



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v7i12.0270>

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CULTURA DE CALIDAD EN LA COMPAÑÍA APOLGUAÑA S.A.

ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND QUALITY CULTURE AT COMPAÑÍA APOLGUAÑA S.A.

Plaza-Valdez Gilmara Elianne ¹; Morejón-Santistevan Maryury ²

¹ Estudiante de la carrera en licenciatura de Contabilidad y Auditoría. Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM). Jipijapa, Ecuador. Correo: plaza-gilmara2940@unesum.edu.ec

² Docente en la facultad de Ciencias Económicas en la Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM). Jipijapa, Ecuador. Correo: maryury.morejon@unesum.edu.ec

Resumen

La eminente gestión administrativa es una necesidad ineludible en las empresas, debido a que cada actividad que realiza afecta en el desempeño de la organización. La cultura de la calidad no busca culpables, sino que en cada error que se tiene lo consideran como una oportunidad para poder mejorar las directrices de la empresa. El objetivo de la investigación es analizar la importancia de contar con una buena gestión administrativa direccionada con la cultura de calidad, para lograr el éxito de la Compañía APOLGUAÑA S.A. Las bases teóricas se enfocaron en la variable independiente gestión administrativa y la variable dependiente cultura de la calidad basado en los procesos administrativos. Se realizó una investigación aplicada basada en un estudio no experimental, descriptivo, bibliográfico y mixto debido a que cuenta con datos cualitativos, se realizó encuestas a los socios, personal administrativo y directivos. Entre los resultados obtenidos se identificó las falencias que la compañía presentó por la falta de conocimiento de la importancia de una buena gestión administrativa y cultura de la calidad encaminados a la mejora de los procesos administrativos. Donde se concluyó que la compañía debe establecer un programa de capacitaciones para el personal administrativo y mejorar la cultura de calidad para el beneficio de la prestación del servicio.

Palabras claves: Cultura de la calidad, estructura organizacional, gestión administrativa, recursos administrativos.

Abstract

The eminent administrative management is an inescapable necessity in companies, because each activity carried out affects the performance of the organization. The culture of quality does not look for guilty, but considers each error that is made as an opportunity to improve the company's guidelines. The objective of the research is to analyze the importance of having a good administrative management directed with the culture of quality, to achieve the success of the Company APOLGUAÑA S.A. The theoretical bases focused on the independent variable administrative management and the dependent variable culture of quality based on administrative processes. Applied research was carried out based on a non-experimental, descriptive, bibliographic and mixed study because it has qualitative data, surveys were carried out on partners, administrative staff and managers. Among the results obtained, the shortcomings that the company presented due to the lack of knowledge of the importance of good administrative management and quality culture aimed at improving administrative processes were identified. Where it was concluded that the company must establish a training program for administrative personnel and improve the culture of quality for the benefit of the provision of the service.

Keywords: Quality culture, organizational structure, administrative management, administrative resources.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 05 de octubre de 2022.

Fecha de aceptación: 13 de diciembre de 2022.

Fecha de publicación: 10 de enero de 2023.



1. Introducción

El constante crecimiento de los negocios, la globalización, la tecnología y las comunicaciones, hacen que el público consumidor conozca cada vez más las diversas ofertas que hay en el mercado, por lo tanto se vuelven cada día más y más exigentes, demandando no solo productos diversos y de la mejor calidad, sino que esperan que se les atienda en locales cada vez más confortables, con todos los servicios disponibles y una creciente exigencia de una mejor y más enorme calidad en la atención que se le da.

Sin embargo, la cultura de la calidad es un proceso que implica cambios constantes cuando se refiere a la forma de pensar, actuar y verificar de una persona, grupo u organización. Por lo que es importante que cada organización se enfoque en obtener mejores resultados a través de las actividades y mejora continua dentro de la misma. Se ha demostrado que las empresas que progresan y han logrado un nombre en el mercado son las que saben administrar su economía y su recurso humano, debido a que este es un factor clave

para la gestión empresarial, por lo que se fundamenta este estudio.

¿De qué manera se puede analizar la gestión administrativa en función a la cultura de la calidad en la compañía APOLGUAÑA S.A., del cantón Quinindé?

Esta investigación fue de mucha utilidad, no solo para la compañía APOLGUAÑA S.A sino también para otras compañías que poseen el mismo problema y buscan progresar ya que les podría servir como modelo para mejorar la gestión administrativa y cultura de la calidad en la correcta aplicación de los procesos administrativos. Por lo que es necesario fundamentar teóricamente los contenidos de las variables gestión administrativa y cultura de la calidad, partiendo de un diagnóstico actual de la compañía, además estructurar los fundamentos más aptos para correcta aplicación de los procesos administrativos.

Tenido en consideración que aportara nuevos conocimientos en el área de gestión administrativa y de cultura de calidad por lo tanto beneficiara a la comunidad académica mediante un artículo científico que servirán de soporte en



otras investigaciones de aspectos teóricos.

La gestión administrativa es primordial para la organización, ya que conforma las bases sobre las cuales se van a ejecutar las tareas propias del grupo, conformando además una red orientada a cumplir los objetivos empresariales. Para Velásquez, Ponce, Franco (2016), define que la gestión administrativa es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, dirección, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de los seres humanos y otros recursos.

Siguiendo con el tema Vásquez y Gómez (2012), detalla que “Gestionar o administrar es trabajar al máximo aprovechando los recursos económicos y humanos de una empresa, con la finalidad de estar entre las mejores siendo rentable y obteniendo ganancias que permitan seguir en el mercado siendo preferida por los clientes” (p,2).

En definitiva, dentro de las empresas es de vital importancia una adecuada gestión administrativa, ya que por

medio de esta permite crecer económicamente y social en el mercado influyendo que permanezcan competitivos en el mercado, y sin dejar a un lado los recursos humanos son también importantes pues son quienes con la eficiencia y eficacia ayudan a la empresa a mantenerse activa brindando productos y servicios de calidad.

Como plantea Rodríguez (2020), la cultura de la calidad es como una herramienta gerencial importante para enfrentar problemas de la organización y alcanzar todo el mercado (p,9).

Por otro lado, Paola (2019), indica que la cultura de la calidad crea un clima laboral favorable el cual contribuye a la mejora continua de los sistemas, procesos, productos o servicios y esto con lleva a mantener una comunicación exitosa entre los empleados y directivos.”

Entonces la cultura de la calidad son los valores y hábitos que poseen las empresas o sus empleados lo cuales le permiten desarrollarse de una mejor manera y afrontar los retos que se presenten en el cumplimiento

de los objetivos y metas organizacionales.

Para Navarro (2016) establece que la gestión de calidad total es una herramienta estratégica de gestión orientada a la conciencia de calidad, en todos los procesos de las organizaciones, hasta conseguir que todos los empleados se desempeñen para alcanzar el logro colectivo y global de la máxima calidad.

Por consiguiente, Herrera (2020), expresa que la calidad total no es solamente la calidad de un producto o servicios, va más allá es la implantación de la calidad en todos los niveles de la organización, hasta conseguir que todos los integrantes direccionen su desempeño al logro de los objetivos y metas en su máxima calidad.

Por otro lado, Pérez (2020) define que es un enfoque de la gestión de una organización en la calidad, implicando a todas las áreas y personal en las actividades de mejora del rendimiento y plantearse como finalidad la satisfacción del cliente y el beneficio de todos.

La gestión de la calidad total es el enfoque que debe tener la empresa involucrando a todas las áreas y empleados en mejorar su rendimiento y la satisfacción de los clientes, teniendo como beneficio el mejorar la productividad.

En definitiva, el cliente es quien define las expectativas sobre el servicio que recibirá, actualmente el cliente es más exigente, busca un producto que logre satisfacer sus necesidades, pero sin embargo también busca que sea de buena calidad, no paga un monto alto por un servicio que considere malo y mucho menos, pagará poco por un servicio que pueda considerar excelente (Ros, 2014).

Según Caravaca (2018), una organización que funciona es una organización que añade constantemente valor a sus clientes; los comprende, anticipa y satisface sus necesidades, sus expectativas, y detecta oportunidades. Esta calidad en la atención al cliente la conforman un conjunto de estrategias fundamentales para garantizar la plena satisfacción de los clientes, y por lo tanto garantizar la vida de nuestra empresa.



Estas estrategias se pueden resumir en cuatro acciones principales:

- Planificación y puesta en marcha de mejoras alineadas con las necesidades del cliente
- Concienciación a todos los niveles de la empresa del efecto directo e indirecto que tienen sus acciones en la satisfacción del cliente.
- Retroalimentación continua del grado de satisfacción para poder planificar mejoras en los productos o servicios.

La satisfacción del cliente tiene un punto central básico y este está en la actitud de las personas de la organización y su compromiso con la visión que la empresa quiere dar a este concepto de cliente para cautivarlo. La satisfacción es una variable compleja y subjetiva, es decir, que se rige en muchas ocasiones por percepciones del cliente por lo que es difícil hacer una medición objetiva.

La calidad del servicio que realmente es entregada día a día es el punto culminante de este círculo. Esta se evalúa no solo en el rendimiento técnico (entrega versus meta) sino con el punto de vista del cliente y su nivel satisfacción (calidad percibida y

deseada). Como en cualquier industria, un alto nivel de satisfacción del cliente define el éxito del proveedor y su prosperidad (Gutiérrez, 2013). Se basa en un cumplimiento de ciertos estándares, es decir es un complemento de la organización y el usuario para mejorar la calidad.

2. Métodos y técnicas

Para tener obtener resultados deseados, la metodología de la investigación describe aspectos utilizados que permitieron desarrollar conclusiones y recomendaciones. Por consiguiente, la población y muestra, las técnicas y métodos a los que se acudió para lograr recolectar información, analizar y tabular los resultados fueron la base para generar los resultados presentados.

En el presente trabajo de proyecto investigación se empleó la investigación aplicada corresponde a un estudio descriptivo, basado en la revisión bibliográfica de las variables de estudio, según sus datos corresponde a un estudio mixto, debido a que se basa en datos cuantitativos y criterios cualitativos,

según el manejo de sus variables corresponde a un estudio no experimental.

2.1 Métodos de la investigación

En la investigación se aplicaron los métodos teóricos y empíricos con la finalidad de brindar relevancia a la investigación de las variables gestión administrativa y cultura de la calidad. A continuación, se detallan los métodos utilizados, inductivo, deductivo y analítico.

Método inductivo: Se utilizó este método porque indica las actividades que se realizan en la presente investigación, por lo cual se identificó las características que se tomarán en cuenta en los métodos para analizar la gestión administrativa y cultura de la calidad, siendo un apoyo para encontrar solución a la problemática planteada, para lograr emitir conclusiones.

Método deductivo: Se utilizó este método porque permite conocer y analizar las fuentes del problema planteado en el proyecto de investigación donde la compañía APOLGUAÑA S.A. brindará su opinión.

Método analítico: Para entender la presente investigación se desglosó previamente cada variable, se indagó cada concepto y se buscaron partes que conecten con el tema y el problema de la investigación una vez realizada la encuesta y entrevista se puede comprender y concluir lo identificado.

Técnicas de recolección de datos:

Las técnicas para el desarrollo del proyecto de investigación se seleccionaron en base a la información de la compañía APOLGUAÑA S.A. Para la recolección de datos se aplicaron fuentes de información primaria como la técnica de la observación directa, encuesta y entrevista para constatar hechos ocurridos en torno a los resultados en función a la gestión administrativa y cultura de la calidad a fin de obtener información relevante y concluyente para la investigación.

Se empleará la escala de Likert basándose en alternativas para recopilar información.

De acuerdo con Hammond (2022), indica que la escala de Likert es una forma de investigar en campo lo cual permite medir la opinión de una persona sobre un tema u objeto por



medio de un cuestionario de preguntas.

Encuestas: Permiten emitir respuestas a las variables del proyecto de investigación, estas se pueden demostrar por medio de estadísticas, para la obtención de datos se emiten preguntas cerradas que permiten solucionar el problema de la investigación.

Las encuestas fueron aplicadas a los socios, personal administrativo y los directivos de la compañía escolar e institucional APOLGUAÑA S.A para recopilar información, presentando preguntas de las dos variables, para obtener resultados que nos permitan analizar la gestión administrativa cultura de la calidad de la misma.

Entrevista: Está dirigida a la gerenta de la compañía APOLGUAÑA S.A, con la finalidad de obtener información sobre las variables. Donde deberá se le presentará un banco de preguntas abiertas para la obtención de resultados de la investigación, para diagnosticar la situación actual de la compañía en base a la gestión administrativa y cultura de la calidad.

Población: La población para la presente investigación son los 2 directivos, las 3 personas del área administrativa y a los 25 socios de la Compañía de Transporte Escolar e Institucional APOLGUAÑA S.A del Cantón Quinindé, en total 30 personas.

Muestra: Por considerarse de una población menor a 100 personas, que corresponde a los directivos, socios y personas que laboran en el área administrativa de la Compañía APOLGUAÑA S.A del Cantón Quinindé, se seleccionó como muestra a las 30 personas de la población.

3. Resultados y discusión

3.1 Resultados.

La Compañía de Transporte Escolar e Institucional de APOLGUAÑA S.A, está ubicada en el Cantón Quinindé, la provincia de Esmeraldas.

Tomando como referencias a los socios, personal administrativo y directivos se enfatiza los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada, lo cual se detalla a continuación.

Tabla 1. ¿La Compañía de Transporte Escolar e Institucional APOLGUAÑA S.A., cuenta con una buena gestión administrativa?

Variables	Población	Porcentaje
Si	2	6,67%
No	28	93,33%
Total	30	100%

De acuerdo a los encuestados un 93% mencionaron que la Compañía de Transporte Escolar e Institucional APOLGUAÑA S.A., no cuenta con una buena gestión administrativa, mientras que un 7% indicaron que sí. Por lo cual se recomienda a la Gerenta gestionar capacitaciones para mejorar sus procesos administrativos, incrementar el conocimiento en su personal administrativo, directivos y de esta manera mejorar sus servicios.

Para Almeida y Granizo (2019) indicaron que el proceso administrativo es un conjunto sistematizado de etapas como lo es la planeación, organización, dirección y control, utilizados para

aprovechar al máximo los recursos humanos, materiales, técnico y financieros de las empresas y alcanzar los objetivos propuestos.

El proceso administrativo consiste en la planeación y organización de la estructura de cada área y cargos de las empresas, dirección y control de todas las actividades. La eficiencia se logra mediante la racionalidad y adecuación de las áreas y los cargos, para así direccionara los objetivos que quieren las empresas alcanzar. El proceso administrativo hace hincapié al administrador, el cual debe tener la habilidad de coordinar y poder armonizar los esfuerzos individuales de los trabajadores.

Tabla 2. La compañía debería de capacitar más a menudo al personal administrativo para mejorar la gestión administrativa.

Variables	Población	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%



Como se puede observar el total de los encuestados con el 100% indicaron que SI es necesario y primordial capacitar al personal de trabajo para aumentar credibilidad en los servicios ofertados a los usuarios.

Para García (2015) la gestión administrativa es importante porque

permite utilizar diferentes estándares para realizar la evaluación y el control de todos los empleados que estén trabajando en una empresa, pero es importante que se tenga en consideración que el establecimiento de estas normas compone una parte inherente en cuanto al proceso de planeamiento en la gestión administrativa.

Tabla 3. Los socios y personal administrativo deberían tener como primordial la cultura de calidad de la compañía para brindar sus servicios.

Variables	Población	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	30	100%
Total	30	100%

De los 30 encuestados con el 100% están totalmente de acuerdo con que los socios y el personal administrativo deben priorizar la cultura de la calidad de la compañía como punto fundamental para brindar los servicios y así cumplir con los objetivos o metas de la compañía a corto, mediano o largo plazo.

Para Arenal (2017) La atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y

anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio.

Tabla 4. Compartiría los resultados obtenidos de la gestión administrativa y la cultura de la calidad obtenidos de la compañía APOLGUAÑA S.A

Variables	Población	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	6,67%
En desacuerdo	3	10%
De acuerdo	6	20%
Totalmente de acuerdo	19	63,33%
Total	30	100%

Del total de los encuestados el 7% indica que están en totalmente desacuerdo, el 10% indica que está en desacuerdo ya que estos resultados pueden beneficiar a las otras empresas a mejorar y el 83% indican que si están de acuerdo y totalmente de acuerdo en compartir los resultados para ayudar a las demás compañías como punto estratégico para mitigar los riesgos y plantear una buena gestión de calidad.

Citando a Florez (2018), indica que sin publicacion la ciencia esta muerta, los investigadores tienen la responsabilidad de poner a disposicion ante la sociedad en general los resultados obtenidos de las investigaciones, generalizando de esta forma el conocimiento y reintegrando el conocimiento científico a la cultura.

Las tecnologías de la informacion son la base para que se pueda divulgar el conocimiento, el articulo científico no es la unica manera de compartir nuevos conocimientos, pero en la actualidad es el mas aceptado por la comunidad científica, permitiendo antes de ser publicado entre en un proceso de revision en el editorial y asi obtener un reconocimiento por la investigacion realizada.

3.2 Discusión

La presente investigación está dirigida en analizar las falencias detectadas en el estudio de la técnica de las encuestas realizadas en la Compañía de Transportes Escolares e Institucionales APOLGUAÑA S.A., en el Cantón Quinindé en cuanto a la gestión administrativa y cultura de calidad de servicios, donde se percibió las debilidades y falencias.



Con los resultados obtenidos en la investigación como discusión se establece que es necesario que la gerenta establezca un plan de capacitaciones para el personal administrativo donde compartan información sobre la importancia que tiene una buena gestión administrativa y contar una excelente cultura de la calidad y así cumplir con los parámetros sobre las funciones administrativas para obtener un correcto desarrollo de sus actividades. Es por ello, que la compañía de transporte escolar e institucional del cantón Quinindé requiere de ciertas técnicas y métodos estratégicos manteniendo así buen control de calidad de servicios a los usuarios.

Para Rodríguez (2018) El sector del transporte a lo largo del tiempo ha sufrido muchos cambios radicales dentro de su ámbito, y conjuntamente el crecimiento de la competencia ha sido constante, por lo cual las cooperativas de transporte de pasajeros deben estar preparadas día a día para afrontar a sus nuevos competidores, generando un impacto social positivo y una organización interna adecuada

para brindar un servicio eficaz y eficiente.

El mejoramiento de procesos no se producirá de forma espontánea, pues implica un cambio que lleva tiempo e implica a toda la organización, dependiendo su triunfo del apoyo de quienes se hallan en el grado directivo y el compromiso de todo el personal involucrado en su control; de manera, para que la organización logre seguir estando competitiva en la era, hace falta que afronte como instrumento el mejoramiento continuo que, al fin y al cabo, constituye la esencia de la calidad.

Para Quintana (2021) la gestión administrativa permite a las organizaciones enfrentar nuevos retos para alcanzar la productividad y competitividad en las organizaciones modernas. La administración al ser una ciencia que implica la toma de decisiones en periodos establecidos con un alto impacto en el rendimiento de las empresas debe ser empleada de forma idónea; los gerentes deben analizar diferentes factores del entorno, en base a ello adoptar modelos de gestión eficiente, de tal manera que genere una mayor

productividad, y por ende los márgenes de rentabilidad sean favorables.

En las organizaciones de servicio es de increíble importancia y utilidad hacer una estimación incesante de la calidad de servicios que se ofrece para apoyar a los clientes, esto permitirá producir grandeza en la calidad de servicio, para cumplir con los requerimientos de los clientes; es importante cuantificar la calidad de servicio para decidir si es importante realizar actividades para lograr la satisfacción de los objetivos y destinos de una organización.

4. Conclusiones

Una vez concluido el trabajo de investigación se plantean las siguientes conclusiones:

- Se plantearon los fundamentos teóricos que establecieron un aporte fundamental para medir los mecanismos de la gestión administrativa que son fundamentales para la cultura de la calidad, motivo por el cual esto influye en la correcta aplicación de los procesos administrativos.
- El estudio del diagnóstico realizado de la situación actual, se comprobó que las falencias que se pueden encontrar dentro de la compañía, son por el deficiente conocimiento en base a la importancia de contar con una buena gestión administrativa y una excelente cultura de la calidad, además se manifestó la importancia de contar con un plan de capacitaciones hacia el personal administrativo y esto influye en la mejora de los procesos administrativos.
- Los resultados de la presente investigación demuestran un trabajo óptimo para otras investigaciones, lo importante del presente artículo científico se refleja en los resultados obtenidos para mejorar la gestión administrativa y cultura de la calidad lo cual influye en la correcta aplicación de los procesos administrativos en la compañía APOLGUAÑA S.A.



Bibliografía

- Almeida y Granizo. (2019). “Análisis de los procesos administrativos y la influencia en la gestión administrativa en los centros de formación del idioma inglés en la ciudad de Ambato”. Obtenido de Tesis de grado previo a la obtención del título de Ingeniería de Empresas. Director: Ing. Edwin Javier Santamaría Freire. Universidad Técnica de Ambato.: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6894/1/UTC-PIM-000242.pdf>
- Arenal. (2017, p.47). Gestión de la atención al cliente/consumidor. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/>
- Arenal, L. (2017). Gestión de la atención al cliente/consumidor.
- Asamblea Constituyente. (2011). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento. Obtenido de https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/1_ley_y_reglamento_EPS.pdf
- Caravaca, E. (2018). Calidad en la atención al cliente. Obtenido de <https://www.andalucialab.org/blog/calidad-en-la-atencion-al-cliente/>
- Florez, Y. N. (2018). LA IMPORTANCIA DE LA DIVULGACIÓN CIENTÍFICA. Bucaramanga: ITECKNE.
- García, M. (2015). Gestión Administrativa para el asesoramiento de productos y servicios financieros de pasivos. Ediciones Parainfo. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6894/1/UTC-PIM-000242.pdf>
- Gutiérrez. (2013). Transporte Público de Calidad y la Movilidad Urbana. Obtenido de http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A51043F477187F5
- Hammond, M. (2022). GESTIÓN DE CLIENTES. Obtenido de GESTIÓN DE CLIENTES: <https://blog.hubspot.es/servicio/escala-likert>
- Herrera, J. (2020). Lean Construye. Obtenido de <https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/qu%C3%A9-es-la-gesti%C3%B3n-de-calidad-total>
- Navarro, F. (2016). INESEM BUSSINESS SCHOOL. Obtenido de <https://www.inesem.es/revista-digital/gestion-integrada/la->

gestion-de-la-calidad-total-tqm/

NESUM-ECUADOR-AUDI-2018-43.pdf

- Paola. (2019). Grupo Fraga expertos en sistemas de gestión de calidad. Obtenido de <https://grupo-fraga.com/8-principios-de-la-cultura-de-calidad-iso-9001-para-mejorar-el-desempeno-de-tu-organizacion/>
- Pérez, J. (2020). Gestión de calidad. Obtenido de <https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/qu%C3%A9-es-la-gesti%C3%B3n-de-calidad-total>
- Quintana, J. (2021). Importancia del Modelo de Gestión Empresarial para las Organizaciones Modernas. Revista Enfoques. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6602/1/UPSE-MAE-2021-0006.pdf>
- Rodríguez, M. (2018). El proceso administrativo y su incidencia en el fortalecimiento institucional mediante una auditoría de gestión en la Cooperativa de Transporte Interprovincial "07 de noviembre" del Cantón Paján. Obtenido de Universidad Estatal del Sur de Manabí. Facultad Ciencias Económicas. Carrera Contabilidad y Auditoría: <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1462/1/U>
- Rodríguez, S. (2020). Modelo de gestión administrativa. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1609/1616>
- Ros. (2014). Planificación y gestión integral de parques y jardines: Calidad, sostenibilidad y PRL. Madrid: Mundi-Prensa. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6894/1/UTC-PIM-000242.pdf>
- Vásquez y Gómez. (2012). ¿Cuál es la importancia de la gestión administrativa en una empresa? Obtenido de <https://fddocuments.ec/document/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una-empresa>
- Velásquez, B., Ponce, V., Franco, M. (22 de 06 de 2016). La gestión administrativa y financiera, una perspectiva desde los supermercados del cantón Quevedo. Obtenido de Revista Dialnet. 10(2), 15-20.: <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/42/36>