

IMPORTANCIA DE UN ADECUADO DESARROLLO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS EMPRESAS ENTRE LOS PERIODOS 2018-2022

DEVELOPMENT AND IMPORTANCE OF ADMINISTRATIVE PROCESSES IN COMPANIES BETWEEN THE PERIODS 2018-2022

 Roxana Elizabeth Bustamante Díaz^{1a}
 Yonatan Jairo Fernández Pusma^{1b}



Fecha de recepción : 11/04/2023
Fecha de aprobación : 16/05/2023
DOI : <https://doi.org/10.26495/rce.v10i1.2478>

Resumen

El desarrollo de esta revisión sistemática de la literatura, está ligado a la importancia de los procesos administrativos en la gestión empresarial, ya que, cumplen un papel relevante en la dirección de una compañía, ya que marcarán los lineamientos a seguir para alcanzar los objetivos establecidos por la dirección en un periodo determinado. Por consiguiente, el fin de la elaboración de esta RSL, se fundamentó de manera literaria, recopilando información de bases de datos confiables como: a) Scielo, b) Scopus, c) ProQuest, d) Renati, e) Alicia, f) La Referencia y g) ScienceDirect ; dichas bases de datos permitieron recopilar 50 documentos abarcando los últimos año, no obstante, aquellos documentos seleccionados fueron sometidos a criterios de inclusión y exclusión, de manera que, la información pertinente a la variable procesos administrativos, va a centrarse en aspectos teóricos y su influencia en la gestión empresarial, generando un mejor direccionamiento de la empresa y un mayor índice de objetivos alcanzados.

Palabras clave: Procesos administrativos, Coordinación, Dirección, Control

Abstract

The development of this systematic literature review is linked to the importance of administrative processes in business management, since they play a relevant role in the management of a company, as they will set the guidelines to be followed to achieve the objectives established by the management in a given period. Therefore, the purpose of the elaboration of this SLR, was based on a literary way, gathering information from reliable databases such as: (a) Scielo, (b) Scopus, (c) ProQuest, (d) Renita, (e) Alicia, (f) La Referencia and (g) ScienceDirect ; these databases allowed the collection of 50 documents covering the last years, however, those selected documents were subjected to inclusion and exclusion criteria, so that, the information relevant to the variable administrative processes, is going to focus on theoretical aspects and their influence on business management, generating a better direction of the company and a higher index of objectives achieved.

Keywords: Administrative Processes, Coordination, Direction, Control

¹Universidad César Vallejo – Chiclayo, Perú

^aAdministración de empresas, <https://orcid.org/0000-0002-4157-0902>, e-mail: rbustamantedi@ucvvirtual.edu.pe

^bAdministración de empresas, <https://orcid.org/0000-0002-8788-8334>, e-mail: yfernandezpu19@ucvvirtual.edu.pe

1. Introducción

Desde una perspectiva teórica, los procesos administrativos, son relacionados con lo expuesto por Henry Fayol, ya que, él desarrolló las cuatro etapas de este proceso: a) planificar, b) organizar, c) dirigir y d) controlar; dichos procesos son elementos esenciales para un buen control administrativo y gerencial, puesto que, dichas etapas son muy importantes en el desarrollo de cualquier proyecto (Cardona y Chumaceiro, 2018). En resumen, el proceso de gestión brinda la oportunidad de controlar los recursos de manera organizada y administrarlos de manera efectiva (Hernández, et al., 2018). Este proceso se puede aplicar a cualquier tipo de negocio y todos en la organización deben tener un entendimiento común de su rol en el proceso (Gómez, 2018).

Es por ello que, las empresas que no efectúan adecuadamente los procesos administrativos tienden a presentar problemas en dichos procesos, perjudicando directamente al cliente o a la propia empresa, por lo tanto, Vega (2018) mencionó que si estas interrupciones persisten dentro de la empresa, el riesgo de incumplimiento aumentará, perjudicando las operaciones y la gestión de recursos, afectando el desempeño del talento y dañando la imagen de la empresa, conduciendo a una baja satisfacción del cliente. Del mismo modo, Coronel (2018) argumentó que las empresas necesitan mejorar la administración, implementando mecanismos de control adecuados, permitiendo mejorar el desempeño de los colaboradores y asegurar el desempeño efectivo de sus operaciones, con el fin de brindar servicios de calidad a los usuarios y mejorar la imagen empresarial.

Para, Poma (2020) Una de las desventajas de un mal desarrollo de procesos administrativos es la falta de planeación estratégica en la empresa, lo que conlleva a un retraso en el crecimiento económico, debido a que aún no se ha definido la misión, visión y metas, por considerarse, generando una pérdida de tiempo. Cabe decir, los gerentes, aunque en realidad definen la misión, velan por la estabilidad y consistencia en las operaciones, incluyendo la búsqueda de ventajas competitivas, formulando e implementando estrategias que contribuyan al crecimiento financiero de la empresa.

También, Vargas y Zapata (2019) hicieron hincapié a que una mala ejecución de los procesos administrativos afectará a la estructura organizacional, repercutiendo en la segregación de funciones, ya que, al no existir un delimitado concepto de responsabilidades correspondientes a los colaboradores, no podrán ejercer adecuadamente sus funciones, es decir no se podrá concretar eficientemente los objetivos propuestos.

Luego del planteamiento del problema, se procede a formular el problema de investigación de la siguiente manera:

¿Cuál es la información pertinente respecto los procesos administrativos, a partir de la literatura científica en el ámbito empresarial?

Así mismo, surgieron los siguientes problemas específicos:

a) ¿Cuál es la información recopilada respecto a los procesos administrativos?

b) ¿Cuál es la información científica utilizable sobre los procesos administrativos en los años 2018-2022?

c) ¿Cuál es la información categorizada respecto a los procesos administrativos?

Considerando los problemas planteados, la justificación de esta revisión de literatura permitió recopilar información relevante y categórica sobre la variable procesos administrativos, de manera que, toda información recopilada entre el periodo ya mencionado permitirá el desarrollo teórico de la variable procesos administrativos en el sector empresarial con el fin de que dicha información se pueda acoplar a las necesidades de cualquier empresa.

Así mismo, se tiene como objetivo:

Describir la información pertinente respecto a los procesos administrativos, a partir de la literatura científica en el ámbito empresarial.

A su vez, originaron los siguientes objetivos específicos:

- Mencionar la información recopilada respecto a los procesos administrativos.
- Detallar la información científica utilizable sobre los procesos administrativos en los años 2018 al 2022
- Describir los procesos administrativos de manera categorizada.

2. Material y métodos

El desarrollo de esta revisión literaria se basó en el análisis de estudios cualitativos y cuantitativos relacionados a la variable procesos administrativos, dado que toda información obtenida será beneficiosa para exponer y detallar sobre variable expuesta, por lo tanto, se vio necesario recopilar información de fuentes confiables como: (a) ProQuest, (b) Alicia, (c) Scielo, (d) Renati, (e) La Referencia, (f) Scopus, (g) ScienceDirect, seguidamente la información obtenida se sometió a los criterios de inclusión y exclusión, con la finalidad de tener información pertinente y adecuada sobre la variable en desarrollo, tomando en cuenta la siguiente interrogante: ¿Cuál es la información pertinente respecto los procesos administrativos, a partir de la literatura científica en el ámbito empresarial?

Para ello fue necesario analizar 1330 documentos, los cuáles fueron evaluados mediante los criterios de inclusión y exclusión, dando como resultado la selección de 50 documentos, los cuáles fueron artículos y tesis.

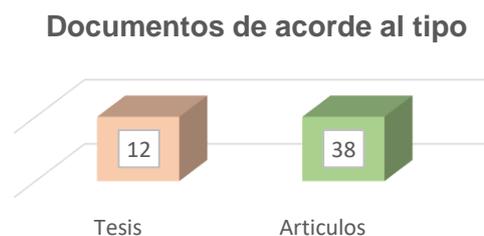
Tabla 1.

Selección de documentos según el tipo

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD	Porcentaje
Tesis	12	24%
Artículos	38	76%
TOTAL	50	100%

Figura 1.

Selección de documentos de acorde al tipo



Fuente: Elaboración propia

Nota: El 24% de documentos evaluados son de tipo tesis y el 76% restante pertenecen a artículos indexados

Interpretación: La totalidad de documentos evaluados toman en cuenta en todo momento a la variable procesos administrativos, de modo que el 24% son tesis y el 76% artículos.

También, se vio pertinente considerar la periodicidad de los documentos seleccionados, tomando en cuenta los últimos 5 años, por tal motivo, en la siguiente tabla se describió la cantidad de documentos encontrados por tipo y año.

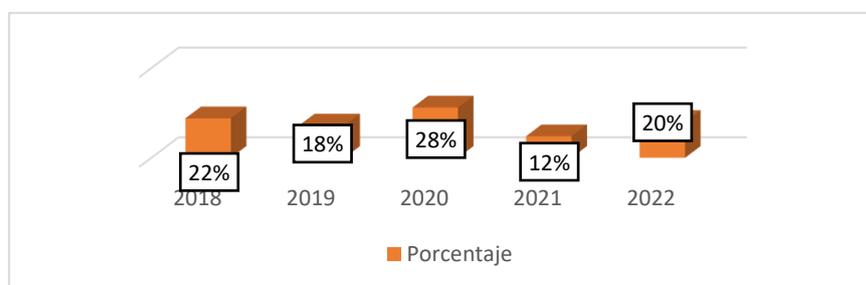
Tabla 2.

Periodicidad de los documentos de acorde al tipo

Año de publicación	Tesis	Artículos	Cantidad	Porcentaje
2018	1	10	11	22%
2019	1	8	9	18%
2020	4	10	14	28%
2021	2	4	6	12%
2022	4	6	10	20%
TOTAL	12	38	50	100%

Figura 2.

Porcentaje de documentos por año



Fuente: Elaboración propia

Nota: Se detalla el porcentaje de documentos encontrados por año, prevaleciendo el año 2020 como el año con más información respecto a la variable procesos administrativos.

Interpretación: Los documentos obtenidos según la periodicidad demuestran que la cantidad de información más alta respecto a la variable procesos administrativos fue encontrada en el año 2020 siendo representada con un valor porcentual de 28%, seguidamente el año 2018 (22%), luego el año 2022 (20%), el 2019 (18%) y finalmente el año 2021 (12%).

Además, se vio necesario considerar el idioma en inglés y español, ya que, el autor tiene un mayor dominio sobre ambos, en tal sentido los documentos seleccionados cuentan con dichos idiomas y la cantidad de documentos encontrados son representados mediante la siguiente tabla.

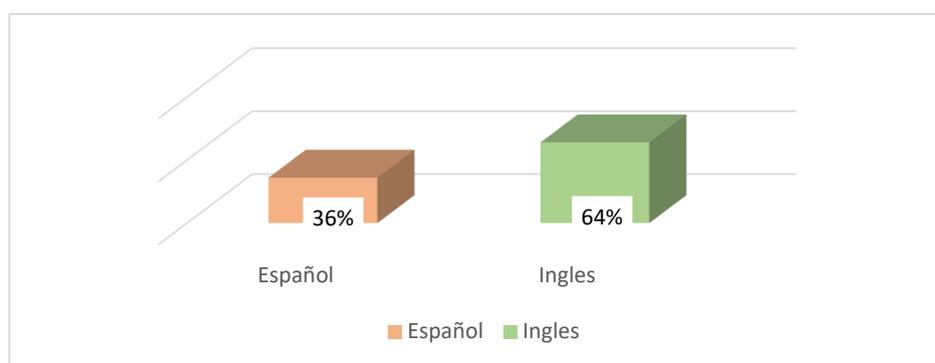
Tabla 3.

Selección de documentos por idioma

Idioma	Tesis	Artículos	Cantidad	Porcentaje
Español	12	6	18	36%
Inglés	0	32	32	64%
TOTAL	12	38	50	100%

Figura 3.

Selección de documentos por idioma



Fuente: Elaboración propia

Nota: Se detalla el porcentaje de acuerdo a la cantidad total de documentos según el idioma español e inglés.

Interpretación: La documentación obtenida fue dividida según el idioma del documento donde el 36% son de idioma español y 64% en inglés.

Por otro lado, las plataformas académicas consideradas en la recolección de datos (documentos) fueron compuestas por los siguientes metabuscadores: (a) ProQuest, (b) Scopus, (c) Alicia, (d) Scielo, (e) ScienceDirect, (f) Renati, (g) La Referencia, dichos metabuscadores fueron sometidos a los criterios expuestos en la Tabla 4.

Tabla 4.

Criterios tomados en cuenta para la selección de documentos

ÍTEM	CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
a	Importancia	Documentos que no guardan relevancia con la investigación
b	Idioma	Publicados en idiomas distintos al inglés y español
c	Característica del artículo	Documentos incompletos
d	Tiempo	Inferiores al 2018
e	Campo de estudio	No están de acuerdo con la línea

de investigación.

Interpretación: Los criterios de la tabla 4, van a ser considerados en la evaluación y depuración de documentos, de manera que los documentos que no cumplan con dichos requisitos no son considerados en esta revisión sistemática de la literatura.

3. Resultados

a. Proceso de selección de datos

Los documentos fueron sistematizados aplicando los criterios de inclusión y exclusión, de modo que, la proveniencia de dichos documentos fue de distintas bases de datos, cabe decir, que todo documento considera en su totalidad a la variable expuesta.

Detallando el proceso de selección se evaluó un total de 1330 documentos (basados en los criterios), de los cuáles solo se consideraron 50 documentos, de modo que el porcentaje ascendido de análisis de documentos fue de 3.76%, demostrando la información pertinente sobre la variable procesos administrativos.

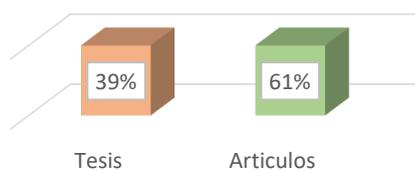
Tabla 5.

Documentos elegidos para revisión

Elementos	Documentos totales	Porcentaje
Tesis	519	39%
Artículos	811	61%
TOTAL	1330	100%

Figura 4.

Documentos elegidos para revisión



Fuente: Elaboración propia

Nota: Los porcentajes demostrados en la figura van de acorde al tipo de documento.

Interpretación: El 61% de documentos seleccionados para su revisión son pertenecientes a artículos indexados y el 39% de documentos a tesis.

Otro criterio que se tomó en cuenta fue la línea de investigación y la metodología utilizada en cada documento, de manera que se detalla la cantidad de documentos visualizados sin ser analizados y sin considerados por criterios.

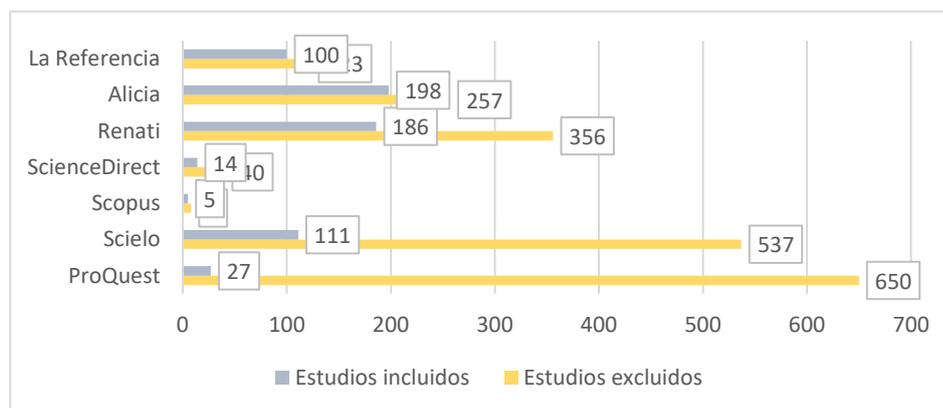
Tabla 6.

Documentos excluidos e incluidos

Fuentes	Cantidad de estudios excluidos	Cantidad de estudios incluidos	Total
PROQUEST	650	27	623
SCIELO	537	111	426
SCOPUS	8	5	3
SCIENCEDIRECT	40	14	26
RENATI	356	186	170
ALICIA	257	198	59
LA REFERENCIA	123	100	23
TOTAL	1971	641	1330

Figura 5.

Documentos excluidos e incluidos



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los distintos metabuscadore solo se evaluaron 1330 documentos con el propósito de depurarlos y obtener información pertinente entorno a la variable expuesta.

b. Características de los documentos seleccionados

Para un mejor detalle de esta revisión literaria se vio necesaria la subdivisión de documentos de acorde a idioma y base de datos obtenida, siendo demostrado en las siguientes tablas.

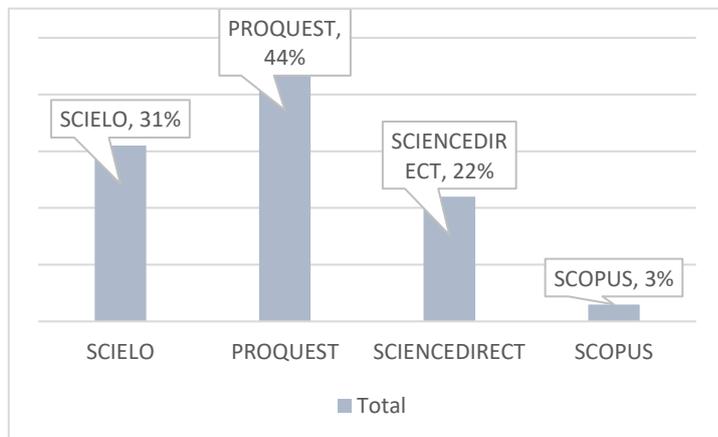
Tabla 7.

Documentos en idioma inglés

Fuentes	Artículos	Cantidad total	Porcentaje
SCIELO	10	10	31%
PROQUEST	14	14	44%
SCIENCEDIRECT	7	7	22%
SCOPUS	1	1	3%
TOTAL	32	32	100%

Figura 6.

Documentos en idioma inglés



Fuente: Elaboración propia

Nota: Se detallan los porcentajes de documentos en inglés según la base de datos.

Interpretación: Los documentos encontrados según el metabuscador y el idioma utilizado permiten detallar que en el metabuscador SCIELO se obtuvo la mayor cantidad de información respecto a la variable procesos administrativos con un 31%.

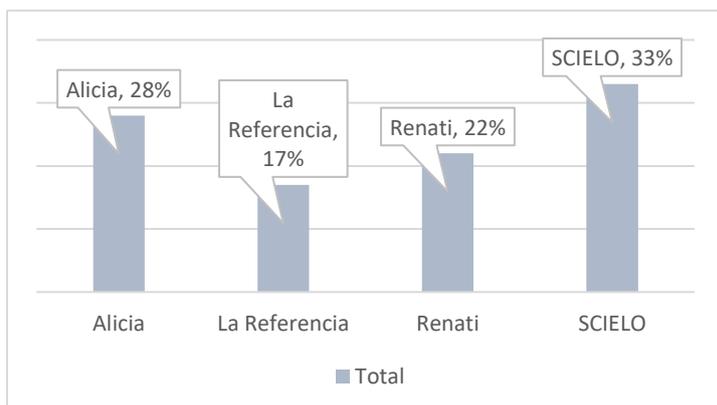
Tabla 8.

Documentos en español

Fuentes	Artículos	Tesis	Cantidad total	Porcentaje
ALICIA	0	5	5	28%
LA REFERENCIA	0	3	3	17%
RENATI	0	4	4	22%
SCIELO	6	0	6	33%
TOTAL	6	12	18	100%

Figura 7.

Documentos en español



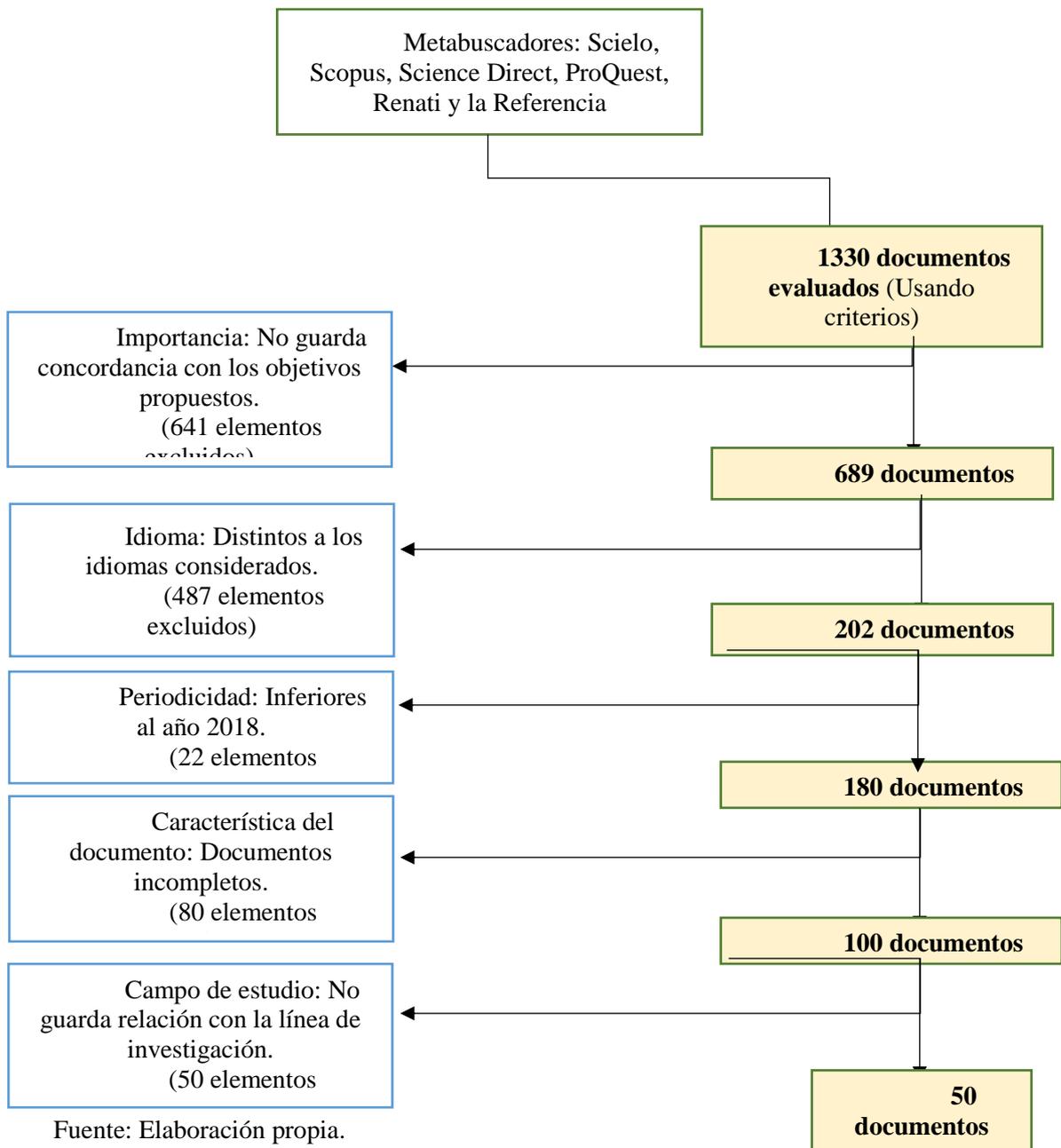
Fuente: Elaboración propia

Nota: Se detallan los porcentajes de documentos en español según la base de datos.

Interpretación: La tabla 8 permite detallar que en el metabuscador SCIELO se obtuvo la mayor cantidad de información respecto a la variable procesos administrativos con un 33%.

Figura 8.

Representación gráfica del proceso de selección de documentos



Nota: La elaboración de este gráfico resumen el proceso de selección de documentos cumpliendo los criterios expuestos en la tabla 4.

Interpretación: La cantidad de documentos seleccionados son tomados en cuenta de acorde a los criterios expuestos en la Tabla 4, de manera que los hallazgos obtenidos van a permitir un mejor desarrollo literario de esta RSL.

c. Principales hallazgos (Resultados)

Cumpliendo con el objetivo principal propuesto que fue: Describir la información pertinente respecto a los procesos administrativos, a partir de la literatura científica en el ámbito empresarial, se consideró la siguiente síntesis de información expuesta por varios autores.

De manera que, Muñoz, et al. (2020) mencionaron que los procesos administrativos se encuentran ligados a la teoría clásica de la administración, puesto que hace énfasis a las funciones básicas que tiene una organización para ser eficientes, en tal sentido esta teoría se relaciona con la variable gestión administrativa entorno a las fases principales de la organización que son planificar, dirigir, direccionar y controlar. Lasso, et al. (2022) El procedimiento administrativo es una serie de procedimientos que realizan las autoridades descentralizadas y las administraciones públicas estatales o municipales para formular y, en su caso, ejecutar actos administrativos.

Para Anchelia, et al. (2021) existen cuatro procesos administrativos los cuáles son:

- Procesos estratégicos: Son los procesos relacionados con la determinación de las políticas, metas y objetivos estratégicos internos de la empresa y con la garantía de su cumplimiento.
- Procesos operativos: Son todas las actividades interrelacionadas en una organización.
- Procesos de apoyo: Proporcionan los recursos necesarios para operaciones eficientes y productivas.
- Procesos de gestión: El objetivo de la gestión por procesos es optimizar los procesos de trabajo para que sean más eficientes y se adapten a las necesidades del cliente

Sin embargo, Giler y Yoza (2022) argumentaron que el proceso más importante es el proceso operativo ya que, son procesos primarios siendo esenciales y relacionados con los fines propuestos por la empresa. Baque y Hidalgo (2022) toman en consideración la producción y la venta de productos o servicios, dichos procesos son muy importantes porque es el valor que le da el cliente al percibir el producto/servicio ofrecido.

Por lo tanto, Portillo y Cárdenas (2018) definieron que es el conjunto de pasos que se realizar para dar una solución entorno a un problema administrativo. Lezcano (2022) las actividades realizadas van a permitir solucionar los posibles problemas de gestión que pueda originarse producto de alguna muda. Armijo, et al. (2019) Para que el proceso funcione correctamente, es necesario seguir las metas, estrategias y políticas de la empresa, así como establecer metas claras para que el proceso funcione. De igual manera, Carmona, et al. (2022) argumentó que para poder realizar un proceso adecuadamente se debe considerar las metas, políticas y estrategias de la empresa, de modo que la realización del objetivo se dé de forma fluida. Del mismo modo, Mendoza, et al. (2020) Manifestaron que los procesos administrativos son el conjunto de actividades que realiza la empresa u organización para cumplir con sus funciones, para ello es necesario desarrollar dos ciclos los cuáles son mecánico que se encuentra compuesta por la planificación y organización, y ciclo dinámico compuesto por el control y dirección.

Por consiguiente, Hernández y Hernández (2019) mencionaron que entre los principales procesos administrativos se consideran la facturación y cobro, selección del personal y adquisición de materia prima, de modo que dichos procesos van a permitir emplear de mejor manera los recursos disponibles.

También, Mero (2018) detalló que se deben respetar seis elementos en el proceso administrativo los cuáles son:

- a) Previsión: Basándose en que es lo que se puede hacer.
- b) Planeación: Determinando que es lo que se va a hacer
- c) Organización: Como se va a desarrollar (como se va a hacer)
- d) Integración: Con que elementos lo vamos a realizar (con que lo vamos a hacer)
- e) Dirección: Resolución de los problemas que se presentan.
- f) Control: Es el resultado obtenido (como se realizó)

Asimismo, Barzola et al. (2022) Manifestaron que la planificación es la primera función administrativa, puesto que consiste en evaluar y analizar a la organización, definir los objetivos, establecer estrategias y desarrollar los planes de acción para el cumplimiento de ellas, para ello es necesario programar adecuadamente las funciones a realizar en cada estrategia y que tan confiable resulta aplicar dichas estrategias, ya que, con ello se podrá concretar el objetivo o meta establecida. Además, Parrales, et al. (2021) enfatizaron a la organización como la acción de organizar, integrar y estructurar los costos y los elementos involucrados en la parte administrativa de una empresa, para que se pueda dar un correcto desarrollo organizacional se debe tener en cuenta el trabajo en equipo y el compromiso de los colaboradores por un adecuado desarrollo de sus actividades. También, Barreto (2022) mencionó que el control permite evaluar y ejecutar los planes establecidos, con el fin de observar las mudas que puedan suceder en dichos procesos, asimismo se toma en consideración la cantidad de recursos utilizados, el desempeño del colaborador y como este va a cumplir sus funciones. Finalmente, la dirección según López (2021) es la referencia hacia la coordinación y organización de actividades empresariales, dónde los administradores supervisan las operaciones e influyen en el desarrollo constantes de sus competencias con el fin de elevar el nivel de productividad.

Del mismo modo, Hinojosa (2022) argumentó que los elementos que son tomados en cuenta en los procesos administrativos son las personas o recursos humanos, actividades, objetivos, recursos financieros y métodos. Para Talavera y Villegas (2019) la importancia de los procedimientos administrativos tiene por objeto conseguir la gestión más eficiente de los recursos de la empresa con el fin de conseguir los mejores resultados tanto para la propia empresa como para todos aquellos que se interesan por el buen hacer de la empresa y trabajan internamente o externamente, buscando un buen desarrollo de ella.

Bustamante, et al. (2019) Los beneficios de desarrollar adecuadamente los procesos administrativos son la orientación de la empresa hacia el futuro, coordinación en las decisiones, resaltar los objetivos organizacionales y determinar anticipadamente los recursos a utilizarse para el desarrollo de cada proyecto.

Desde una perspectiva legal, Orlindo, et al. (2021) mencionaron que los colaboradores gozan de toda garantía y derecho inherente debido al proceso administrativo realizado, comprendiendo sus argumentos ofrecidos y pruebas.

4. Discusión

Los resultados obtenidos son contrastados con otros autores que conllevan el mismo tema de investigación, en este caso se basa en los procesos administrativos, siendo comparados de manera teórica.

El autor Mendoza, et al. (2020) en su postulado detalló que los procesos administrativos son relacionados con cuatro pasos fundamentales en la organización que son planificación, organización, control y dirección. Dicha información es contrastada con la investigación de Carillo y Chávez (2022)

de modo que, poseen similitudes en su investigación ya que dichos autores enfatizaron los pasos fundamentales considerándolas como dimensiones en su investigación.

Asimismo, Anchelia, et al. (2021) detallaron que existen cuatro procesos administrativos, los cuáles son: Procesos estratégicos, de apoyo, operativos y de gestión, dicha información teórica es considerada como fuente a investigar por el autor Castro(2018), ya que en su investigación busca centrarse en los procesos operativos, de manera que, el resultado obtenido de su investigación consideró que el 47% de fracasos en el desarrollo de estrategias operativas, se da producto de un mal desarrollo de los procesos operativos internos.

Del mismo modo, Mero (2018) consideró que los elementos que componen al desarrollo de procesos administrativos son: previsión, planeación, organización, integración, dirección y control. Dicha fuente teórica es influyente en lo expuesto por Vargas (2021) ya que este autor en su investigación guarda similitud con la información expuesta por Mero, debido a considerar los elementos mencionados como apoyo teórico para el desarrollo de sus dimensiones y posteriormente su investigación.

También, Carmona, et al. (2022) Detalló que para poder realizar un proceso adecuadamente se debe considerar las metas, políticas y estrategias de la empresa, en tal sentido, guarda similitud con la investigación de Soledispa (2022) ya que al desarrollar su postulado buscó centrarse en los objetivos que propone su empresa, para ello consideró los procesos básicos administrativos para observar en que proceso existen mayores mudas.

5. Conclusiones

El análisis de los trabajos seleccionados en esta revisión sistemática de la literatura se consideró la contribución al estudio respecto a los procesos administrativos en las empresas, permitiendo ser más eficaces con los recursos que se cuenta, además de mejorar los resultados obtenidos y el cumplimiento de objetivos en menos tiempo.

Primera: Entorno al objetivo general que se basó en describir la información pertinente respecto a los procesos administrativos, a partir de la literatura científica en el ámbito empresarial, se puede decir que los procesos administrativos tienen por objeto conseguir la gestión más eficiente de los recursos de la empresa con el fin de conseguir los mejores resultados tanto para la propia empresa como para todos aquellos que se interesan por el buen hacer de la empresa y trabajan internamente o externamente, buscando un buen desarrollo de ella.

Segunda: Para el primer objetivo específico se trató sobre mencionar la información recopilada respecto a los procesos administrativos, se detalla lo expuesto por Mendoza y Moreira (2021) quienes mencionaron que los procesos administrativos son el conjunto de actividades que realiza la empresa u organización para cumplir con sus funciones, para ello es necesario desarrollar dos ciclos los cuáles son mecánico que se encuentra compuesta por la planificación y organización, y ciclo dinámico compuesto por el control y dirección. Dicha información expuesta permite tener una definición exacta sobre los procesos administrativos

Tercera: Para el segundo objetivo que fue detallar la información científica utilizable sobre los procesos administrativos en los años 2018 al 2022, se tomó en consideración el proceso de selección de datos y el anexo 1.

Cuarta: Para el tercer objetivo específico se buscó Describir los procesos administrativos de manera categorizada, se realizó una tabla situada en el anexo 2, permitiendo obtener información pertinente y categorizada entorno a los años de publicación y nivel de importancia teórica.

6. Referencias

- Abrego, D., Sánchez, Y. y Medina, J. (2018). Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales. *Contaduría y administración*, 62(2), 303-320. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.005> .
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., y Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos Y Representaciones*, 9(SPE1), e899. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899> .
- Armijo, F., Bermúdez, A. y Mora, N. (2019) Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. Obtenido de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&tlng=es.
- Baque, E. y Hidalgo, E. (2022). Gestión administrativa en la rentabilidad de la empresa montecuatorhats del cantón montecristi. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada yachasun* - ISSN: 2697-3456, 7(12), 59–81. <https://doi.org/10.46296/yc.v7i12.0274> .
- Barreto, D. (2022) Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697-6712. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918 .
- Barzola, M., Flores, M., Daza, M., Flores, C., Flores, M., y Flores, M. (2022). Importancia de la planificación para mejorar la gestión administrativa en las empresas públicas de turismo, Ecuador. 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 2707-2724. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4617 .
- Bustamante, M., Bustamante, A., Caamano, V. y Cabezas, F. (2019) Análisis de la gestión de procesos administrativos en el departamento de talento humano. *Revista San Gregorio*, 0(31), 64-71. DOI: <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v0i31.869> .
- Cardona, Y. y Chumaceiro, A. (2018) Enfoques, Teorías y Perspectivas de la Administración de Empresas y sus Programas Académicos. DOI: <https://doi.org/10.21892/9789588557663> .
- Carillo, E. y Chávez, J. (2022) La digitalización de documentos y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chincheros, 2022. [Tesis de licenciatura, Universidad tecnológica del Perú]. Obtenido de: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6834/E.Carrillo_J.Chavez_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y .
- Carmona, J., Villegas, V. y Buenaño, W. (2022) La gerencia y los procesos administrativos en las instituciones públicas venezolanas. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 7(1): 3409-3432. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4663 .
- Castro, K. (2018) Proceso Administrativo y Toma de Decisión en la Unidad Territorial Junín del Saludpol – 2018. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29456> .
- Coronel, F. (2019) Procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018. [Tesis de titulación, Universidad Autónoma del Perú]. Obtenido de: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/792> .

- Cueva, J., Román, H., Díaz, R. y Cárdenas, N. (2022) Los procesos administrativos y la competencia profesional, *Revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales*, 58: 37-47. Obtenido de: <https://revista.grupocieg.org/wp-content/uploads/2022/10/Ed.5837-47-Cueva-et-al.pdf> .
- Espinosa, M., y Cevallos, P. (2022). Los tics en la gestión de los procesos administrativos en los establecimientos de educación media. *Alfa Publicaciones*, 4(3), 245–265. <https://doi.org/10.33262/ap.v4i3.259> .
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., y Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406> .
- García, L., Solano, M. y León, M. (2022) El diagnóstico en el proceso administrativo para la mejora de los procesos de gestión administrativa. *Revista de Investigación Académica sin Frontera*, 15(38): 1-12. DOI: <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi38.531> .
- Giler, G., y Yoza, N. (2022). Proceso administrativo y su incidencia en el fortalecimiento institucional de la Unidad Educativa “21 de mayo”. *Revista Científica Y Arbitrada De Ciencias Sociales Y Trabajo Social: Tejedora*, 6(11), 173-187. <https://doi.org/10.56124/tj.v6i11.0083> .
- Gómez, S. (2018) Propuesta de automatización de proceso a través de la Gestión Documental de los expedientes de empleados administrativos en el Departamento de Recursos Humanos. Caso Universidad APEC, año 2017. [Tesis de Maestría, Universidad APEC]. Obtenido de: https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TPG_CI_MGP_13_2017_ET170260.pdf .
- González, B., Solórzano, R. y Reynosa, E. (2021). Impacto de la automatización de los procesos administrativos. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*, 5(1), 17–30. DOI: <https://doi.org/10.36314/cunori.v5i1.149> .
- Hernández y Hernández (2019) Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico De La Escuela Superior Atotonilco De Tula*, 6(11), 66-67. <https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704> .
- Hernández, H. Barrios, I., Martínez, D. (2018) Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones, 16(28): 169–185. DOI: <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130> .
- Hinostroza, M. (2022) Habilidad gerencial y la gestión de procesos administrativos del Gobierno Regional de Ayacucho. *Business Innova Sciences*, 3(3), 17 - 28. DOI: <https://doi.org/10.58720/bis.v3i3.105> .
- Lasso, E., Rojas, S. y Gómez, R. (2022) Organizational risk management as a driver of the administrative process in times of uncertainty: A case study of the health sector. *Catálogo Editorial*, 2: 176-201. Obtenido de: <https://journal.poligran.edu.co/index.php/libros/article/view/3167> .
- Lezcano, W. (2022) Digitalización de documentos y procesos administrativos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal de Lima Este, 2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95602> .
- López, A. (2021) La administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo María, *Revista Gaceta Científica*, 21(2): 137-148. DOI: <https://doi.org/10.46794/gacien.7.2.1102> .

- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A. y Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328> .
- Mendoza Zulueta1a, M., Álvarez, L. y Rivera, G. (2020) Administrative processes and their contribution to the strengthening of MSMEs in the canton of Quevedo. *Revista Dilemas*. 7: 124-144. DOI: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2150> .
- Mendoza, V. y Moreira, J. (2021) Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Polo De Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3): 608-620. DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>.
- Mero, J. (2018) Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 3(8), 84-102. DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59> .
- Muños, L., Napa, Y., Pazmiño, W. y Posligua, M. (2020). PROCESOS ADMINISTRATIVOS: UN ESTUDIO AL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS PYMES: PROCESOS ADMINISTRATIVOS: UN ESTUDIO AL DESARROLLO EMPRESARIAL. *UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 29-40. <https://doi.org/10.47230/unesciencias.v4.n4.2020.334> .
- Naranjo, S., Altamirano, S. y Balda, A. (2021) Business administration process: case of observatory of business sciences of the university of otavalo, *RES NON VERBA Revista Científica*, 11(2): 84-102. DOI: <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v11i2.554>.
- Orlindo, A., Vázquez, P., Parrales, D. y Morales, V. (2021) Administrative process: determining factor in the organizational development of msms. *Revista publicando*, 8(31): 258-278. DOI: <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249> .
- Parrales, C., Carrasco, G., Miranda, J. y Lucio, R. (2021) Administrative process for organizational development in commercial enterprises of agricultural supplies. *Journal of science and research*, 6(4): 124-136. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8219910.pdf>.
- Peña, D., Sánchez, M. y Sancan, T. (2022) Administrative management and its impact on service quality. *Recimund*, 120-131. DOI: [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131) .
- Peralta, M., Horna, E. y Heredia, F. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 663-675. <https://dx.doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>.
- Poma, N. (2020) “desarrollo del proceso administrativo y su incidencia en la gestión del área de control previo de la unidad ejecutora n° 010 viii dirección territorial de policía – Huancayo. [Tesis de titulación, Universidad Peruana del Centro]. Obtenido de: <https://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14127/244/TESES%20-%20NEQUELI%20TANIA%20POMA%20HUALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y> .
- Portillo, K. y Cárdenas, E. (2018) Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. *OMNIA*, 14(3): 160-183. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/737/73711121009.pdf> .

Restrepo, H. (2021) La inducción general en la empresa. Entre un proceso administrativo y un fenómeno sociológico. *Revista Universidad y Empresa*, 13(21): 195-217. DOI: <https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa> .

Reyes Angulo, J. C., Huilcapi Masacón, M. R., Montiel Díaz, P. A., Mora Aristega, J. E., & Naranjo Chávez, D. G. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo