivos .....	35
<b>Figura 9</b> Percepción sobre la claridad de las instrucciones recibidas para el desarrollo de funciones .....	36
<b>Figura 10</b> Evaluaciones periódicas del desempeño laboral .....	37
<b>Figura 11</b> Contribución de la planificación administrativa a la mejora de servicios .	38
<b>Figura 12</b> Capacitación en gestión administrativa recibida en los últimos 3 años ....	39
<b>Figura 13</b> Satisfacción con la organización interna de la Escuela .....	40
<b>Figura 14</b> Oportunidades del personal para sugerir mejoras.....	41
<b>Figura 15</b> Participación y transparencia en la toma de decisiones.....	42
<b>Figura 16</b> Descripción del ambiente laboral en la institución.....	43
<b>Figura 17</b> Uso de tecnología en los procesos administrativos .....	44
<b>Figura 18</b> Agilidad y definición de los procesos administrativos internos .....	45
<b>Figura 19</b> Efectividad de la toma de decisiones.....	46

**ÍNDICE DE ANEXOS**

<b>Anexo A</b> Cronograma Gantt .....	73
<b>Anexo B</b> Presupuesto .....	76
<b>Anexo C</b> Instrumentos de recopilación de datos (Encuesta) .....	77
<b>Anexo D</b> Instrumentos de recopilación de datos (Entrevista) .....	79
<b>Anexo E</b> Evidencia de la encuesta.....	80
<b>Anexo F</b> Evidencia de la entrevista. ....	81
<b>Anexo G</b> Carta de aceptación .....	82
<b>Anexo H</b> Certificado de turnitin .....	83
<b>Anexo I</b> Similitud de turnitin.....	84

## INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa constituye un componente esencial para el funcionamiento eficiente de cualquier institución educativa, ya que permite organizar, planificar y controlar adecuadamente los recursos, procesos y servicios que se brindan. En este sentido, contar con una administración eficiente no solo mejora el trabajo interno, sino que también influye directamente en la calidad de la educación que reciben los estudiantes.

En la escuela de capacitación de choferes profesionales de San Miguel de Bolívar, se ha podido observar que existen ciertas debilidades dentro de la gestión administrativa, como la falta de planificación estratégica, una escasa evaluación de desempeño, poco uso de herramientas tecnológicas y baja participación del personal en la toma de decisiones. Estos aspectos dificultan el cumplimiento de metas institucionales y afectan la organización general del trabajo.

Ante esta realidad, se considera necesario realizar una investigación enfocada en proponer mejoras para la gestión administrativa de la escuela. El objetivo general fue diseñar un plan estratégico institucional para el periodo 2025-2030, que permita fortalecer la administración, optimizar los procesos y mejorar la calidad del servicio educativo que se ofrece.

Para alcanzar este objetivo, se aplicaron encuestas al personal, entrevistas a las autoridades y un análisis FODA que permitió identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución. A partir de esta información, se elaboró un plan estratégico con objetivos claros, actividades prácticas, responsables definidos, recursos necesarios y un cronograma de implementación.

La propuesta busca ser una herramienta útil y aplicable, que sirva de guía para tomar decisiones, organizar mejor el trabajo y adaptarse a las nuevas exigencias del entorno. De esta manera, se espera que la escuela continúe creciendo y brindando una información de calidad a los futuros conductores profesionales.

## RESUMEN

La gestión administrativa dentro de una institución educativa es fundamental para lograr un funcionamiento eficiente, una correcta organización del trabajo y el cumplimiento de sus objetivos. En la escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar se identificaron varias debilidades en este ámbito, como la ausencia de un plan estratégico actualizado, la falta de evaluación del desempeño, una planificación poco clara y escasa participación del personal en las decisiones administrativas.

Frente a esta situación, el presente estudio tuvo como objetivo diseñar un plan estratégico institucional para el periodo 2025-2030, que permita mejorar la gestión administrativa de la escuela y fortalecer su capacidad organizativa. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva, con enfoque mixto, y se aplicaron encuestas al personal, entrevistas a las autoridades y análisis documental. También se desarrolló un análisis FODA para identificar los factores internos y externos que influyen en la administración de la institución.

Como resultado, se propuso un plan estratégico compuesto por cuatro objetivos principales, mejorar el funcionamiento institucional mediante evaluaciones y reconocimientos; optimizar la administración con planes claros y capacitaciones; fomentar la mejora continua; e incorporar tecnologías en la gestión y enseñanza. Este plan incluye actividades concretas, recursos necesarios, responsables y un cronograma de implementación.

La propuesta busca ser una herramienta práctica y útil, que contribuya a modernizar la gestión, fortalecer el trabajo en equipo y garantizar un servicio educativo de calidad.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, planificación estratégica, mejora continua, calidad educativa, formación profesional.

## ABSTRACT

Administrative management within an educational institution is essential for efficient operation, proper work organization, and the achievement of its objectives. Several weaknesses in this area were identified at the San Miguel de Bolívar Professional Driver Training School, such as the absence of an updated strategic plan, a lack of performance evaluation, unclear planning, and limited staff participation in administrative decisions.

Faced with this situation, this study aimed to design an institutional strategic plan for the 2025-2030 period, which will improve the school's administrative management and strengthen its organizational capacity. The methodology used was descriptive, with a mixed approach, and included staff surveys, interviews with authorities, and documentary analysis. A SWOT analysis was also conducted to identify the internal and external factors influencing the institution's administration.

As a result, a strategic plan was proposed consisting of four main objectives: improving institutional operations through evaluations and recognitions; optimizing administration with clear plans and training; fostering continuous improvement; and incorporate technologies into management and teaching. This plan includes specific activities, necessary resources, responsible parties, and an implementation schedule.

The proposal seeks to be a practical and useful tool that contributes to modernizing management, strengthening teamwork, and ensuring quality educational services.

**Keywords:** Administrative management, strategic planning, continuous improvement, educational quality, professional training.

## **CAPÍTULO I.**

### **FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

#### **1.1 Descripción del Problema**

La Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar, ubicada en la ciudad de San Miguel, provincia de Bolívar, atraviesa una situación preocupante en el ámbito de su gestión administrativa, principalmente por la ausencia de un plan estratégico institucional vigente. El último documento de planificación estratégica perdió su validez hace más de cinco años, lo que ha ocasionado vacíos en el direccionamiento de las funciones de planificación, organización, ejecución y control.

Esta falta de planificación actualizada limita significativamente el desarrollo organizacional, dificulta la adaptación de la institución a los cambios normativos, tecnológicos y sociales del entorno, y compromete la eficiencia en la toma de decisiones. Además, afecta la adecuada asignación y uso de los recursos institucionales, generando debilidades en la proyección y posicionamiento de la Escuela como un centro formador de conductores profesionales acorde a las demandas del contexto actual.

Ante esta situación, se vuelve imperativo diseñar e implementar una propuesta de gestión administrativa estratégica para el período 2025-2030, que permita a la institución modernizar sus procesos, fortalecer su competitividad, y garantizar un servicio educativo de calidad, pertinente y sostenible.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Cómo incide la Gestión Administrativa en la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar?

## **1.3 Preguntas de Investigación**

- ✓ ¿Qué importancia tiene una gestión administrativa eficiente en la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar?
- ✓ ¿De qué manera influye la existencia de un plan estratégico en la gestión administrativa de una organización?
- ✓ ¿Cómo contribuye la elaboración e implementación de un plan estratégico a la mejora de la gestión administrativa en la Escuela?

#### **1.4 Justificación**

El presente proyecto reviste gran importancia, ya que se enmarca en la línea de investigación de la gestión administrativa, con el propósito de analizar las actividades que realiza y deja de realizar el personal de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar. Esto se debe a la existencia de falencias en los procesos administrativos de la institución, las cuales afectan la calidad del servicio ofrecido, limitan el fortalecimiento del prestigio institucional y dificultan la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Asimismo, contar con una adecuada gestión permitirá proyectar a la Escuela hacia un futuro prometedor.

La ejecución de este proyecto se justifica plenamente debido a que, en la actualidad, la institución carece de una gestión administrativa claramente definida, especialmente en lo que respecta a los objetivos, metas, actividades, mecanismos de control y evaluación. Esta situación impide una adecuada medición de los resultados y dificulta la identificación y corrección de falencias y debilidades, afectando la eficiencia institucional.

Además, el proyecto es pertinente, dado que una adecuada gestión administrativa requiere de la elaboración y aplicación de un plan estratégico, instrumento esencial para adaptarse a los cambios del entorno, mantenerse vigente en el mercado educativo, brindar servicios de calidad y lograr la satisfacción de los usuarios. Estos, a su vez, se convierten en los principales promotores de las cualidades institucionales, impulsando el crecimiento de la matrícula y el éxito organizacional.

Los principales beneficiarios del fortalecimiento de la gestión administrativa serán los directivos y el personal de la Escuela, quienes podrán desarrollar su trabajo de manera más eficiente y organizada. Como beneficiarios secundarios estarán los usuarios de la institución, quienes recibirán servicios de mayor calidad, acordes con sus necesidades y expectativas.

El impacto del proyecto será significativo en el ámbito económico, al preparar conductores profesionales que, al egresar, podrán acceder a fuentes de ingreso personal

y familiar. Asimismo, la institución asegurará su sostenibilidad mediante la captación de nuevos estudiantes. En el ámbito social, el fortalecimiento de la gestión administrativa promoverá una mejor coordinación y comunicación horizontal entre directivos y personal, mejorando el clima organizacional y el desempeño institucional.

Por último, en el campo teórico, el proyecto aportará valiosa información sobre la gestión administrativa y permitirá la sistematización de resultados para su socialización en instituciones con características similares. Se tomará en cuenta la realidad específica de la Escuela y su entorno, así como las innovaciones que surjan en el ámbito de la gestión administrativa, con el fin de mejorar el desempeño del personal y garantizar la formación de conductores profesionales capacitados para desempeñarse eficientemente en cualquier parte del país.

## **1.5 Objetivos: General y Específicos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Diseñar una propuesta de mejora para la gestión administrativa en la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar, con base en un diagnóstico institucional que permita optimizar los procesos internos y elevar la calidad del servicio educativo durante el período 2025-2030.

### **1.5.2 Objetivos Específicos:**

- Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales para identificar áreas de mejora y las principales debilidades en su funcionamiento.
- Analizar los procesos y actividades administrativas de la institución, utilizando herramientas de diagnóstico como el análisis FODA para determinar los factores internos y externos que afectan la eficacia de la gestión.
- Evaluar la eficacia de la planificación estratégica actual que se lleva a cabo en la institución.
- Proponer un plan estratégico que fortalezca la gestión administrativa institucional mediante la definición de metas, objetivos y acciones concretas para el período 2025-2030.

### **1.6 Idea a Defender**

La gestión administrativa es un factor fundamental para el éxito y la sostenibilidad de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar. La actualización de su plan estratégico resulta esencial para fortalecer dicha gestión, ya que, mediante la implementación de estrategias bien estructuradas, se optimiza la organización interna, se incrementa la eficiencia operativa y se potencia la competitividad de la institución en el sector. Este proceso de actualización no solo mejora la calidad de los servicios ofrecidos, sino que también contribuye al posicionamiento de la Escuela como una entidad clave en la formación de conductores profesionales en la región.

## CAPÍTULO II.

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

Una vez que se define el tema a ser desarrollado se procede con la búsqueda de información en documentos, archivos y otras fuentes en las que se destacan trabajos realizados con el tema propuesto.

En el trabajo llevado a cabo por (Zoledispa, Pionce, & Sierra, 2022) titulado *La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas*, tiene como objetivo determinar cuáles son las funciones de la gestión administrativa y sus características, para lo cual se apoyaron en la metodología de la revisión sistemática y profunda del material documental; dando como conclusión que la gestión administrativa es el conjunto de acciones coordinadas que se utilizan para utilizar de manera óptima los recursos de las MIPYMES.

Por su parte (Peña, Milligan, & Galarza, 2022) en su trabajo denominado *Gestión administrativa y su aporte al desarrollo empresarial: caso Cooperativa Mototaxi de Puerto López*, se plantea como objetivo diagnosticar las condiciones actuales de la cooperativa de Mototaxi de Puerto López; teniendo como metodología la investigación documental y descriptiva para el análisis de datos, obteniendo como resultados que el proceso es débil y repercute de manera negativa en la ejecución de las tareas.

Según (Pacheco, 2023) que llevó a cabo una investigación que tiene como título *Control interno y la gestión administrativa* se plantea como objetivo el describir el control interno y la gestión administrativa en una revisión sistemática del 2020 al 2022; su metodología es la revisión sistemática de 30 artículos, concluyendo que se debe hacer un control interno y la retroalimentación de la gestión administrativa para mejorar los procesos de gestión.

De acuerdo con (Cherres, 2022) en el trabajo Modelo de gestión administrativo-financiero para el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso” en el período 2021 y se propone como objetivo el elaborar un modelo de gestión administrativo y financiero con el fin de optimizar los recursos económicos que posee el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar; en cuanto a la metodología de la investigación es mixta porque combina lo cualitativo con lo cuantitativo, es exploratoria, descriptiva, no experimental, de tipo transversal y de campo; presentando como conclusión que la influencia de la gestión financiera en la rentabilidad del Sindicato generó utilidades en beneficio de la entidad.

La investigación realizada por (Freire, 2024) que tiene como título: Plan Estratégico para el Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Quero, provincia de Tungurahua para el período 2023-2027; presenta como objetivo realizar un plan estratégico para establecer un crecimiento económico y mejorar la calidad en el Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Quero, utilizando como metodología el enfoque mixto esto es, desde el ámbito cualitativo y cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo transversal en un período determinado; se concluye que la planificación de la institución es un proceso informal con metas identificadas, por lo que se propone un plan estratégico para fortalecer la eficiencia operativa.

En lo que respecta a la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar (Gaibor, 2018) en su trabajo titulado Diseño de un sistema de control interno administrativo-financiero, para la Escuela de Capacitación de Choferes profesionales de san Miguel de Bolívar, provincia Bolívar se plantea como objetivo mejorar la gestión administrativa y financiera con la ayuda de herramientas de control; empleando como metodología el tipo mixto y la investigación de campo, concluyendo que se encontró un inadecuado proceso en la contratación de proveedores, no hay un plan de cuentas y se contrata personal sin cumplir los requerimientos del perfil.

Es importante destacar que, de la revisión de las fuentes bibliografías no se encuentra un trabajo con un título igual al que se plantea en la presente investigación a llevarse a cabo en la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de

Bolívar. También, que hay múltiples trabajos referentes a la gestión administrativa en las escuelas de choferes profesionales del Ecuador, que se enfocan en la gestión del personal, el aspecto económico, el buen funcionamiento de las mismas; es decir que apuntan hacia el logro de una buena gestión en el manejo de estas escuelas.

## **2.2 Marco Científico**

### **2.2.1 Gestión administrativa**

Se considera a la gestión administrativa como el conjunto de acciones que le permite al directivo de la institución o empresa desarrollar las actividades, teniendo en cuenta las fases del proceso administrativo que son: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Se debe buscar que los trabajadores contribuyan de manera positiva en los resultados de la empresa, para lo cual los gerentes les permitirán tomar iniciativas en el desarrollo de su diaria labor, dado que los trabajadores son quienes conocen los procesos y por ende los pueden controlar y no quienes gerencian y cumplan otras funciones (Luna & Luna, 2021).

La gestión administrativa como un tema de gran relevancia, debiendo existir los respectivos controles para que la gestión sea realmente un proceso certero que aporte al crecimiento sustentable tanto en lo económico como en la gestión organizacional. Por ello hay que tomar en cuenta que, en el nacimiento de una organización se plantean los objetivos, definen la misión y se propone la visión organizacional que orienta hacia donde debe ir la organización. Se destaca que el cumplimiento de las fases del proceso administrativo son acciones realizadas oportunamente para la gestión administrativa y con el debido control contribuyen a la toma de las mejores decisiones para la institución, ejecutando procesos eficaces y eficientes, lo que a su vez genera ventajas competitivas de la organización. También se señala que la gestión administrativa es parte del trabajo que no debe ser descuidado, ya que, a medida que se avanza existe el riesgo de cometer errores y que pueden ser evitados con una buena planificación y también organización para la toma de decisiones de manera precisa, contando a su vez con una buena comunicación (Zavala & Soledispa, 2022).

Hay criterios que señalan que la gestión administrativa es la que se ocupa de la promoción, así como la implementación y la dirección de la organización hacia determinadas metas mismas que deben ser incorporadas de manera obligatoria al plan estratégico de la entidad; así mismo se determina que la gestión administrativa es un conjunto de estrategias y de mecanismos que permiten la ejecución de los objetivos

institucionales; razón por la cual se debe tener muy claro lo que realmente se trata de alcanzar; ya que, gracias a la gestión administrativa se pueden lograr los objetivos establecidos (Peralta & alt, 2023).

También hay quienes consideran a la gestión administrativa como la actividad consensuada, que está vinculada con las acciones de regulación, pueden ser públicas o privadas y tienen un mecanismo de ayuda para la planificación, la asignación de responsabilidades, el hacer funcionar flujos de información completa para poder tomar decisiones y llevar a cabo acciones con las que se pueda alcanzar la eficiencia de la institución. De allí que, quienes están encargados de la gestión administrativa necesariamente deben influir en el personal de empleados para alcanzar las metas deseadas; lo que exige al personal directivo demostrar capacidad de liderazgo para obtener una muy buena gestión y el cumplimiento de sus funciones de forma eficiente. Sin olvidar que los directivos son los responsables del diseño de las estrategias de gestión para conducir al cambio, realizando el monitoreo de los procesos y la toma de acciones en función de las necesidades, así como la adaptación de las estrategias que requiere la organización (Peralta & alt, 2023).

Es necesario tener muy en cuenta que la gestión administrativa es por lo general la variable que con mayor frecuencia se la considera dentro de la organización; porque si se da el caso de que el aspecto administrativo no sea manejado de manera adecuada puede encontrarse falta de orden para el seguimiento de los lineamientos establecidos, así como en las funciones llevadas a cabo para alcanzar el objetivo de la organización, ya que afecta a la unidad estructural. De otro lado está que la gestión administrativa trata de obtener recursos por medio de la racionalización cuando se trata de cumplir con lo dispuesto en su reglamento interno para lograr las metas organizacionales; debiéndose proporcionar los mecanismos básicos para el logro de manera efectiva y eficiente de los niveles de producción y para que la empresa pueda ser competitiva dentro del mercado en el que opera (Barzola & alt, 2023).

Según el criterio de (González & alt, 2020) la gestión administrativa les corresponde a los ejecutivos de la organización que se encargan de supervisar las operaciones de la

entidad, asegurar que los recursos se los emplee de forma correcta, el flujo informático sea efectivo; de allí que sus funciones son:

- Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos.
- Supervisar la ejecución del presupuesto de la organización.
- Elaborar programas de capacitación del personal.
- Preparar los planes de marketing, ventas, cursos, etc.
- Proponer e implementar mejoras en las políticas de gestión personal.
- Selección de los planes de las diferentes áreas, departamentos o secciones (p, 33).

### **2.2.2 Planificación estratégica.**

Existen varias definiciones con respecto a la planificación estratégica, una de ellas se refiere a lo que hacen los gerentes con el fin de desarrollar estrategias en su respectiva organización; siendo una tarea importante que involucra todas las funciones básicas de la gerencia como la planificación, organización, dirección y control, para obtener un propósito comercial, competir exitosamente, además de atraer y satisfacer a los clientes. Por ello se señala que hay tres razones para planificar, a saber: la relación positiva que se encuentra entre lo que se planifica estratégicamente y el desempeño. La necesidad de que los gerentes se encuentren en cambio constante y así enfrentar a la incertidumbre, examinando los factores relevantes y decidiendo las acciones que se llevarán a la práctica. Que en las organizaciones muy complejas y diversas todas las partes trabajen en conjunto para lograr los objetivos generales. Por lo expuesto se señala que la administración estratégica es un proceso que tiene 6 pasos, se inicia en la planificación con la identificación de los objetivos, las estrategias de la entidad; realizar el análisis externo de la institución, así como realizar el análisis interno de la misma; para luego formular las estrategias; mismas que deben ser implementadas; para finalmente hacer una evaluación de resultados que se comparará con los objetivos planteados (Cabrera, 2021).

Se considera al planeamiento estratégico como el esfuerzo de la organización que busca definir claramente su misión y visión de la misma en el mediano y largo plazo; de esta forma se convierte en herramienta muy poderosa para adaptar la organización a nuevos ambientes con mayor complejidad y exigencias, dinámica con el fin de lograr el mayor nivel de eficiencia, eficacia y calidad ya sea en la prestación de servicios o bienes. Hay que tener muy en claro que esta planificación no es un recetario ni tampoco la solución a todos los problemas que enfrenta la organización o la institución; pero si permite desarrollar una visión compartida de la ruta que seguirá la organización a fin de llegar a las metas que se ha propuesto, concentrando los esfuerzos y la creatividad de todos sus integrantes para el logro de esas metas. Por consiguiente, con la planificación se establece un puente entre la situación actual y el futuro deseado; a través del diagnóstico de la situación actual para elaborar el plan estratégico (Rodríguez, 2018).

### **2.2.3 Teoría del proceso administrativo**

Como se mencionó anteriormente, el proceso administrativo tiene varias fases, que obligadamente deben ser cumplidas para alcanzar el éxito esperado y lograr los objetivos previstos; estas fases o pasos son los siguientes:

**Planeación.** – La planeación determina lo que la organización trata de alcanzar a futuro, además de la forma en la que se va a realizar; esto hace que la planeación sea la primera función administrativa que lleva a cabo el personal responsable de la entidad; ya que allí se definen los objetivos que señalan el desempeño organizacional además de decidir acerca de los recursos y de las tareas que se requieren para lograrlos de la forma más adecuada. La planificación se constituye para el administrador en la guía de los objetivos y de las acciones que se deben realizar, apoyados en un plan y un método, porque nada se puede dejar al azar. Con la planeación se elaboran los planes en base a los objetivos y tomando en cuenta los procedimientos mejores que permitan alcanzar de manera adecuada esos objetivos. Lo que quiere decir que, con la planificación se busca solucionar problemas, tomar decisiones con relación a las alternativas que se deben seguir para el futuro (Garzón, 2024). Las actividades de planeación que se deben

tener en cuenta son: predefinir los objetivos y metas que se quieren alcanzar en un determinado tiempo; pronosticar lo que se trata de lograr; establecer una estrategia con sus respectivos métodos y técnicas; tomar acciones frente a problemas futuros (Equipo editorial, 2022).

**Organización.** – La organización trata de encontrar los medios y los recursos suficientes con los que se puede llevar a cabo todo lo planificado; en ella se demuestra la forma en la que la organización o la empresa busca cumplir con los planes establecidos. Por lo tanto, es la función administrativa responsable en asignar las tareas, al igual que la distribución de las mismas entre los equipos y departamentos, así como también asigna los recursos a dichos equipos de trabajo o los departamentos. Queda establecido que la organización es el proceso encargado de la distribución y asignación del trabajo, establece la autoridad y distribuye los recursos entre todo el personal de la institución con el fin de alcanzar los objetivos planteados. Hay que destacar que la organización trata de comprometer al personal para realizar el trabajo de forma conjunta y estructurada para poder lograr los objetivos comunes a la entidad (Garzón, 2024).

**Dirección.** – Es la representación de la puesta en marcha de todo lo planeado y organizado; por consiguiente, es la función administrativa que considera el empleo de la influencia para poder motivar y activar al personal a lograr los objetivos de la organización. Para cumplir con esta labor se debe comunicar las tareas, así como motivar e influenciar al personal para que lleven a cabo las tareas fundamentales de manera oportuna (Garzón, 2024). Como actividades se encuentran: la motivación al personal, ofrecimiento de recompensas por el desempeño, atender a las necesidades de los trabajadores y mantener buena comunicación con todos (Equipo editorial, 2022).

**Control.** – Corresponde a acciones muy puntuales como el acompañamiento, monitoreo y evaluación del desempeño de la organización, para comprobar que las tareas se ejecutaron de la forma en la que se planificó, se organizó y también se dirigió. El control permite como función administrativa monitorear las actividades para conservar a la institución en el camino correcto, conseguir los objetivos y llevar a cabo los ajustes necesarios con los que se puedan corregir los desvíos que se presentan. Esto

es, garantizar la conformidad de las actividades que se realizan con las actividades que se planificaron. Es decir que, el proceso administrativo engloba estas cuatro actividades o pasos (Garzón, 2024). En cuanto a actividades de control están: comparar resultados logrados con los planes establecidos, evaluación y análisis de resultados, inicio de acciones de corrección y retroalimentación (Equipo editorial, 2022).

Es importante destacar que el proceso administrativo tiene unas características que son básicas y se deben tomar en cuenta por parte de los administradores y son: es cíclico y repetitivo, porque se está completando y repitiendo para ir mejorando y perfeccionándose de manera continua; es interactivo, porque interactúa con todos los demás para influir y dejarse influir; reiterado, porque tiene pasos que no necesariamente deben ser seguidos de forma rígida porque lo programado está sujeto a ajustes también correcciones ya que hay avances y retrocesos; finalmente sistémico, ya que ninguna de sus partes puede ser analizada de manera aislada en el proceso, porque se debe hacer de forma global, ya que todas ellas tienen estrecha relación (Garzón, 2024).

#### **2.2.4 Planificación**

El término planificación tiene diferentes significados, porque puede ser considerado como un proceso político y social o también como el conjunto de procesos de carácter técnico que marcan sistematicidad al momento de tomar decisiones en diversos ámbitos como el general, sectorial o también organizacional. Los significados dependen de los procesos sociales que se desarrollaron en diferentes momentos históricos; de allí que se identifican por lo menos dos corrientes para la planificación: la primera la concepción política como un proceso de tipo social y político que influye en las fuerzas productivas y la organización social; y la segunda la concepción tecnocrática entendida como metodología para poder ser capaz de tomar decisiones de forma racional (Lopera, 2014).

Es importante tener en cuenta que la planificación permite la definición de las metas de la organización, así como el establecimiento de estrategias para lograrlas y de igual forma proponer planes para la coordinación del trabajo, sin descuidar los fines, es decir

lo que hay que hacer, al igual que los medios o el cómo realizar. Por consiguiente, la planificación es de carácter finalista y tiene sentido si con la misma se logra la consecución adecuada de los objetivos. Se la considera como un proceso reflexivo y también intelectual que se realiza antes de llegar a la acción; es reflexiva por el estudio del camino desde el punto de partida hasta el punto de llegada; hay desarrollo del proceso de manera formal y sistemática, analizando la realidad y las posibles variables que se pueden presentar. Se necesita de una serie de actividades complejas llevadas a cabo por todos los integrantes de la organización, que se basa en procesos, previsiones racionales, objetivas y se mejoran a través de instrumentos de pronóstico; además, no debe faltar la disponibilidad de la información interna (Gallardo, 2008).

Si se quiere saber las razones por las que se debe planificar, se consideran las siguientes: permite marcar la dirección hacia lo que se quiere ser en el futuro; permite que todas las personas conozcan los objetivos y propósitos de la organización para trabajar en esa dirección y alcanzar las metas; reduce notablemente la incertidumbre, que todos miren hacia adelante, anticiparse a los cambios, tomar en cuenta los impactos y anticipar las respectivas respuestas; no se improvisan acciones ni decisiones. Con la planificación se buscan cambios a través de acciones eficaces y evitando los problemas en lo venidero; además se trata de evadir las redundancias, por la coordinación para realizar los trabajos en función de los planes establecidos y finalmente se señalan criterios para el control cuando se definen las metas y objetivos y se compara con el desempeño alcanzado por el personal (Gallardo, 2008).

Hay que tener en cuenta que para planificar generalmente se parte de un problema o se hace la previsión de necesidades y las alternativas de solución que se pueden obtener, esto es: se considera que se va a hacer, la forma en la que se hace, así como el para qué, también el con qué, además del quién y el cuándo se debe realizar algo. De allí que se piensa que de esta función están dependiendo las demás funciones en el ámbito administrativo; ya que, el administrador es el responsable de organizar, evaluar y controlar todo aquello que está plasmado en la planificación y que además tiene un determinado fin. Por ello es que, planear no es otra cosa que elegir una alternativa; en consecuencia, cada planificación requiere de la adopción de objetivos y de elegir la

manera en la que se puede lograr, en suma, planear viene a ser la decisión que se toma de forma adelantada de lo que se quiere hacer. En tal virtud, la planificación es un instrumento de trabajo que permite llevar a cabo de manera fácil la organización, ejecución y control de las tareas administrativas, razón por la cual debe concordar con los objetivos y recursos que permitan la mejor forma de realizarlo. Hay que planificar sobre todos los aspectos que son parte de las actividades a ejecutar, para que la planeación sea considerada como integral (Carriazo, Pérez, & Gaviria, 2020).

### **2.3 Marco Conceptual**

**Activar al personal:** Garantizar que el personal de una empresa se encuentre en las condiciones óptimas para llevar a cabo sus tareas (Personio, 2020).

**Administración:** Es la ciencia social que estudia las organizaciones humanas y las técnicas y procedimientos para su planificación, organización, dirección y control de sus recursos con el propósito de obtener el mayor beneficio posible (Etecé, 2024).

**Adaptación:** Proceso físico, mental, social o de cualquier otra naturaleza a través de la cual un elemento se modifica o transforma a sí mismo para responder a un propósito, un obstáculo o una situación (Equipo editorial Etecé, 2023).

**Cíclico:** Es aquello que se reitera de manera periódica, o que, tras una cierta cantidad de tiempo, regresa a un estado o configuración precedente (Pérez & Gardey, Cíclico, 2021)

**Competitivo:** Capacidad de la empresa para explotar eficientemente y de forma positiva aquellos recursos con los que cuenta (Raffino, 2021).

**Consensuado:** Adoptar una decisión de común acuerdo entre dos o más partes (RAE, 2005).

**Decisiones:** Proceso por el cual una persona o grupo elige una opción entre distintas alternativas, se activa en el pensamiento cuando surgen conflictos (Gómez, 2024)

**Estrategias:** Plan de acciones orientado a establecer el modo en que una empresa interviene en el mercado con el fin de obtener una ventaja. Plan general de acción para alcanzar un objetivo (Equipo editorial Etecé, 2024).

**Flujo informático:** Paso de la información de un proceso a otro dentro de la cadena de suministro que involucra elementos físicos, lógicos y humanos (Sosa, 2013).

**Gerente:** Persona que controla, dirige y coordina una determinada organización o una parte de la misma (Coll, 2020).

**Gestión administrativa:** Conjunto de actividades que se realizan para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, recursos y esfuerzos (Etecé E. e., 2023).

**Incertidumbre:** Imposibilidad para predecir un evento futuro o hacerse una idea de lo que va a ocurrir; imposibilidad para determinar si algo ocurrirá verdaderamente (Equipo editorial Etecé, 2021).

**Iniciativa:** Capacidad profesional para proponer, desarrollar o idear proyectos propios. Permite adelantarse a los acontecimientos (Adecco, 2020).

**Liderazgo:** Conjunto de habilidades de un individuo que le permiten ejercer tareas como líder, que está al mando de un grupo y tiene capacidad de motivar a sus integrantes (Raffino, 2024)

**Lineamientos:** Conjunto de órdenes o directivas que un líder realiza a sus seguidores o subordinados. Programa o plan de acción que rige cualquier institución (Pérez & Gardey, Lineamientos, 2021).

**Misión:** Facultad o poder que se le ha dado a una o varias personas para realizar cierto deber o encargo. La razón de ser de algo o alguien (Raffino, 2025)

**Monitoreo:** Es la observación del curso de uno o más parámetros para detectar eventuales anomalías. (Pérez & Gardey, 2022).

**Previsión:** Método de predicción de un acontecimiento o condición futura mediante el análisis de patrones y la revelación de tendencias en datos anteriores y actuales (Caballar & Striker, 2024)

**Procesos:** Acción de ir hacia adelante, de avanzar en una trayectoria determinada. Cuando se tiene un estado inicial y uno final (Raffino, 2024).

**Racionalización:** Mecanismo inconsciente de defensa que tiene la persona para justificar desde un plano lógico alguna acción o emoción que puede provocarle conflicto (Pérez & Merino, Racionalización, 202).

**Regulación:** Establecer normas, reglas o leyes dentro de un determinado ámbito., para mantener el orden y garantizar los derechos de todos los integrantes de la comunidad (Pérez & Gardey, 2021).

**Responsabilidad:** Cualidad que tiene un individuo que cumple sus obligaciones o promesas y asume las consecuencias de sus actos cuando los realiza de manera consciente e intencionada (Giani, 2025).

**Sistemático:** Que se respeta o adapta a un sistema; es un conjunto ordenado o estructurado de principios o elementos que se relacionan entre sí (Pérez & Gardey, Sistemático, 2022)

**Unidad estructural:** Es la que define la relación entre las actividades, los directivos y los demás miembros del equipo; tiene gran impacto en la distribución de la autoridad y en la colaboración de los integrantes del equipo (Asana, 2025).

**Visión:** Refleja el objetivo futuro de una organización. A dónde quiere llegar y cómo se imagina a largo plazo (Raffino, 2024).

## **2.4 Marco Legal**

### **Constitución de la República del Ecuador**

En el Art. 277 numeral 5 claramente señala: que es deber del Estado impulsar el desarrollo de las actividades económicas mediante un orden jurídico e instituciones políticas que las promuevan, fomenten y defiendan mediante el cumplimiento de la Constitución y la ley.

El Art. 284 de las políticas económicas tiene como uno de sus objetivos promocionar la incorporación del valor agregado con máxima eficiencia, dentro de los límites biofísicos de la naturaleza y el respeto a la vida y a las culturas. Otro objetivo se refiere a impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales.

En el Capítulo VI del trabajo y producción, la sección primera que se refiere a las formas de organización de la producción y su gestión, en el Art. 319 reconoce la diversidad de formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales, públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas (Asamblea Constituyente, 2008).

### **Ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial**

En su Art. 5 establece: El Estado, a través de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, controlará y exigirá la capacitación integral, permanente, la formación y tecnificación a conductoras y conductores profesionales y no profesionales y el estricto cumplimiento del aseguramiento social.

En su Título II de la educación vial y capacitación, Capítulo I de las Escuelas de Conducción, Art. 188.- La formación, capacitación y entrenamiento de los aspirantes a conductores profesionales estará a cargo de las Escuelas de Conducción Profesional, Sindicatos de Conductores Profesionales, Institutos Técnicos de Educación Superior, Universidades y Escuelas Politécnicas autorizados por el Directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; la formación, capacitación y entrenamiento de los aspirantes a conductores no

profesionales estará a cargo del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) y las escuelas debidamente autorizadas por el Directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Art. 190.- El Directorio de la Comisión Nacional dictará las normas de funcionamiento y control de las escuelas de formación, capacitación y entrenamiento de capacitadores e instructores en conducción, tránsito y seguridad vial; profesores; y, auditores viales conforme a la normativa que se expida para el efecto (Asamblea Constituyente, 2008).

### **Resolución**

Mediante resolución N° 003-DIR-2008-CNTTT el Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre autoriza el funcionamiento de 29 Escuelas para la Formación de Choferes Profesionales, adscritas a los Sindicatos de Choferes Profesionales de distintos lugares del país.

De igual forma, mediante resolución N° 83 de 2011, la ANT autoriza a la Escuela de Capacitación de Conductores Profesionales del Sindicato de San Miguel de Bolívar el funcionamiento de su Escuela de Capacitación, para el efecto se trabajará con la siguiente malla curricular para licencias tipo C: Educación Vial, Leyes y Reglamentos, Mecánica Básica, Relaciones Humanas, Primeros Auxilios, Educación Ambiental, Geografía del Ecuador, Computación, Inglés, Teoría de la Conducción, Prácticas de Conducción, Psicología Aplicada a la Conducción, Atención al Cliente (Agencia Nacional de Tránsito, 2011).

## 2.5 Marco Georeferencial

### 2.5.1 Macro localización

La Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar se encuentra ubicada en el Ecuador, país sudamericano situado en la región noroccidental de América del Sur. Limita al norte con Colombia, al sur y este con Perú, y al oeste con el Océano Pacífico. El país está dividido en cuatro regiones naturales: Costa, Sierra, Amazonía y Región Insular (Galápagos). La institución se localiza en la región Sierra, caracterizada por su geografía montañosa y clima templado.

#### *Figura 1*

*Mapa de ubicación del Ecuador en América del Sur*



*Nota: Google Maps 2025*

### 2.5.2 Meso localización

La provincia de Bolívar está ubicada en la región Sierra central del Ecuador, específicamente en el ramal occidental de la Cordillera de los Andes. Sus coordenadas geográficas aproximadas son 1°37'00" de latitud sur y 79°07'00" de longitud oeste. Esta ubicación le otorga una posición estratégica en el territorio nacional, permitiendo su conexión con varias provincias vecinas, y favoreciendo el desarrollo de actividades productivas influenciadas por su geografía y clima.

**Figura 2**  
*Mapa de la provincia Bolívar y su división cantonal*

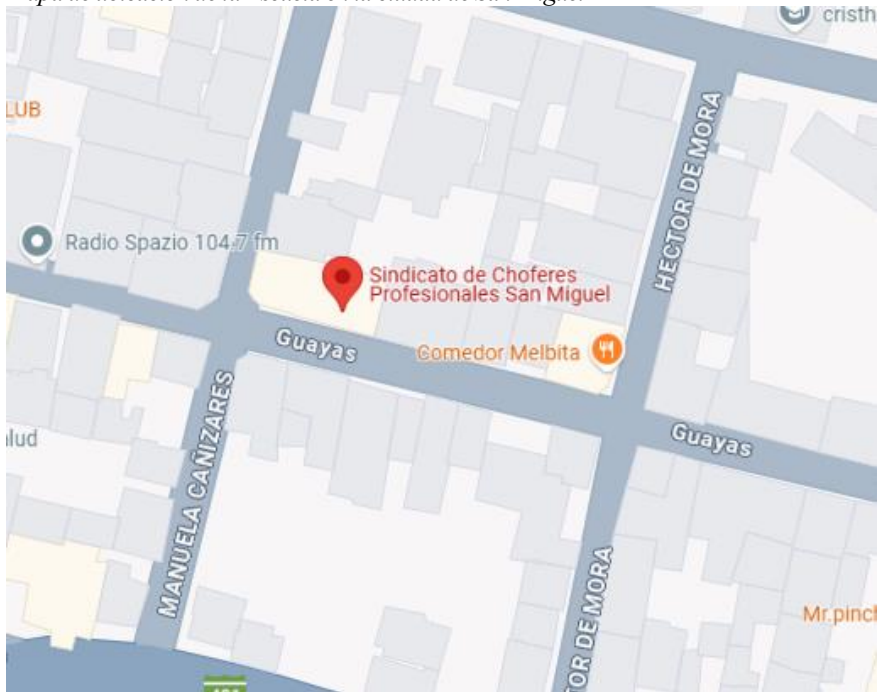


*Nota: Google Maps 2025*

### **2.5.3 Micro localización**

En el ámbito local, la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales está asentada en la ciudad de San Miguel, cabecera cantonal del cantón San Miguel. Se encuentra en una zona accesible, próxima a vías principales que conectan con comunidades rurales y sectores urbanos cercanos. Su localización estratégica facilita el ingreso de estudiantes de diferentes sectores del cantón y provincias vecinas. Las coordenadas geográficas aproximadas son latitud -1.7166 y longitud -79.0333, con una altitud de alrededor de 2.510 metros sobre el nivel del mar.

**Figura 3**  
Mapa de ubicación de la Escuela en la ciudad de San Miguel



*Nota:* Google Maps 2025

**Figura 4**  
Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales



*Nota:* Elaboración propia

## CAPITULO III.

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo de Investigación

**3.1.1 Investigación bibliográfica:** Se denomina investigación bibliográfica a la técnica de investigación cualitativa encargada de recolectar, recopilar y seleccionar información de las lecturas de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos, resultados de investigaciones, memorias de eventos entre otros; es decir se utilizan los datos secundarios como fuente de información (Reyes & Carmona, 2020).

La investigación bibliográfica, ayuda a encontrar información en diferentes fuentes impresas y audiovisuales, en las que se encuentran datos que ya fueron procesados y sirven de orientación para el trabajo que se va desarrollar.

**3.1.2 Investigación exploratoria:** La investigación exploratoria promueve una referencia general de la temática, a menudo desconocida, presente en la investigación a realizar. Tiene como propósito formular problemas de investigación, para extraer datos y términos que permitan generar las preguntas necesarias; proporciona ayuda para la formulación de hipótesis sobre el tema a explorar, y sirve de apoyo a la investigación descriptiva (Morales, 2015).

Este tipo de investigación le da al investigador una visión muy amplia con respecto al tema que investiga y le permite realizar el planteamiento del problema, lograr datos importantes con los que puede elaborar las preguntas y la hipótesis, es decir, que logra información muy valiosa acerca del tema que está tratando.

**3.1.3 Investigación de campo:** Con respecto a la investigación de campo es cuando el investigador está en el lugar donde las personas son vistas en su hábitat natural, recolectando datos; pudiendo ser este proceso largo de convivencia y observación participante o solamente una secuencia de visitas; y una vez que el investigador retorna

del campo analiza los datos, discute su relevancia teórica-científica y publicará las conclusiones (Spink, 2007).

Lo que quiere decir es, quien investiga está en estrecho contacto con la o las personas investigadas, para obtener información de primera mano y con los datos que posee realizar luego el respectivo análisis y finalmente llegar a las conclusiones del trabajo realizado.

### **3.2 Enfoque de la investigación**

**3.2.1 Enfoque Cualitativo:** El enfoque cualitativo busca acceder a las experiencias, interacciones y documentos en su contexto natural; es asociada a una investigación naturalista que busca comprender lo descubierto sin intervenir en ello y sugiere que a partir de un fenómeno se pueda encontrar similitudes en otro. Así mismo, es un conjunto de prácticas interpretativas utilizada por investigadores sociales, donde se privilegia el uso de las palabras, las descripciones, los relatos, convirtiéndose en un recurso de primer nivel para el acercamiento a una realidad (Belloso & Lizardo, 2023). Con este enfoque lo que se busca es el mayor acercamiento a la realidad y conocer de primera mano lo que está ocurriendo en la institución en la que se investiga un determinado tema.

**3.2.2 Enfoque cuantitativo:** De su parte el enfoque cuantitativo logra datos estadísticos o numéricos con el fin de cuantificar, bien sea, comportamientos, opiniones o cualquier variable que defina el objeto a ser estudiado; recolecta y analiza datos para responder a las preguntas de la investigación y así probar la hipótesis establecida previamente. Se desarrolla la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de la estadística, permitiendo establecer con exactitud esquemas de comportamiento para una determinada población. La recolección de datos cuantitativos implica el uso de números para así evaluar efectivamente la información (Belloso & Lizardo, 2023).

Este enfoque facilita la investigación con el uso de encuestas y test que pueden ser cuantificados para su representación en cuadros y gráficos estadísticos que luego son analizados y se puede probar la hipótesis que se plantea para el desarrollo de la investigación.

### **3.3 Métodos de Investigación**

**3.3.1 Método inductivo:** Como métodos de investigación se señala por una parte el método inductivo en el que se parte de una diferenciación entre hechos y conceptos; el método parte de la observación, es decir, de una base particular a una universal; se lo conoce por los procedimientos utilizados para llegar de lo particular a las conclusiones generales a base de la información de la muestra. Es decir, a partir de los resultados de una investigación realizada con la muestra, se infiere sobre las características poblacionales (Andrade, Alejo, & Armendariz, 2018). Generalmente al método inductivo se lo conoce como el proceso que va de lo particular a lo general; para lo cual se inicia con la observación, se sigue con la comparación, para pasar a la abstracción y llegar a la generalización. Se toma en cuenta la muestra y de allí se llega a inducir los criterios de toda la población.

**3.3.2 Método deductivo:** El otro método es el deductivo que se basa en el razonamiento, su aplicación es diferente al método inductivo; porque la deducción intrínseca del ser humano le permite pasar de los principios generales a hechos particulares. Lo que se traduce esencialmente en el análisis de los principios generales de un tema específico, una vez comprobado y verificado que determina principio es válido, se procede a aplicarlo a contextos particulares (Prieto, 2017). A la inversa del método anterior, aquí se va de lo general a lo particular, es decir, del todo a las partes; porque se estudia los principios generales para luego poder aplicarlo a situaciones particulares a través de la deducción del tema o temas de estudio.

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos**

#### **3.4.1 La encuesta**

La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se puede conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos. En una encuesta se realiza una serie de preguntas sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en su conjunto, representativa de la población general de la que procede (Pobea, 2015).

La encuesta es una técnica que facilita el procesamiento de los datos para obtener resultados cuantificables; para el efecto se emplea como instrumento un cuestionario de respuestas cerradas o de seleccionar una entre varias alternativas que se plantea.

La encuesta se aplicará a un total de 18 personas que forman parte del personal de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar. Esta muestra está compuesta por docentes, personal administrativo, técnico y de servicios, seleccionados por su participación directa en los procesos administrativos y operativos de la institución. Se utilizará un cuestionario estructurado con preguntas cerradas, diseñado para recopilar información cuantitativa sobre percepciones, conocimientos y valoraciones relacionadas con la gestión administrativa actual. Esta técnica permitirá obtener datos representativos y comparables, facilitando el análisis estadístico y la interpretación objetiva de los resultados.

#### **3.4.2 La entrevista**

En el caso de la entrevista es una técnica que tiene como objetivo principal el obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas. Siempre participan -como mínimo- dos personas. Una de ellas adopta el rol de entrevistador y la otra el de entrevistado, generando entre ambas una interacción en torno a una temática de estudio (Folgueiras, 2016). Con la entrevista se obtiene información más amplia sobre lo que se está investigando, porque el investigado tiene la posibilidad de expresar libremente lo que piensa y considera sobre lo que se le está preguntando; por ello es más utilizada en el enfoque cualitativo.

La entrevista se aplicará al directivo principal de la Escuela, quien desempeña función clave en la toma de decisiones administrativas. Se empleará una guía de entrevista semi estructurada, con preguntas abiertas que permitirán recoger información detallada sobre la planificación, implementación y evaluación de la gestión administrativa en la institución. Esta técnica permitirá profundizar en la visión estratégica de los líderes institucionales y obtener información cualitativa relevante que complemente los resultados de las encuestas.

### **3.5 Población y Muestra**

La población considerada en este estudio está integrada por el personal que labora en la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar. En total, se cuenta con 19 personas, distribuidas entre 1 gerente y 18 colaboradores administrativos y técnicos.

Debido al número reducido de participantes y considerando que se trata de un estudio de caso, se decidió trabajar con la totalidad de la población. Esto permitió aplicar los instrumentos de recolección de información a todos los miembros del equipo, sin necesidad de recurrir a técnicas de muestreo. De esta manera, se logró obtener una visión amplia, realista y representativa sobre el estado de la gestión administrativa en la institución.

### **3.6 Procesamiento de la Información**

Para el análisis de los datos recopilados mediante los instrumentos aplicados, se utilizó Microsoft Excel como herramienta principal. Esta permitió organizar la información en tablas y generar gráficos estadísticos que facilitaron una interpretación visual de los resultados. A su vez, se empleó Microsoft Word para el procesamiento cualitativo y la redacción de los análisis respectivos, contribuyendo a una comprensión integral de la información obtenida durante la investigación.

## CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

#### 1. Genero

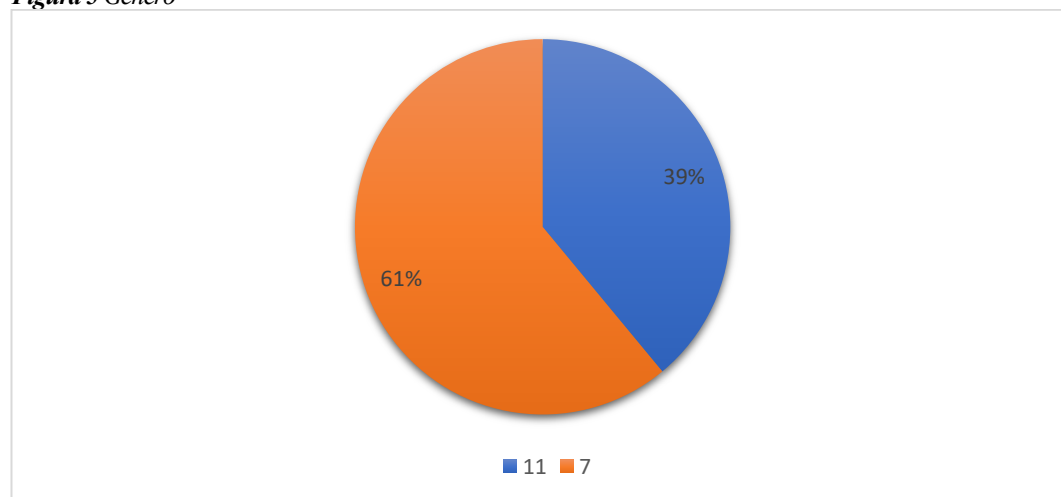
*Tabla 1 Género*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	11	39%
Femenino	7	61%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia.*

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.*

*Figura 5 Género*



*Nota: Elaboración propia.*

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.*

#### **Análisis e interpretación:**

La mayoría de los encuestados son de género femenino (61%), frente al 39% masculino. Esto evidencia una presencia significativa de mujeres dentro del personal de la institución, lo cual puede influir en las dinámicas administrativas y de comunicación, así como en la perspectiva sobre las necesidades institucionales. Esta distribución sugiere la importancia de aplicar políticas de gestión que promuevan la equidad de género y respondan a una planta laboral mayoritariamente femenina.

## 2. Cargo

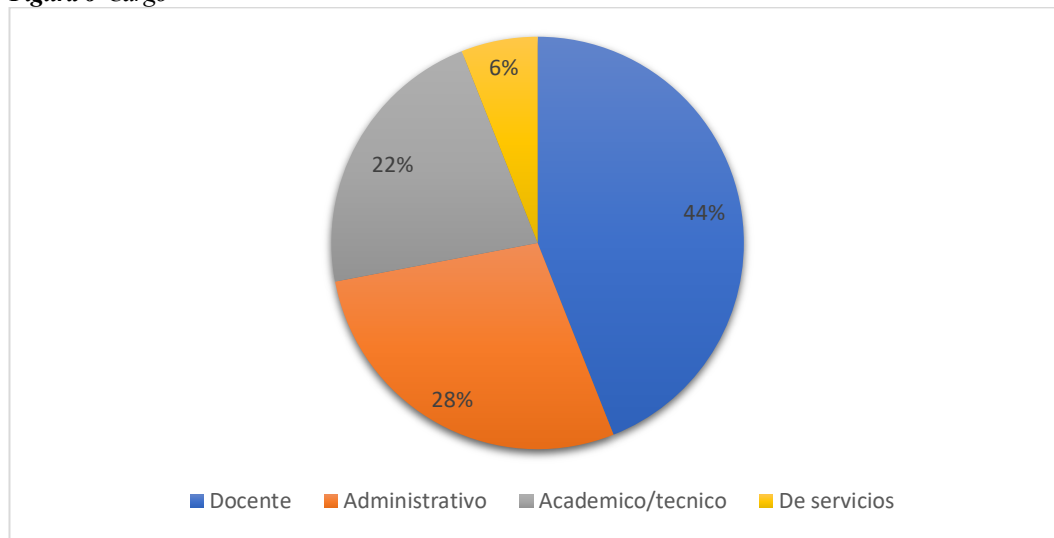
*Tabla 2 Cargo*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Docente	8	44%
Administrativo	5	28%
Académico/técnico	4	22%
De servicios	1	6%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia.*

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.*

*Figura 6 Cargo*



*Nota: Elaboración propia.*

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.*

### **Análisis e interpretación:**

Los resultados muestran que el 44% de los encuestados son docentes, lo que evidencia que la mayoría del personal encuestado cumple funciones educativas, el 28% pertenece al área administrativa, mientras que el 22% cumple funciones técnico-académicas, y solo el 6% corresponde al personal de servicios. Esta distribución permite identificar a los docentes y administrativos como los principales actores en la gestión institucional, por lo que las estrategias administrativas deben centrarse especialmente en estos grupos.

### 3. ¿Conoce usted si la Escuela cuenta con un Modelo de gestión administrativa?

*Tabla 3 Modelo de gestión administrativa*

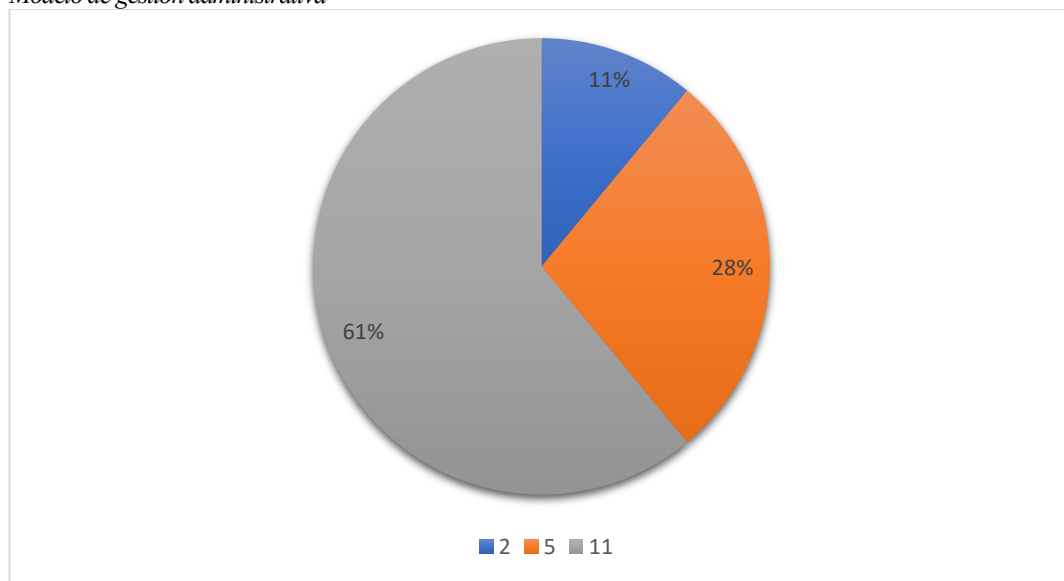
<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	2	11%
No	5	28%
No estoy seguro(a)	11	61%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia.*

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.*

**Figura 7**

*Modelo de gestión administrativa*



*Nota: Elaboración propia.*

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.*

#### **Análisis e interpretación:**

Un 61% de los encuestados no está seguro de si existe un modelo de gestión administrativa, y solo un 11% respondió afirmativamente. Este desconocimiento evidencia una falta de comunicación institucional y una débil socialización de la estructura administrativa existente, lo cual limita la eficacia en la aplicación de políticas organizacionales y genera incertidumbre entre el personal.

#### 4. ¿Considera que la gestión administrativa actual cumple eficazmente con sus objetivos?

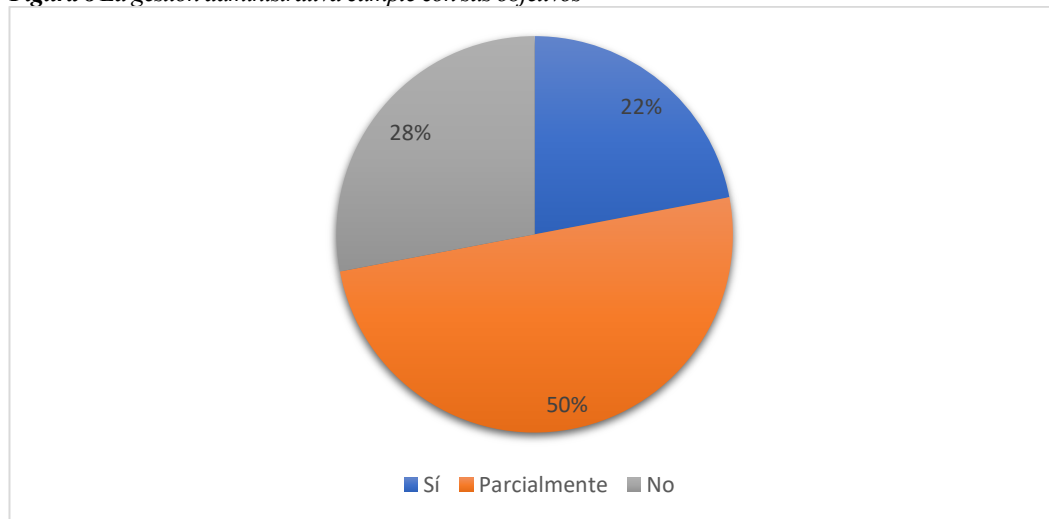
*Tabla 4 La gestión administrativa cumple con sus objetivos*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	22%
Parcialmente	9	50%
No	5	28%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia.*

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.*

*Figura 8 La gestión administrativa cumple con sus objetivos*



*Nota: Elaboración propia.*

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.*

#### **Análisis e interpretación:**

La mitad de los encuestados considera que la gestión cumple solo parcialmente con sus objetivos, un 28% afirma que no los cumple, y solo el 22% cree que sí. Estos datos reflejan una percepción general de ineficiencia o ineficacia en la gestión administrativa, lo que podría deberse a deficiencias en planificación, ejecución o supervisión de las actividades institucionales.

## 5. ¿Recibe usted instrucciones claras y oportunas para el desarrollo de sus funciones?

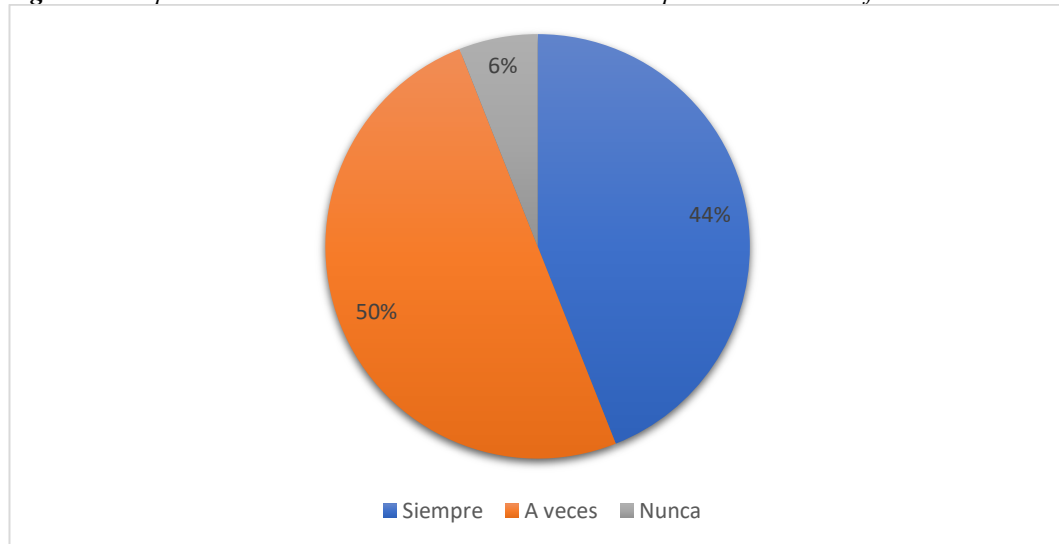
*Tabla 5 Percepción sobre la claridad de las instrucciones recibidas para el desarrollo de funciones*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	44%
A veces	9	50%
Nunca	1	6%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia.*

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.*

*Figura 9 Percepción sobre la claridad de las instrucciones recibidas para el desarrollo de funciones*



*Nota: Elaboración propia.*

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.*

### **Análisis e interpretación:**

Un 44% indica que siempre recibe instrucciones claras, mientras que un 50% señala que solo a veces. Esto muestra un nivel de comunicación institucional intermitente, lo que puede dificultar la ejecución eficiente de tareas y la alineación con los objetivos organizacionales. Es necesario fortalecer los canales de comunicación interna.

## 6. ¿La Escuela realiza evaluaciones periódicas sobre el desempeño laboral?

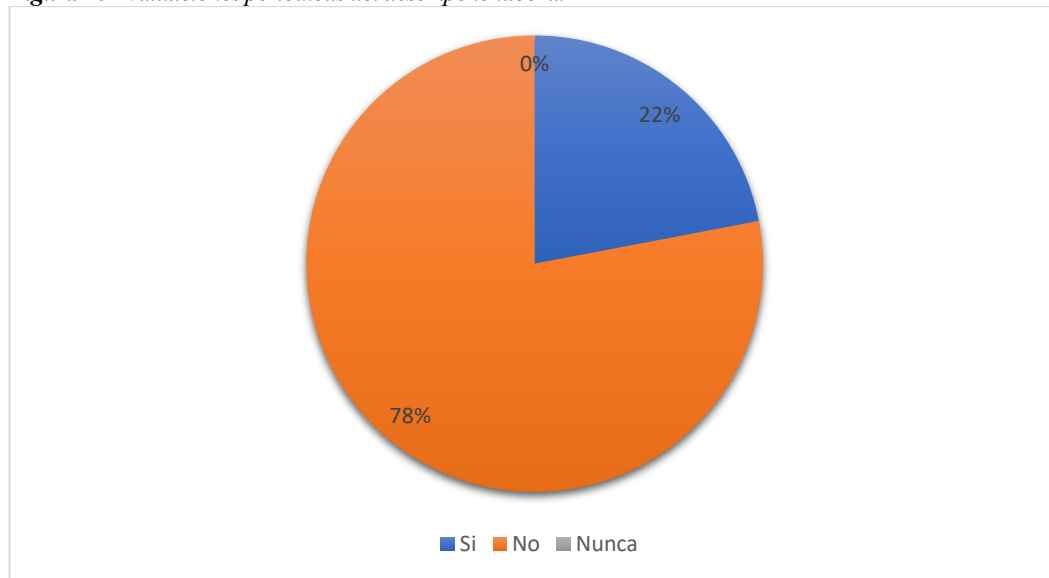
*Tabla 6 Evaluaciones periódicas del desempeño laboral*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	22%
No	14	78%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración propia.

*Fuente:* Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.

*Figura 10 Evaluaciones periódicas del desempeño laboral*



*Nota:* Elaboración propia.

*Fuente:* Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.

### **Análisis e interpretación:**

El 78% señala que no se realizan evaluaciones periódicas, lo cual evidencia una importante falencia en la retroalimentación del desempeño laboral. Esto debilita la mejora continua y el reconocimiento del trabajo, y limita el desarrollo profesional del personal.

**7. ¿Considera que una mejor planificación administrativa contribuiría a mejorar los servicios que presta la Escuela?**

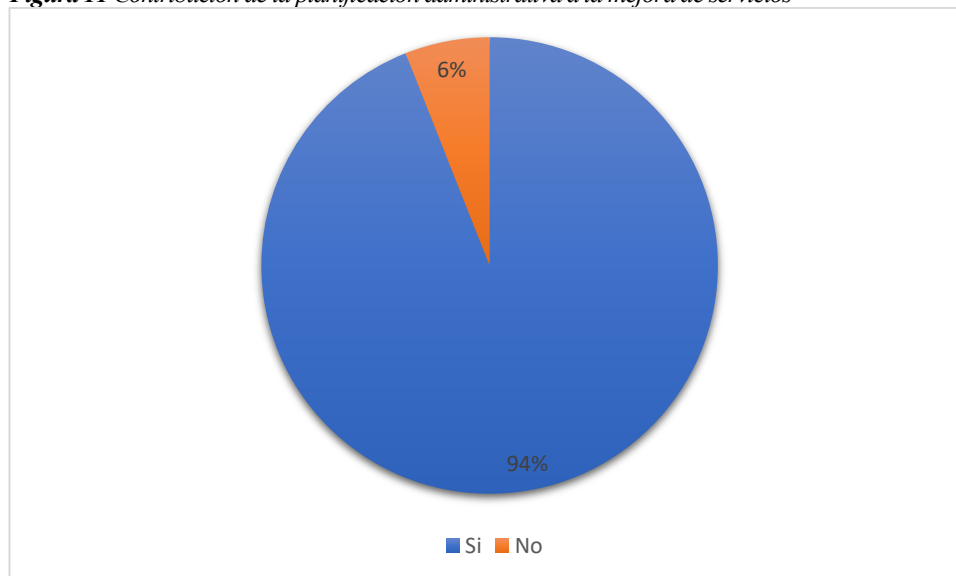
*Tabla 7 Contribución de la planificación administrativa a la mejora de servicios*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	17	94%
No	1	6%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia.*

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.*

*Figura 11 Contribución de la planificación administrativa a la mejora de servicios*



*Nota: Elaboración propia.*

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.*

**Análisis e interpretación:**

Existe la mayoría del 94% que coincide en que una mejor planificación administrativa mejoraría los servicios institucionales. Este dato valida la necesidad urgente de revisar y fortalecer los procesos de planificación estratégica como mecanismo de mejora organizacional.

## 8. ¿Ha recibido usted capacitación en gestión administrativa en los últimos 3 años?

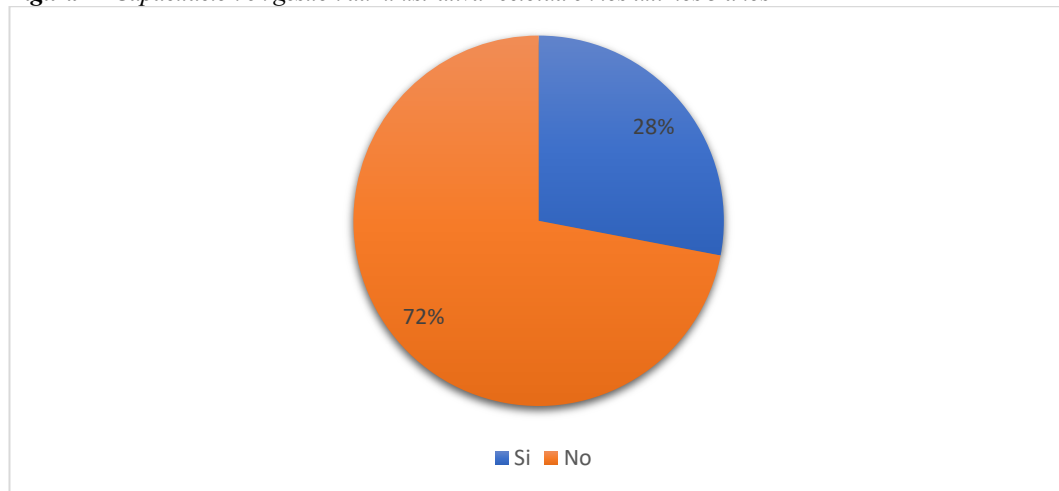
*Tabla 8* Capacitación en gestión administrativa recibida en los últimos 3 años

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	28%
No	13	72%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración propia.

*Fuente:* Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.

*Figura 12* Capacitación en gestión administrativa recibida en los últimos 3 años



*Nota:* Elaboración propia.

*Fuente:* Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.

### **Análisis e interpretación:**

Un 72% de los encuestados no ha recibido capacitación reciente, lo que indica una brecha formativa importante. Esta carencia puede estar afectando la eficiencia del personal en la gestión y el cumplimiento de sus funciones.

## 9. ¿Qué tan satisfecho/a se siente con la organización interna de la Escuela?

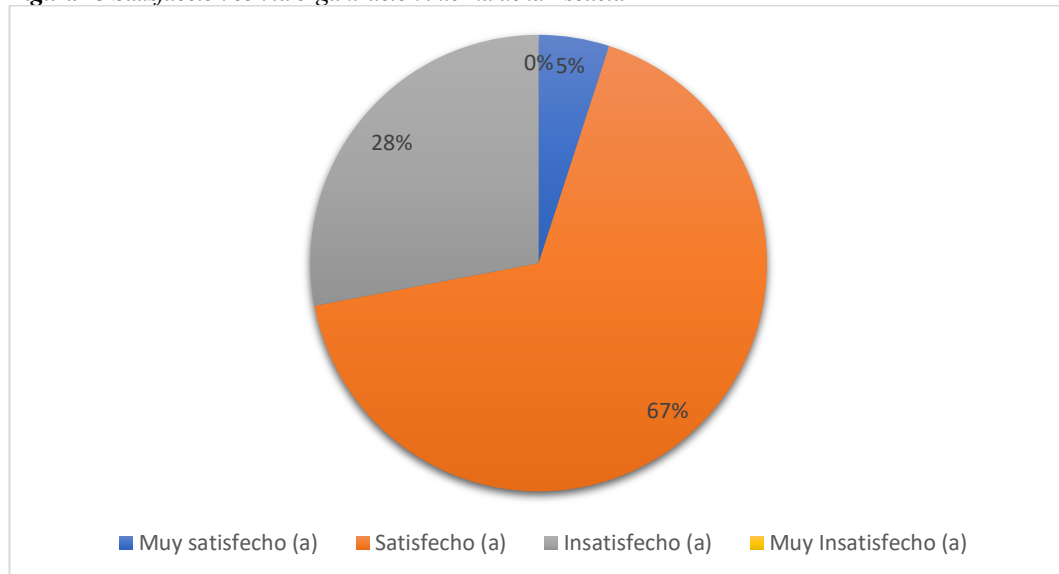
**Tabla 9** Satisfacción con la organización interna de la Escuela

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho (a)	1	5%
Satisfecho (a)	12	67%
Insatisfecho (a)	5	28%
Muy Insatisfecho (a)	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración propia.

*Fuente:* Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.

**Figura 13** Satisfacción con la organización interna de la Escuela



*Nota:* Elaboración propia.

*Fuente:* Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.

### **Análisis e interpretación:**

Aunque el 67% se muestra satisfecho, un 28% está insatisfecho. La falta de satisfacción de casi un tercio de los encuestados refleja aspectos estructurales o funcionales que deben ser mejorados dentro de la organización interna.

**10. ¿Cree usted que el personal tiene oportunidades reales para sugerir mejoras dentro de la institución?**

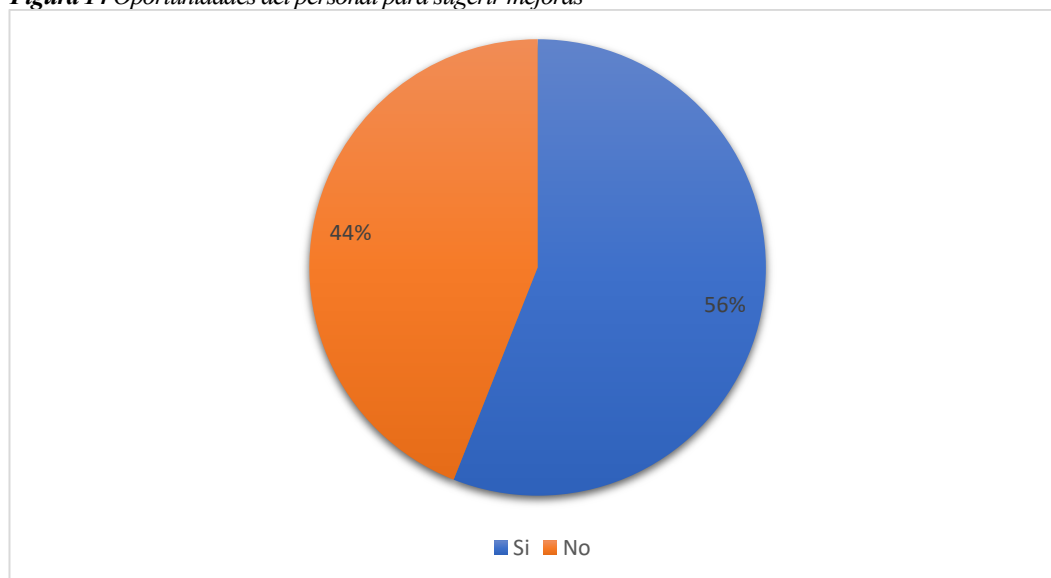
*Tabla 10 Oportunidades del personal para sugerir mejoras*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	10	56%
No	8	44%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia.*

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.*

*Figura 14 Oportunidades del personal para sugerir mejoras*



*Nota: Elaboración propia.*

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.*

**Análisis e interpretación:**

Un 56% considera que sí tiene oportunidades, frente a un 44% que opina lo contrario. Aunque el resultado es positivo, el porcentaje que no percibe oportunidades de participación es elevado, lo que sugiere una necesidad de fomentar canales de participación más abiertos y efectivos

## 11. ¿Considera que las autoridades de la Escuela toman decisiones de manera participativa y transparente?

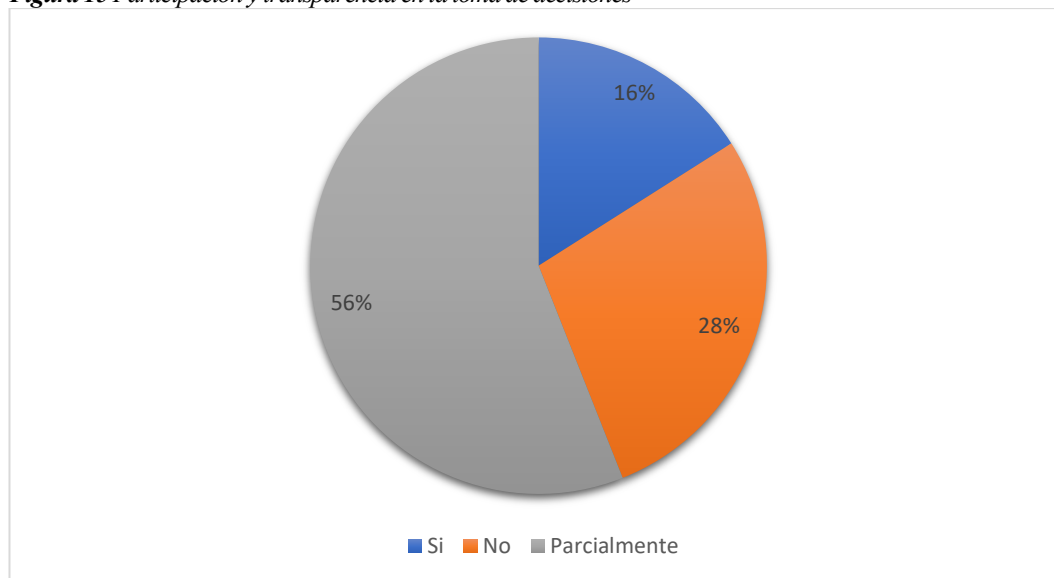
*Tabla 11 Participación y transparencia en la toma de decisiones*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	16%
No	5	28%
Parcialmente	10	56%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia.*

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.*

*Figura 15 Participación y transparencia en la toma de decisiones*



*Nota: Elaboración propia.*

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.*

### **Análisis e interpretación:**

Solo el 16% considera que las decisiones se toman de manera participativa y transparente, mientras que el 56% opina que esto ocurre parcialmente. Esto evidencia una percepción de limitada inclusión del personal en los procesos decisorios, lo que puede repercutir negativamente en el clima institucional.

## 12. ¿Cómo describiría el ambiente laboral en la institución?

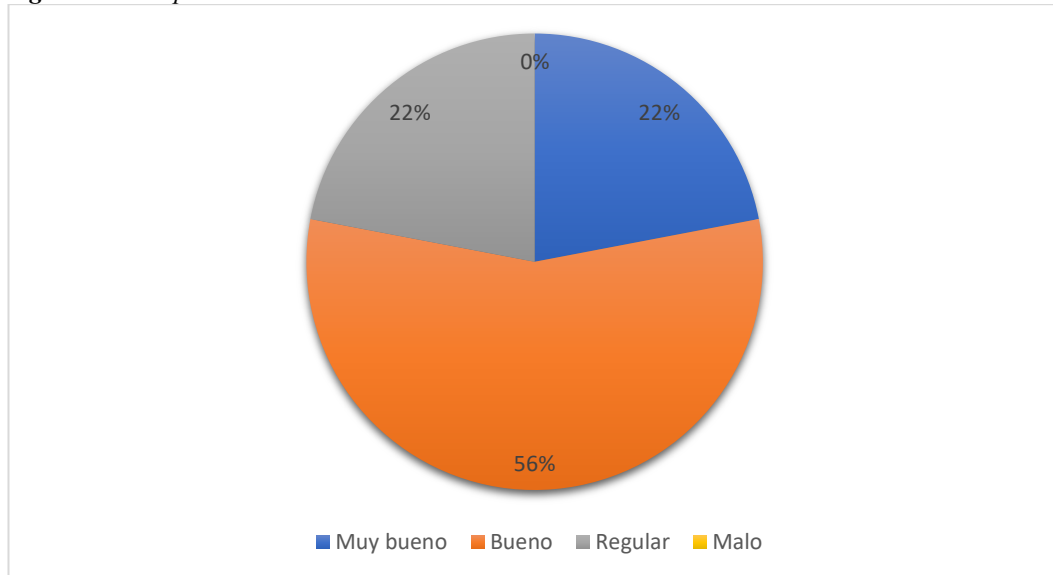
*Tabla 12 Descripción del ambiente laboral en la institución*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	4	22%
Bueno	10	56%
Regular	4	22%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración propia.

*Fuente:* Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.

*Figura 16 Descripción del ambiente laboral en la institución*



*Nota:* Elaboración propia.

*Fuente:* Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.

### **Análisis e interpretación:**

El 56% califica el ambiente como “bueno”, y el 22% como “muy bueno” o “regular”.

En conjunto, el ambiente laboral es valorado positivamente por la mayoría, lo que representa una fortaleza que debe ser preservada y aprovechada para implementar cambios administrativos.

### 13. ¿El uso de tecnología en los procesos administrativos es adecuado y actualizado?

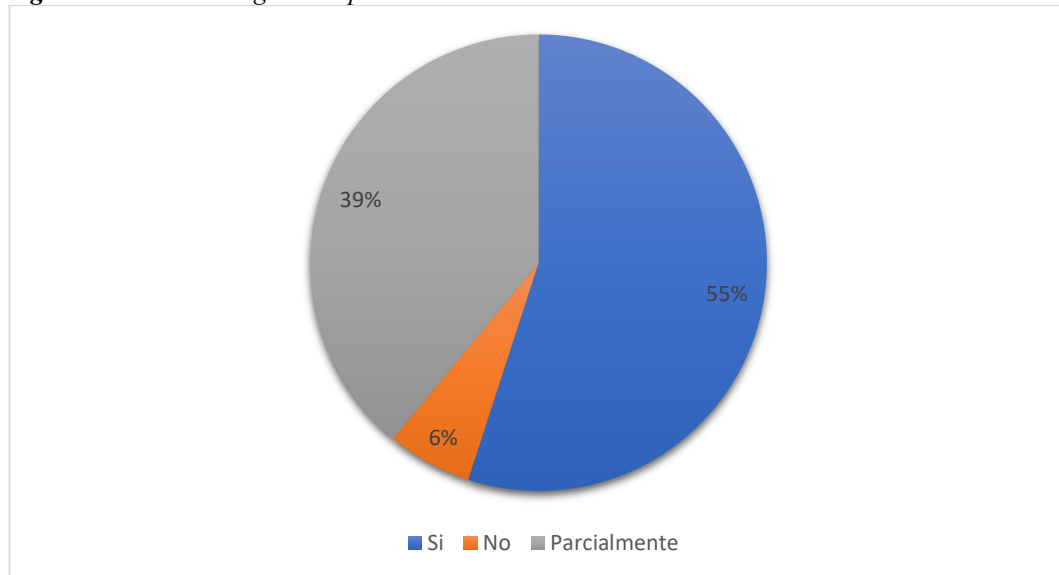
*Tabla 13* Uso de tecnología en los procesos administrativos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	55%
No	1	6%
Parcialmente	7	39%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración propia.

*Fuente:* Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.

*Figura 17* Uso de tecnología en los procesos administrativos



*Nota:* Elaboración propia.

*Fuente:* Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.

#### **Análisis e interpretación:**

El 55% lo considera adecuado, aunque un 39% piensa que solo parcialmente. Esto revela una percepción moderadamente positiva, pero también indica oportunidades de mejora en la actualización e implementación tecnológica.

#### 14. ¿Le parecen ágiles y bien definidos los procesos administrativos internos?

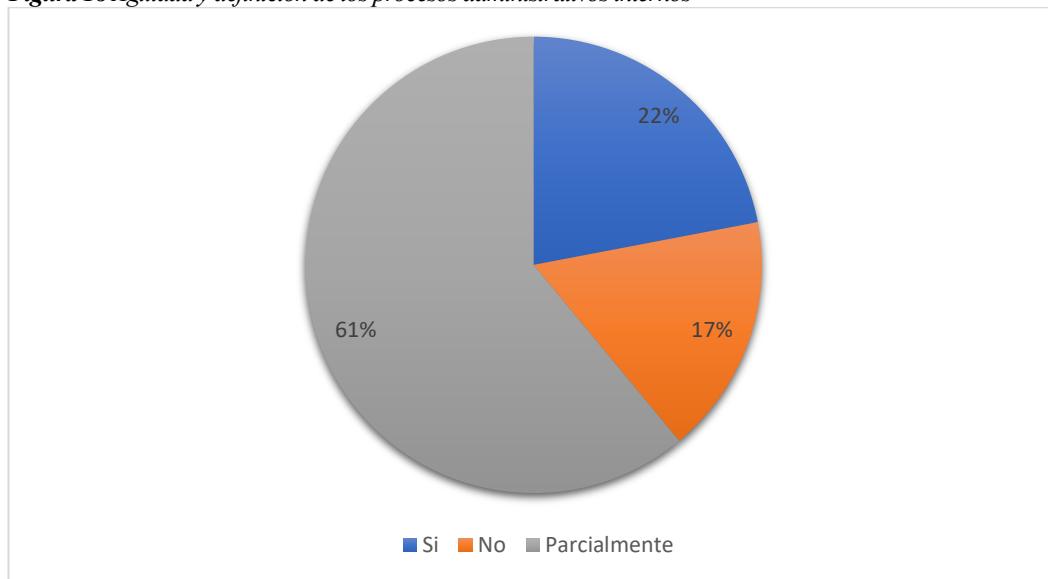
*Tabla 14* Agilidad y definición de los procesos administrativos internos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	22%
No	3	17%
Parcialmente	11	61%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración propia.

*Fuente:* Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.

*Figura 18* Agilidad y definición de los procesos administrativos internos



*Nota:* Elaboración propia.

*Fuente:* Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.

#### **Análisis e interpretación:**

El 61% responde que los procesos son solo parcialmente ágiles y definidos. Esta falta de claridad y eficiencia en los procesos internos puede afectar la productividad y la calidad del servicio institucional.

**15. ¿Qué tan efectiva considera la toma de decisiones por parte de la administración?**

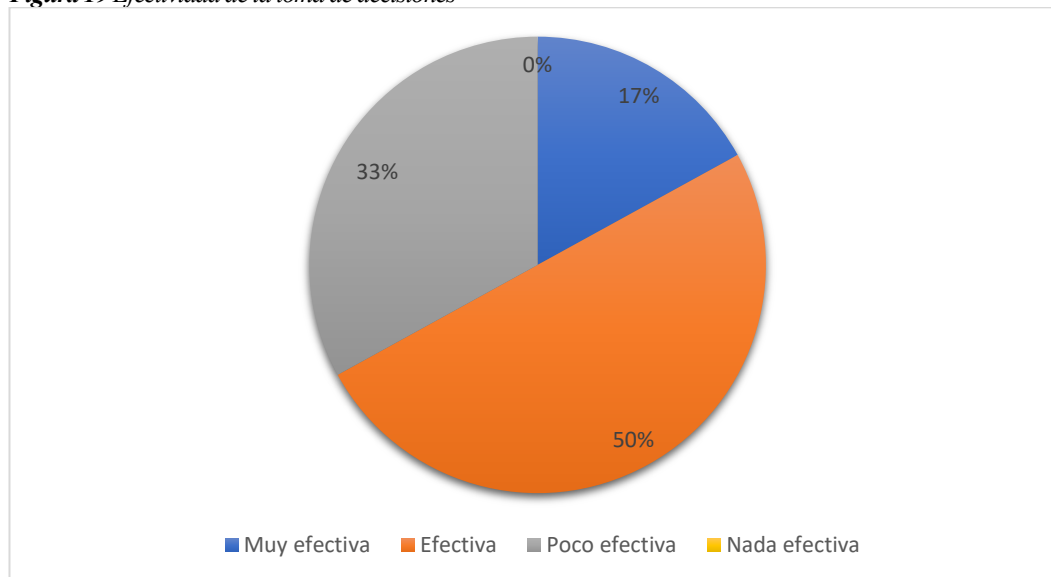
*Tabla 15 Efectividad de la toma de decisiones*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy efectiva	3	17%
Efectiva	9	50%
Poco efectiva	6	33%
Nada efectiva	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia.*

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.*

*Figura 19 Efectividad de la toma de decisiones*



*Nota: Elaboración propia.*

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Escuela.*

**Análisis e interpretación:**

El 50% la considera efectiva, pero un 33% la califica como poco efectiva. Este resultado indica una percepción dividida, con un margen importante de mejora en la eficiencia y oportunidad de las decisiones administrativas.

## **4.2 Análisis e interpretación de la entrevista**

La entrevista realizada al director general de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar proporcionó información clave sobre la situación actual de la gestión administrativa y las proyecciones institucionales para el período 2025–2030. A partir de sus respuestas, fue posible identificar tanto fortalezas internas como debilidades estructurales que inciden directamente en el desarrollo organizacional.

Uno de los aspectos más destacados es la visión clara que tiene el directivo respecto a la necesidad de una gestión moderna, digitalizada y orientada a resultados. Esta perspectiva refleja el compromiso institucional con la transformación y la mejora continua, lo cual resulta indispensable frente a las nuevas demandas del entorno educativo y tecnológico.

Entre los elementos positivos, se resalta el compromiso y la experiencia del personal administrativo, que ha logrado sostener el funcionamiento de la escuela incluso ante diversas limitaciones. No obstante, este recurso humano enfrenta restricciones importantes debido a la falta de una planificación estratégica formal, el uso empírico en la ejecución de procesos y la limitada oferta de capacitación continua.

Una de las principales debilidades identificadas es la ausencia de una planificación estratégica a mediano y largo plazo. Actualmente, la gestión institucional se apoya en metas operativas anuales, sin una visión integral que oriente las acciones hacia el logro de objetivos sostenibles.

En lo que respecta a la comunicación interna, si bien esta se considera funcional, no cuenta con una estructura organizada ni con herramientas tecnológicas que faciliten una retroalimentación fluida entre los distintos niveles jerárquicos. Esta situación reduce la efectividad en la toma de decisiones y limita el trabajo colaborativo.

Otro punto importante es la limitada implementación tecnológica en los procesos administrativos. Aunque se reconoce su valor, los avances han sido mínimos debido a restricciones presupuestarias, lo que ha impedido contar con un sistema integral que optimice la eficiencia operativa.

Asimismo, se observó que la toma de decisiones está concentrada en la dirección general, con escasa participación de otras áreas. Esta centralización podría transformarse mediante un modelo de gestión más participativo e inclusivo, que fomente una gobernanza compartida y transparente.

También se identificó la ausencia de mecanismos formales para evaluar el desempeño institucional. Las correcciones se hacen de forma empírica, sin apoyo en indicadores que permitan tomar decisiones basadas en evidencia, lo cual dificulta establecer procesos de mejora continua.

Finalmente, se concluye que la formación del personal se da de manera aislada, sin un plan de capacitación permanente alineado con las necesidades reales de la institución. Este aspecto es fundamental para fortalecer las competencias del equipo, especialmente en áreas como tecnología, liderazgo y gestión.

En resumen, la entrevista evidenció una clara intención de mejora por parte de la dirección, pero también desafíos importantes que requieren atención. La implementación de un plan estratégico institucional, la modernización tecnológica, la mejora en la comunicación interna, la capacitación continua y el establecimiento de procesos formales de evaluación serán esenciales para lograr una gestión administrativa más eficiente y acorde a las exigencias del periodo 2025–2030.

### **4.3 Discusión de resultados**

Los resultados obtenidos permiten identificar fortalezas y debilidades en la gestión administrativa de la escuela de capacitación de choferes profesionales de San Miguel de Bolívar, para el periodo 2025-2030. Estos hallazgos se relacionan con el marco teórico y con estudios previos sobre la gestión administrativa en instituciones educativas y de formación profesional.

En primer lugar, se evidencia que la planificación estratégica, aunque existe formalmente la institución, presenta oportunidades de mejora en su ejecución y seguimiento. Esto coincide con lo planteado por (Cabrera, 2021) y (Rodríguez, 2018), quienes señalan que la planificación debe ser un proceso dinámico, sistemático y participativo para asegurar su efectividad en el logro de objetivos organizacionales. Los datos obtenidos en la encuesta revelan que el personal percibe deficiencias en la comunicación interna y en la integración de los planes operativos con el plan estratégico, lo que limita la coordinación y eficiencia administrativa.

La auditoría administrativa y el análisis FODA confirman la necesidad de fortalecer los controles internos y los procesos de supervisión. (Pacheco, 2023) destaca que el control interno es fundamental para garantizar la correcta ejecución de actividades y la mitigación de riesgos administrativos. La entrevista realizada al director resalta que, aunque realizan controles periódicos, estos no siempre cuentan con instrumentos estandarizados ni indicadores claros, lo que afecta la transparencia y la mejora continua.

Así mismo, la dirección y liderazgo en la institución representan un área de mejora importante. Según (Peralta & alt, 2023), un liderazgo efectivo es clave para motivar al personal y promover una cultura organizacional orientada a la excelencia. Los resultados indican que existe una oportunidad para fortalecer las capacidades de liderazgo, especialmente en la gestión del talento humano y en la promoción de un ambiente de trabajo colaborativo.

Finalmente, las debilidades identificadas en la comunicación interna afectan la cohesión del equipo de trabajo y la implementación adecuada de las actividades planificadas. Esto se alinea con las conclusiones de (Gaibor, 2018), quien subraya la

importancia de establecer canales claros y efectivos de comunicación en las organizaciones para mejorar el desempeño administrativo.

Por lo tanto, la gestión administrativa de la escuela de capacitación presenta avances importantes, pero requiere implementar estrategias específicas que mejoren la planificación participativa, los controles internos, el liderazgo y la comunicación organizacional. Estas acciones contribuirán a optimizar la eficiencia y calidad del servicio formativo, acorde con las necesidades del contexto local y las metas planteadas en el plan estratégico 2025-2030.

#### 4.4 Análisis FODA

El análisis FODA fue elaborado a partir de los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada al personal administrativo y docentes, así como de la entrevista con el miembro directivo. Se presenta a continuación una síntesis estructurada de los factores internos y externos que afectan la gestión administrativa de la institución.

*Tabla 16 Resultados del análisis FODA*

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso y experiencia del personal.</li> <li>- Reconocimiento del valor de la planificación.</li> <li>- Aceptación del uso de tecnología.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura hacia la mejora continua.</li> <li>- Percepción de necesidad de cambio.</li> <li>- Capacidad de innovación tecnológica.</li> <li>- Receptividad a nuevas formas de gestión.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de socialización del modelo de gestión.</li> <li>- Débil planificación estratégica.</li> <li>- Ausencia de evaluación del desempeño.</li> <li>- Capacitación insuficiente.</li> <li>- Procesos poco definidos.</li> <li>- Participación limitada en decisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desmotivación del personal.</li> <li>- Riesgo de estancamiento organizacional.</li> <li>- Resistencia al cambio si no se gestiona adecuadamente.</li> <li>- Limitaciones presupuestarias.</li> </ul>

*Nota: Elaboración propia.*

Generalmente el análisis revela un entorno institucional con fortalezas humana y apertura al cambio, pero también con limitaciones estructurales y riesgos de

estancamiento si no se abordan oportunamente los aspectos críticos, como la planificación y la participación.

#### 4.4.1 Estrategias derivadas del FODA

A partir del análisis FODA realizado previamente, se han formulado estrategias clave que permiten alinear las fortalezas internas con las oportunidades del entorno, al tiempo que se mitigan las debilidades y amenazas que afectan a la escuela de capacitación de choferes profesionales de San Miguel de Bolívar. Estas estrategias se presentan a continuación, organizadas según las cuatro combinaciones del modelo FODA: FO, FA, DO Y DA.

*Tabla 17 Estrategias derivadas del análisis FODA*

<b>Tipo de Estrategia</b>	<b>Estrategias formuladas</b>
FO (Fortalezas - Oportunidades)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Capacitar al personal comprometido para mejorar la forma en que se trabaja.</li> <li>-Usar la tecnología para planificar mejor e impulsar nuevas ideas.</li> <li>-Aprovechar la experiencia del personal y una buena planificación para lograr cambios positivos.</li> </ul>
FA (Fortalezas - Amenazas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Usar el compromiso del personal y la tecnología para evitar que se desmotiven.</li> <li>-Reforzar la planificación para que la institución no se quede estancada.</li> <li>-Aprovechar la experiencia del personal para manejar bien los cambios y no afectar el trabajo</li> </ul>
DO (Debilidades - Oportunidades)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mejorar la planificación y explicar mejor el modelo de gestión para que todos lo entiendan.</li> <li>-Usar tecnología para capacitar y evaluar al personal.</li> <li>-Organizar bien los procesos y motivar a todos a participar, aprovechando las ganas de mejorar.</li> </ul>
DA (Debilidades - Amenazas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Evaluar cómo trabaja el personal y capacitarlos para evitar que se desmotiven o se estanque el trabajo.</li> <li>-Explicar adecuadamente el modelo de gestión para que no exista rechazo a los cambios.</li> <li>-Buscar formas de ahorrar y aprovechar mejor los recursos cuando el presupuesto es limitado.</li> </ul>

*Nota: Elaboración propia.*

#### 4.4.2 Evaluación y calificación de variables FODA

1 = Muy baja importancia/incidencia

4 = Muy alta

*Tabla 18 Evaluación y calificación de variables FODA*

<b>Categoría</b>	<b>Variable</b>	<b>Calificación (1-5)</b>
Fortalezas	Compromiso y experiencia del personal	5
	Reconocimiento del valor de la planificación	4
	Aceptación del uso de tecnología	3
Oportunidades	Apertura hacia la mejora continua	5
	Percepción de necesidad de cambio	4
	Capacidad de innovación tecnológica	4
	Receptividad a nuevas formas de gestión	3
Debilidades	Falta de socialización del modelo de gestión	4
	Débil planificación estratégica	5
	Ausencia de evaluación del desempeño	4
	Capacitación insuficiente	5
	Procesos poco definidos	4
	Participación limitada en decisiones	3
Amenazas	Desmotivación del personal	4
	Riesgo de estancamiento organizacional	5
	Resistencia al cambio si no se gestiona adecuadamente	4
	Limitaciones presupuestarias	5

*Nota: Elaboración propia*

#### 4.4 Evaluación de la planificación estratégica actual

La planificación estratégica institucional es una herramienta esencial que permite guiar la gestión administrativa, establecer metas claras, definir estrategias y coordinar acciones que promuevan el desarrollo organizacional. Sin embargo, en la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar se ha identificado que no existe un plan estratégico vigente, ya que el último documento de este tipo caducó hace más de cinco años y no ha sido renovado ni actualizado.

Esta falta de planificación ha tenido un impacto directo en el funcionamiento de la institución, como lo evidencian los resultados de las encuestas realizadas al personal. Ante la pregunta sobre el conocimiento de un modelo de gestión administrativa en la institución, el 89% de los participantes manifestó no saber si existe o no estar seguro de ello. Este resultado evidencia que, en caso de existir alguna forma de planificación, esta no ha sido debidamente comunicada, aplicada ni integrada en la gestión cotidiana. El análisis FODA también confirmó esta problemática, al identificar debilidades internas que obstaculizan una gestión eficiente. Asimismo, se observaron fortalezas y oportunidades que no están siendo aprovechadas por la falta de una planificación estratégica estructurada y actualizada.

En resumen, aunque no se ha podido revisar un plan estratégico institucional vigente, se ha logrado evaluar su ausencia. Este análisis, sustentado en datos concretos y observaciones institucionales, refuerza la urgencia de diseñar e implementar una nueva propuesta estratégica para el periodo 2025–2030, con el objetivo de modernizar los procesos administrativos, incrementar la eficiencia y mejorar la calidad del servicio educativo que brinda la institución.

## CAPITULO V.

### PROPUESTA

**Tema:** Plan estratégico para el fortalecimiento de la gestión administrativa en la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar 2025-2030.

#### 5.1 Introducción

La gestión administrativa desempeña un papel esencial para que las instituciones educativas funcionen de manera eficaz, al facilitar la planificación, organización, dirección y control adecuados de los recursos. En la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar, haciendo un diagnóstico institucional ha demostrado que no existe un plan estratégico actualizado, lo cual ha provocado inconvenientes en los procesos administrativos y ha afectado la toma de decisiones, la distribución de recursos y el logro de objetivos institucionales.

Frente a esta situación, es necesario implementar una solución que fortalezca la gestión administrativa y asegure un servicio educativo de calidad, pertinente y sostenible. Por esta razón, este capítulo presenta una propuesta de diseñar un plan estratégico institucional que abarque el periodo 2025.2030, el cual servirá como guía fundamental para modernizar y mejorar la administración de la escuela.

Esta propuesta se basa en la necesidad de adecuar la gestión institucional a las demandas actuales, promoviendo principios de eficiencia, transparencia y mejora continua. Así mismo, busca fomentar una cultura organizacional orientada a la planificación, al trabajo en equipo y a la evaluación constante del desempeño, aspectos clave para el desarrollo y reconocimiento de la institución como un referente en la formación de conductores profesionales altamente calificados.

## **5.2 Objetivo de la propuesta**

Elaborar un plan estratégico institucional que contribuya a mejorar la gestión administrativa de la Escuela de Capacitación de choferes profesionales de San Miguel de Bolívar, permitiendo optimizar sus procesos y fortaleciendo la calidad del servicio educativo durante el periodo 2025-2030.

## **5.3 Justificación**

La propuesta de diseñar un plan estratégico institucional responde a la necesidad de fortalecer su gestión administrativa. El diagnóstico realizado evidencio la falta de un instrumento de planificación vigente, lo que ha generado desorganización en los procesos internos y ha limitado la capacidad de acción institucional, afectando directamente la calidad del servicio que se ofrece.

Frente a esta realidad, es fundamental contar con una herramienta que permita orientar el trabajo administrativo hacia metas claras y alcanzables. El plan estratégico servirá como guía para la toma de decisiones, la distribución de recursos, el control de resultados y la mejora continua de la gestión, contribuyendo a que la institución se adapte a los retos del entorno actual.

Además, esta propuesta busca alinear el trabajo del equipo directivo y administrativo, mejorar la coordinación interna, profesionalizar la gestión institucional con la formación de conductores responsables y con visión de futuro.

En este sentido, el diseño del plan estratégico es una acción oportuna, viable y necesaria para transformar la administración de la escuela en un proceso mas organizado, eficiente y orientado a resultados concretos.

## **5.4 Metodología para la elaboración del Plan Estratégico**

El diseño del plan estratégico institucional para la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar se desarrolló bajo un enfoque participativo y ordenado, lo que permitió vincular el contexto actual de la institución con herramientas de planificación y diagnóstico. La metodología se estructuró en varias etapas clave:

### **1. Análisis de la situación institucional actual**

Se llevó a cabo una revisión completa del estado de la gestión administrativa, utilizando instrumentos como encuestas, entrevistas y observaciones en el lugar. Este análisis permitió conocer de manera detallada las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrenta la institución, así como los principales desafíos administrativos.

### **2. Aplicación de la matriz FODA**

Con la información obtenida, se utilizó la matriz FODA para organizar los factores internos y externos que influyen en la gestión institucional. Este análisis sirvió como base para establecer metas estratégicas realistas y coherentes con la situación diagnosticada.

### **3. Definición de elementos clave**

Se formularon la misión, visión, valores y objetivos estratégicos, tomando en cuenta las necesidades internas y la opinión del personal directivo y administrativo. Esta etapa fomentó la participación activa y el compromiso con la mejora institucional.

### **4. Elaboración de estrategias y acciones concretas**

Se plantearon estrategias orientadas a mejorar la gestión administrativa, acompañadas de planes de acción que detallan metas, responsables, recursos necesarios y un cronograma para su ejecución.

### **5. Establecimiento del sistema de monitoreo y evaluación**

Se diseñaron indicadores e instrumentos para evaluar los avances del plan, con el fin de realizar seguimientos periódicos, identificar desviaciones y aplicar los correctivos necesarios a tiempo.

Gracias a este proceso, se logró construir una propuesta de planificación estratégica realista y aplicable, alineada a las condiciones institucionales y enfocada en generar mejoras.

## **5.5 Plan Estratégico para la Gestión Administrativa 2025-2030**

Este plan estratégico representa una herramienta clave para orientar el crecimiento institucional de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar durante el período 2025-2030. Su propósito principal es establecer metas definidas, acciones concretas y directrices estratégicas que contribuyan a mejorar la gestión administrativa, hacer un uso más eficiente de los recursos disponibles y elevar la calidad del servicio educativo que se brinda.

A continuación, se detalla el plan estratégico institucional propuesto, el cual busca guiar el accionar administrativo durante el periodo mencionado, en coherencia con la misión y visión de la institución.

### **5.5.1 Misión**

Formar choferes profesionales con preparación integral y especializada, promoviendo la excelencia en la conducción, el respeto por las normas de tránsito y el desarrollo personal, a través de una gestión administrativa eficaz, participativa y comprometida con la innovación, el uso adecuado de la tecnología y la evaluación permanente del desempeño institucional.

### **5.5.2 Visión**

Para el año 2030, la Escuela aspira a consolidarse como una entidad educativa reconocida por su calidad en la formación de conductores, su compromiso con la mejora continua y su capacidad de innovar en los procesos administrativos, formando profesionales responsables, competentes y preparados para afrontar los desafíos del sector, mediante una gestión moderna y colaborativa.

### **5.5.3 Principios**

- **Transparencia:** Garantizar claridad y acceso a la información en todos los procesos institucionales.
- **Responsabilidad:** Cumplir con compromiso y seriedad las funciones asignadas y los objetivos planteados.

- **Participación:** Involucrar a todo el equipo en la toma de decisiones y en la búsqueda constante de mejoras.
  - **Innovación:** Promover el uso de tecnologías y metodologías actualizadas que optimicen el trabajo institucional.
- Calidad:** Dirigir todos los esfuerzos hacia la excelencia en la educación y la gestión administrativa.

#### 5.5.4 Valores Institucionales

- **Compromiso:** Entrega y responsabilidad en el cumplimiento de las metas establecidas.
- **Respeto:** Reconocimiento del valor de cada persona dentro de la comunidad educativa.
- **Ética:** Actuar con honestidad, justicia e integridad en todas las actividades.
- **Trabajo en equipo:** Colaboración entre las distintas áreas para lograr objetivos comunes.
- **Mejora continua:** Evaluar y perfeccionar constantemente los procesos para alcanzar mejores resultados.

### **5.5.5 Objetivos Estratégicos**

- Promover que la escuela funcione mejor, haciendo evaluaciones, reconociendo el buen trabajo y corrigiendo errores, para ofrecer una formación de calidad.
- Mejorar la forma en que se administra la escuela, con capacitaciones, planes claros y trabajo en equipo, para lograr una gestión más ordenada y eficiente.
- Fomentar que siempre se busque mejorar, evaluando el trabajo, escuchando ideas y haciendo cambios cuando haga falta, para que la escuela crezca y se mantenga actualizada.
- Usar la tecnología en la administración y la enseñanza, digitalizando trámites, usando plataformas educativas y capacitando al personal, para hacer todo más rápido y mejorar el aprendizaje.

### 5.5.6 Plan de acción estratégico

Tabla 19

Objetivo estratégico 1

Objetivo Estratégico	Objetivo Táctico	Estrategia	Actividad	Recursos	Indicador	Meta	Responsable	Cronograma	Presupuesto
Promover que la escuela funcione mejor, haciendo evaluaciones, reconociendo el buen trabajo y corrigiendo errores, para ofrecer una formación de calidad.	Evaluar cómo se está trabajando en la escuela y mejorar lo que haga falta para que todo funcione bien.	Hacer evaluaciones internas al personal para identificar qué se está haciendo bien y qué se puede mejorar.	Aplicar evaluaciones cada 6 meses con formularios simples y analizar los resultados en reuniones.	Humanos: directivos y evaluadores. Materiales: formularios, hojas, bolígrafos. Tecnológicos: computadoras, Excel. Financieros: bajo presupuesto para papelería.	% del personal evaluado.	Evaluar al menos al 80% del personal dos veces al año.	Dirección Administrativa	Evaluaciones: mayo y noviembre. Reuniones: junio y diciembre.	300\$
		Reconocer a quienes cumplen bien sus funciones, para motivar al personal.	Entregar certificados simbólicos a quienes obtengan buenos resultados en la evaluación.	Humanos: directivos. Materiales: certificados impresos. Tecnológicos: computadora para diseñarlos. Financieros: bajo presupuesto para impresión.	Nº de reconocimientos entregados.	Reconocer al 100% del personal que tenga buen desempeño en cada evaluación.	Dirección Administrativa.	Junio y diciembre de cada año.	180\$

Nota: Elaboración propia

**Tabla 20**

*Objetivo estratégico 2*

<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo Táctico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsable</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Presupuesto</b>
Mejorar la forma en que se administra la escuela, con capacitaciones, planes claros y trabajo en equipo, para lograr una gestión más ordenada y eficiente.	Capacitar al personal, organizar mejor los procesos y fomentar el trabajo en equipo para que la administración funcione bien.	Dar talleres prácticos para que el personal administrativo aprenda a organizarse mejor.	Realizar al menos dos capacitaciones al año con temas sencillos sobre administración y planificación.	Humanos: capacitadores, personal administrativo. Materiales: guías, hojas, marcadores. Tecnológicos: proyector, computadora, internet. Financieros: presupuesto básico para materiales.	Nº de capacitaciones realizadas.	Ejecutar 2 capacitaciones por año.	Dirección Administrativa	Abril y octubre de cada año.	500\$
		Coordinar reuniones mensuales con los responsables de cada área para planificar mejor.	Realizar reuniones cada mes para revisar actividades y trabajar en equipo.	Humanos: jefes de área, directivos. Materiales: hojas, actas de reunión. Tecnológicos: computadora. Financieros: mínimo, solo papelería.	Nº de reuniones realizadas.	Ejecutar al menos 1 reunión mensual.	Dirección Administrativa y jefes de área.	Reuniones mensuales, todo el año.	180\$

*Nota: Elaboración propia*

**Tabla 21**

Objetivo estratégico 3

Objetivo Estratégico	Objetivo Táctico	Estrategia	Actividad	Recursos	Indicador	Meta	Responsable	Cronograma	Presupuesto
Fomentar que siempre se busque mejorar, evaluando el trabajo, escuchando ideas y haciendo cambios cuando haga falta, para que la escuela crezca y se mantenga actualizada.	Promover una cultura de mejora continua dentro de la institución.	Evaluar cada cierto tiempo cómo se están haciendo las cosas para corregir lo necesario.	Realizar una evaluación general cada 6 meses para detectar errores y buscar soluciones.	Humanos: personal evaluador, directivos. Materiales: formularios, hojas. Tecnológicos: computadora, software de oficina. Financieros: bajo presupuesto para papelería.	N.º de evaluaciones realizadas.	Hacer 2 evaluaciones al año.	Dirección Administrativa	Mayo y noviembre de cada año.	300\$
		Escuchar sugerencias del personal para aplicar mejoras prácticas en la administración.	Organizar reuniones para recibir ideas del personal y aplicarlas cuando sean útiles.	Humanos: directivos y personal. Materiales: actas, hojas de sugerencias. Tecnológicos: computadora. Financieros: mínimo.	Nº de sugerencias recibidas y aplicadas.	Recibir al menos 10 sugerencias útiles al año.	Dirección Administrativa.	Reuniones trimestrales: marzo, junio, septiembre y diciembre.	180\$

*Nota: Elaboración propia*

**Tabla 22**

*Objetivo estratégico 4*

<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo Táctico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsable</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Presupuesto</b>
Usar la tecnología en la administración y la enseñanza, digitalizando trámites, usando plataformas educativas y capacitando al personal, para hacer todo más rápido y mejorar el aprendizaje.	Aplicar herramientas tecnológicas para facilitar el trabajo diario y modernizar la gestión institucional.	Capacitar al personal en el uso básico de herramientas digitales para mejorar su trabajo.	Realizar dos capacitaciones al año sobre el uso de plataformas, correo institucional, formularios y manejo de archivos.	Humanos: capacitadores, personal administrativo y docente. Materiales: guías digitales, proyectores. Tecnológicos: computadoras, internet. Financieros: presupuesto básico para materiales.	Nº de capacitaciones realizadas.	Realizar 2 capacitaciones por año.	Dirección, área TIC o encargados de sistemas.	Junio y noviembre de cada año.	420\$
		Digitalizar procesos administrativos importantes para ahorrar tiempo y mejorar el servicio.	Digitalizar al menos dos procesos como matrículas o calificaciones antes del 2026, y continuar con otros gradualmente.	Humanos: personal de sistemas o administrativo. Tecnológicos: computadoras, software libre o institucional. Financieros: recursos mínimos para digitalización.	Nº de procesos digitalizados.	Digitalizar al menos 2 procesos antes de finalizar 2026.	Dirección Administrativa y equipo TIC.	Etapa 1: 2025-2026 Etapa 2: seguimiento gradual hasta 2030.	250\$

## **5.6 Análisis e interpretación de resultados**

El Plan de Acción Estratégico diseñado para la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar se presenta como una herramienta clave para reforzar la gestión administrativa durante el período 2025–2030. Su elaboración se basó en un estudio detallado del entorno institucional, integrando los aspectos críticos identificados en el diagnóstico, como debilidades y oportunidades, dentro de una propuesta práctica y coherente con la realidad de la escuela.

Este plan se articula en torno a cuatro objetivos estratégicos, formulados para responder a las principales necesidades de la institución:

1. Promover la evaluación del desempeño y el reconocimiento al personal.
2. Fortalecer los procesos de capacitación y organización interna.
3. Impulsar una cultura de mejora continua con la participación activa del equipo humano.
4. Incorporar tecnologías que optimicen los procesos administrativos.

Cada objetivo estratégico se desarrolla a través de líneas de acción concretas, con actividades planificadas, plazos definidos, indicadores de cumplimiento, responsables asignados y una estimación presupuestaria que se ajusta a las capacidades operativas de la institución.

Las estrategias propuestas destacan por ser realizables y efectivas, ya que aprovechan los recursos institucionales existentes y fomentan un uso adecuado del tiempo y del talento humano. Se pone especial énfasis en la formación y motivación del personal, considerando que el éxito de la gestión administrativa depende directamente del compromiso de quienes integran la organización.

El cronograma general del plan contempla una distribución ordenada de actividades a lo largo del periodo 2025–2030, lo cual facilita una implementación gradual, con evaluaciones semestrales, revisión continua de avances y ajustes cuando sean necesarios. Elementos como reuniones periódicas, capacitaciones anuales y digitalización progresiva de los procesos aseguran una planificación dinámica y flexible ante los cambios.

El presupuesto total proyectado para los seis años asciende a aproximadamente \$2.310, lo cual evidencia que se trata de un plan estratégico de bajo costo, pero con alto impacto. Las acciones están enfocadas en profesionalizar al personal, modernizar los procedimientos y mejorar la calidad de la gestión, sin generar una carga económica excesiva.

En resumen, este plan no solo responde eficazmente a las falencias detectadas, sino que también proyecta una visión de futuro para la Escuela, orientada al fortalecimiento organizacional, la calidad del servicio educativo y el posicionamiento como un centro de formación de conductores responsables, eficientes y comprometidos con su labor.

## CONCLUSIONES

- La Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar enfrenta serias limitaciones en su gestión administrativa, especialmente por la ausencia de un plan estratégico vigente, lo que ha generado desorganización en los procesos y escasa participación en la toma de decisiones.
- A partir del diagnóstico institucional y el análisis FODA realizado, fue posible identificar aspectos clave que influyen en la gestión administrativa de la Escuela, entre las principales fortalezas se destaca el compromiso del personal y su disposición al cambio. No obstante, también se evidencian debilidades estructurales, como la falta de una planificación estratégica clara, la escasa capacitación y el uso limitado de herramientas tecnológicas.
- Los resultados obtenidos reflejan que gran parte del personal reconoce la necesidad de mejorar la planificación institucional como un medio para elevar la calidad del servicio educativo. Sin embargo, también se percibe una falta de orientación adecuada y escasas oportunidades para participar activamente en los procesos de mejora, lo cual repercute negativamente en el ambiente laboral y en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- En respuesta a esta problemática, se diseñó una propuesta de Plan Estratégico Institucional 2025–2030 que busca atender directamente las necesidades detectadas. Esta propuesta contempla objetivos estratégicos bien definidos, actividades específicas, asignación de responsables, cronogramas claros y un enfoque práctico orientado a la mejora continua y al aprovechamiento eficiente de los recursos.
- La implementación del plan propuesto permitirá fortalecer la estructura organizativa, fomentar una gestión más participativa e impulsar la modernización de los procesos administrativos mediante el uso de tecnologías.

## RECOMENDACIONES

- Es recomendable que las autoridades institucionales pongan en marcha el plan estratégico propuesto de forma gradual y con la participación activa de todo el equipo, asegurando que cada integrante comprenda sus objetivos y asuma un rol comprometido en su ejecución.
- Es necesario reforzar los procesos de planificación y evaluación del desempeño como instrumentos esenciales para una gestión efectiva. Estas herramientas facilitarán la toma de decisiones acertadas, el reconocimiento al personal y el impulso constante hacia la mejora administrativa.
- Se aconseja establecer un programa de capacitación continua para el personal en temas clave como gestión administrativa, liderazgo, tecnologías de la información y comunicación institucional. Esto permitirá fortalecer sus competencias y adaptarse a los desafíos del entorno educativo.
- Es importante crear espacios de diálogo y participación donde los colaboradores puedan compartir propuestas, expresar ideas y contribuir a la mejora institucional. Un ambiente de trabajo colaborativo potencia la innovación, eleva la motivación y refuerza el sentido de pertenencia.
- Finalmente, se sugiere invertir en soluciones tecnológicas que faciliten la automatización de procesos administrativos y el fortalecimiento del modelo educativo. Esto garantizará una gestión más moderna, ágil y alineada con las demandas actuales de calidad y eficiencia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adecco. (08 de 04 de 2020). *La iniciativa, competencia clave para el trabajo*. Obtenido de <https://fundacionadecco.org/blog/la-iniciativa-competencia-clave-para-el-empleo-como-desarrollarla/>
- Agencia Nacional de Tránsito. (2011). *Autorización para el funcionamiento de las Escuelas de Capacitación de Choferes Profesionales*. Quito: Registro Oficial.
- Andrade, F., Alejo, Ó., & Armendariz, C. (2018). Método inductivo y su refutación deductista. *Conrado*, 117-122.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Lexus.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial*. Montecristi: Lexis.
- Asana. (09 de 02 de 2025). *Estructura organizativa*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/team-structure>
- Barzola, I., & alt, e. (2023). Importancia de la planificación para mejorar la gestión administrativa en las empresas públicas de turismo, Ecuador. 2023. *Ciencia latina*, 2707-2724.
- Belloso, G., & Lizardo, A. (2023). El proceso de investigación científica en las ciencias políticas. *Revista de artes y humanidades UNICA*, 250-266.
- Caballar, R., & Striker, C. (22 de 07 de 2024). *Qué es la previsión*. Obtenido de <https://www.ibm.com/es-es/think/topics/forecasting>
- Cabrera, C. (2021). *Planificación estratégica*. Cordoba: US21.
- Carriazo, C., Pérez, M., & Gaviria, K. (2020). Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad. *Utopía y praxis latinoamericana*, 86-94.
- Cherres, J. (2022). *Modelo de gestión administrativo- financiero para el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar "Unión y Progreso" en el periodo 2021*. Riobamba: SPOCH.
- Coll, F. (01 de 05 de 2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gerente.html>
- Equipo editorial. (02 de 02 de 2022). *Proceso administrativo, concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/proceso-administrativo/>.
- Equipo editorial Etecé. (11 de 11 de 2021). Obtenido de <https://concepto.de/incertidumbre/>.

- Equipo editorial Etecé. (03 de 02 de 2023). *Adaptación*. Obtenido de <https://concepto.de/adaptacion/>.
- Equipo editorial Etecé. (25 de 11 de 2024). *Estrategia*. Obtenido de <https://concepto.de/estrategia/>.
- Etecé, E. e. (28 de 11 de 2023). *Gestión administrativa*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-administrativa/>.
- Etecé, e. e. (25 de 11 de 2024). *Administración*. Obtenido de <https://concepto.de/administracion/>.
- Falconí, J., & alt, e. (2019). Gestión administrativa: estudio desde la gestión de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblaje. *Visionario digital*, 155-169.
- Folgueiras, P. (2016). *La entrevista*. Barcelona: U.B.
- Freire, B. (2024). *Plan estratégico para el sindicato de choferes profesionales del Cantón Quero, Provincia De Tungurahua, período 2023-2027*. Riobamba: SPOCH.
- Gaibor, I. (2018). *Diseño de un sistema de control interno administrativo – financiero, para la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales San Miguel de Bolívar, provincia de Bolívar*. Riobamba: SPOCH.
- Gallardo, E. (2008). *Fundamentos de planificación*. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36330082/Fundamentos\\_de\\_planificacion-libre.pdf?1421730524=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DFundamentos\\_de\\_Planificacion.pdf&Expires=1741131930&Signature=Ep1aODmh~NppjxR50yVCDR1DCwQOF716wv2ivk2BUKwam](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36330082/Fundamentos_de_planificacion-libre.pdf?1421730524=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DFundamentos_de_Planificacion.pdf&Expires=1741131930&Signature=Ep1aODmh~NppjxR50yVCDR1DCwQOF716wv2ivk2BUKwam)
- Garzón, M. (2024). *Administración en los nuevos tiempos*. México: McGrawHill.
- Giani, C. (28 de 02 de 2025). *Responsabilidad*. Obtenido de <https://concepto.de/responsabilidad/>.
- Gómez, M. (13 de 12 de 2024). *Toma de decisiones*. Obtenido de <https://concepto.de/toma-de-decisiones/>.
- González, S., & alt, e. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y sociedad*, 32-37.
- Lopera, M. (2014). Aspectos históricos y epistemológicos de la planificación para el desarrollo. *Revista gerencia, Política y salud*, 28-43.
- Luna, J., & Luna, M. (2021). La gestión administrativa municipal. Una aproximación conceptual. *Formación docente*, 1-15.

- Morales, N. (2015). *Investigación exploratoria*. Caracas: Academia edu.
- Pacheco, D. (2023). Control interno y la gestión administrativa. *Revista Ciencias Latina*, 6697-6712.
- Peña, D., Milligan, K., & Galarza, E. (2022). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López. *Revista científica dominio de las ciencias*, 136-151.
- Peralta, M., & alt, e. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista educación*, 1-12.
- Pérez, J., & Gardey, A. (05 de 09 de 2021). *Cíclico*. Obtenido de <https://definicion.de/ciclico/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (22 de 07 de 2021). *Lineamientos*. Obtenido de <https://definicion.de/lineamiento/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (14 de 09 de 2021). *Regulación*. Obtenido de <https://definicion.de/regulacion/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (18 de 02 de 2022). *Monitoreo*. Obtenido de <https://definicion.de/monitoreo/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (29 de 04 de 2022). *Sistemático*. Obtenido de <https://definicion.de/sistematico/>
- Pérez, J., & Merino, M. (29 de 04 de 202). *Racionalización*. Obtenido de <https://definicion.de/racionalizacion/>
- Personio. (2020). *Activar al personal*. Obtenido de <https://www.personio.es/glosario/gestion-de-personas/>
- Pobea, M. (2015). La encuesta. *SNICM*, 1-14.
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de contabilidad*, 1-27.
- RAE. (2005). *Diccionario de la lengua española*. Madrid: Espasa Calpe.
- Raffino. (05 de 08 de 2021). *Competitivo*. Obtenido de <https://concepto.de/competitividad/>.
- Raffino. (25 de 12 de 2024). *Liderazgo*. Obtenido de <https://concepto.de/liderazgo-2/>.
- Raffino. (03 de 09 de 2024). *Proceso*. Obtenido de <https://concepto.de/proceso/>.
- Raffino. (07 de 11 de 2024). *Visión*. Obtenido de <https://concepto.de/vision/>.
- Raffino. (14 de 02 de 2025). *Misión*. Obtenido de <https://concepto.de/mision/>.

- Reyes, L., & Carmona, F. (2020). *La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio*. Caracas: USB.
- Rodríguez, R. (2018). *Planificación estratégica*. Lima: Clube de autores.
- Sosa, D. (04 de 10 de 2013). *Flujo de información* . Obtenido de <https://prezi.com/f6or7xx4w3u6/flujos-de-informacion/#:~:text=Flujo%20de%20informaci%C3%B3n%20es%20el,%2C%20distribuidor%2C%20etc.>
- Spink, P. (2007). Replanteando la investigación de campo. *Fermentun*, 561-574.
- Zavala, M., & Soledispa, S. (2022). Control interno y la importancia en la gestión administrativa en la compañía San Miguel Chade, Manabí. *Ecuadorian Science Journal*, 26-32.
- Zoledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista científica dominios de las ciencias*, 280-294.

# ANEXOS

Anexo A

Cronograma Gantt

N°	Tiempo Estimado	MES 1 ENERO				MES 2 FEBRERO				MES 1 MARZO				MES 1 ABRIL				MES 1 MAYO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Accesoria de tesis por parte de dirección de integración curricular																				
2	Selección del tema																				
3	Preinscripción del tema																				
4	Aprobación del tema																				
5	Primer encuentro con el director y pares académicos																				
6	DESARROLLO DEL ANTEPROYECTO																				
7	Descripción del problema																				
8	Formulación del problema																				
9	Preguntas de investigación																				
10	Justificación																				
11	Objetivo: General y Específico																				
12	Primera revisión del avance del anteproyecto con el director y pares académicos																				
13	MARCO TEÓRICO																				
14	Antecedentes																				



31	Recepción del proyecto con la respectiva certificación para la defensa																						
----	------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

*Nota: Elaboración propia*

*Anexo B*  
*Presupuesto*

<b>RECURSOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>			
Pasajes			\$60,00
Alimentación			\$40,00
<b>MATERIALES</b>			
Laptop	1	\$500,00	\$500
Internet			\$20,00
<b>SUMINISTROS DE OFICINA</b>			
Memoria USB	1	\$8,00	\$8,00
Impresiones	80	\$0,10	\$8,00
Copias	30	\$0,05	\$1,50
Esferos	2	\$0,50	\$1,00
Lápices	2	\$0,30	\$0,60
Carpetas	2	\$0,70	\$1,40
Imprevistos	2	\$5,00	\$10,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$650,50</b>

*Nota: Elaboración propia*

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA ESCUELA DE  
CAPACITACIÓN DE CHOFERES PROFESIONALES DE SAN MIGUEL DE  
BOLÍVAR**

**Tema:** “Gestión Administrativa para la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar, Provincia Bolívar, Ciudad San Miguel, Periodo 2025-2030”

**Objetivo:**

Recolectar información sobre la percepción del personal respecto a la gestión administrativa actual y la necesidad de actualizar el plan estratégico institucional.

**PREGUNTAS**

**1. Género:**

- Masculino
- Femenino

**2. Cargo que desempeña:**

- Directivo
- Administrativo
- Académica / técnica
- Docente

**3. ¿Conoce usted si la Escuela cuenta con un Modelo de gestión administrativa?**

- Sí     No     No estoy seguro/a

**4. ¿Considera que la gestión administrativa actual cumple eficazmente con sus objetivos?**

- Sí     Parcialmente     No

**5. ¿Recibe usted instrucciones claras y oportunas para el desarrollo de sus funciones?**

- Siempre     A veces     Nunca

**6. ¿La Escuela realiza evaluaciones periódicas sobre el desempeño laboral?**

- Sí     No     Nunca

7. **¿Considera que una mejor planificación administrativa contribuiría a mejorar los servicios que presta la Escuela?**  
 Sí  No
8. **¿Ha recibido usted capacitación en gestión administrativa en los últimos 3 años?**  
 Sí  No
9. **¿Qué tan satisfecho/a se siente con la organización interna de la Escuela?**  
 Muy satisfecho/a  Satisfecho/a  Insatisfecho/a  Muy insatisfecho/a
10. **¿Cree usted que el personal tiene oportunidades reales para sugerir mejoras dentro de la institución?**  
 Sí  No
11. **¿Considera que las autoridades de la Escuela toman decisiones de manera participativa y transparente?**  
 Sí  Parcialmente  No
12. **¿Cómo describiría el ambiente laboral en la institución?**  
 Muy bueno  Bueno  Regular  Malo
13. **¿El uso de tecnología en los procesos administrativos es adecuado y actualizado?**  
 Sí  No  Parcialmente
14. **¿Le parecen ágiles y bien definidos los procesos administrativos internos?**  
 Sí  Parcialmente  No
15. **¿Qué tan efectiva considera la toma de decisiones por parte de la administración?**  
 Muy efectiva  Efectiva  Poco efectiva  Nada efectiva

*Anexo D*

*Instrumentos de recopilación de datos (Entrevista)*

**ENTREVISTA**

**Objetivo:**

Obtener información cualitativa sobre la percepción, criterios y estrategias de los directivos en torno a la gestión administrativa institucional.

**Datos del entrevistado:**

- Cargo: \_\_\_\_\_

**PREGUNTAS**

1. ¿Cuál es su visión respecto al desarrollo administrativo de la escuela en el período 2025-2030?
2. ¿Qué aspectos considera que son fortalezas en la gestión administrativa actual?
3. ¿Cuáles son las principales debilidades que ha identificado en los procesos administrativos?
4. ¿Cómo evalúa la comunicación entre los niveles jerárquicos y operativos de la institución?
5. ¿Existen procesos formales de planificación estratégica a mediano y largo plazo? ¿Cómo se implementan?
6. ¿Qué importancia se le da al uso de tecnología en los procesos administrativos? ¿Existen planes para su actualización?
7. ¿Cuál es el proceso para la toma de decisiones en el ámbito administrativo? ¿Participan otras áreas?
8. ¿Qué mecanismos de control o evaluación interna existen para medir el desempeño administrativo?
9. ¿Reciben o brindan capacitaciones al personal administrativo? ¿Con qué frecuencia?
10. ¿Qué estrategias propone usted para mejorar la eficiencia administrativa de la institución en los próximos años?

**Anexo E**  
*Evidencia de la encuesta*



**Nota:** Encuesta realizada al personal de la Escuela

**Anexo F**

*Evidencia de la entrevista.*



**Nota:** Entrevista realizada al personal de la Escuela

**Anexo G**  
**Carta de aceptación**

**SINDICATO CANTONAL DE CHOFERES PROFESIONALES**  
**ESCUELA DE CAPACITACIÓN**  
**SAN MIGUEL DE BOLÍVAR**

San Miguel de Bolívar, 15 de enero del 2025  
Of. N° 2025-002-ECSCCHPSMB

**Ing.**  
**Gina Alarcón**  
**Coordinadora de Unidad de Integración Curricular- Administración de Empresas**  
**Universidad Estatal de Bolívar**


De mi consideración:

Mediante el presente me permito expresarle un atento y cordial saludo.

Por medio de la presenta tengo a bien dar respuesta a la solicitud ingresada mediante oficio S/N el día 15 de enero del 2025, por tanto, se otorga el permiso correspondiente para la realización del trabajo de titulación a la Srta. **Shirley Alicia Mancheno Arteaga** con cedula de ciudadanía **0202198800** en la Escuela de Capacitación del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales San Miguel de Bolívar, por lo cual, deberá comunicarnos y acudir a nuestras oficinas para poner a disposición la información que se requiera.

Quedamos a entera disposición y agradecemos la consideración a nuestra institución para la elaboración de investigaciones.

Atentamente:

  
**Sr. Segundo Flavio Cartasco**  
**DIRECTOR GENERAL ADMINISTRATIVO**

---

Dirección: Guayas y Manuela Cañizares, San Miguel, Prov. Bolívar  
Teléfono: 03650890 - 0967746267  
Email: sindicatosanmiguel2019@gmail.com

*Anexo H*  
*Certificado de turnitin*



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA

*Guaranda, 12 de junio del 2025*

## CERTIFICADO

A petición de la parte interesada:

Que, la estudiante: **Shirley Alicia Mancheno Arteaga** presentó su Trabajo de Integración Curricular titulado: **“Gestión Administrativa para la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar, provincia Bolívar, periodo 2025-2030”**, para el respectivo análisis TURNITIN, el mismo que refleja un **3%** de plagio que se considera pertinente dentro de los parámetros establecidos en el reglamento de la Unidad de Integración Curricular de la Universidad.

Es todo cuanto puedo informar para los fines pertinentes.

Atentamente

Ing. Jorge Estuardo Goyes Noboa  
**DIRECTOR**

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secalra  
Guaranda-Ecuador  
teléfono: (593) 3220 6059  
[www.ueb.edu.ec](http://www.ueb.edu.ec)

*Anexo I*  
*Similitud de turnitin*



## 3% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para el

### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 50 palabras)

### Fuentes principales

- 3% Fuentes de Internet
- 0% Publicaciones
- 2% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

C.C. 02 0083456-2