



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Análisis de la gestión administrativa en el desempeño estratégico de las
empresas comerciales de Machala.**

**PEREIRA SALAZAR ALLISON DAYANA
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**BALON YAGUAL ANTHONNY JOEL
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2022**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Análisis de la gestión administrativa en el desempeño estratégico
de las empresas comerciales de Machala.**

**PEREIRA SALAZAR ALLISON DAYANA
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**BALON YAGUAL ANTHONNY JOEL
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2022**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTOS INTEGRADORES

**Análisis de la gestión administrativa en el desempeño estratégico
de las empresas comerciales de Machala.**

**PEREIRA SALAZAR ALLISON DAYANA
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**BALON YAGUAL ANTHONNY JOEL
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

PACHECO MOLINA ANDRES MARCELO

**MACHALA
2022**

Análisis de la gestión administrativa en el desempeño estratégico de las empresas comerciales de Machala

por Anthonny Joel Balón Yagual - Allison Dayana Pereira Salazar

Fecha de entrega: 09-may-2023 9:54a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2030738930

Nombre del archivo: BAL_N_-_PEREIRA_-_PROYECTO_INTEGRADOR_FINAL.docx (155.04K)

Total de palabras: 9778

Total de caracteres: 54561

Análisis de la gestión administrativa en el desempeño estratégico de las empresas comerciales de Machala

INFORME DE ORIGINALIDAD

3%

INDICE DE SIMILITUD

3%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
2	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
3	Submitted to Universidad EAN Trabajo del estudiante	<1 %
4	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
5	elcontadorvirtual.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
6	Oscar Tinoco Gómez. "Una aplicación de la prueba chi cuadrado con SPSS", Industrial Data, 2014 Publicación	<1 %
7	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
8	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Los que suscriben, PEREIRA SALAZAR ALLISON DAYANA y BALON YAGUAL ANTHONNY JOEL, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado Análisis de la gestión administrativa en el desempeño estratégico de las empresas comerciales de Machala., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

PEREIRA SALAZAR ALLISON DAYANA

0706601606

BALON YAGUAL ANTHONNY JOEL

0750091290

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL
DESEMPEÑO ESTRATÉGICO DE LAS EMPRESAS
COMERCIALES DE MACHALA.**

Resumen

El presente proyecto integrador tuvo como objetivo analizar la influencia de la gestión administrativa en el desempeño estratégico de las empresas comerciales, para su cumplimiento se utilizó el tipo de investigación descriptivo apoyado del método analítico – sintético para comprender mejor los resultados expresados por los encuestados en el instrumento de evaluación; además, el nivel de la investigación fue explicativo y descriptivo, empleando un diseño no experimental dado que ninguna de sus variables fue alterada durante su estudio. Para el desarrollo del trabajo se ha utilizado el apoyo de distintas teorías de manera que permitan obtener un aporte al conocimiento del tema y a su vez ayuden a la adecuada identificación de la herramienta de medición del desempeño. En definitiva, la gestión administrativa y el desempeño estratégico son variables correlacionadas, expresando que la mayor parte de empresas comerciales de la urbe que mejor se desempeñan es debido a su buena gestión, no obstante, existen consideraciones que deben tomarse en cuenta para aquellos emprendedores cuyos resultados no son los esperados.

Palabras claves: gestión administrativa, desempeño estratégico, empresas comerciales, administración, desempeño

Abstract

The objective this integrative project was analysing the influence of administrative management on the strategic performance of commercial companies, the descriptive type of research supported by the analytical-synthetic method was used to better understand the results expressed by the respondents in the evaluation instrument; furthermore, the level of the research was explanatory and descriptive, using a non-experimental design given that none of the variables were altered during the study. For the development of the work, the support of different theories has been used in order to obtain a contribution to the knowledge of the subject and, at the same time, to help in the adequate identification of the performance measurement tool. To sum up, administrative management and strategic performance are correlated variables, expressing that the majority of commercial enterprises in the city that perform better are due to their good management, nevertheless, there are considerations that should be taken into account for those entrepreneurs whose results are not as expected.

Keywords: business management, strategic performance, commercial enterprises, administration, performance

Contenido

Introducción	7
1. Capítulo I: Planteamiento del problema	8
1.1. El objeto de la investigación	8
1.2. Problema de la investigación	9
1.3. Justificación	10
1.4. Objetivos de la investigación	10
2. Capítulo II: Desarrollo del proyecto	12
2.1. Revisión sistemática de la literatura	12
2.2. Marco teórico y/o conceptual (sistema de citación y referencialidad)	14
2.2.1. Empresa	14
2.2.2. Clasificación de las empresas	14
2.2.3. Empresas comerciales	15
2.2.4. Dirección administrativa	15
2.2.5. Gestión administrativa	16
2.2.6. Proceso administrativo	17
2.2.7. Desempeño estratégico	18
3. Capítulo III: Metodología del proyecto	21
3.1. Diseño de la investigación	21
3.1.1. Tipos de investigación	21
3.1.2. Nivel de investigación	21
3.1.3. Diseño de la investigación	21
3.1.4. Metodología de la investigación	22
3.2. Tipos de instrumento de investigación, población y muestra	23
3.2.1. Tipo de instrumento de investigación	23
3.2.2. Población y muestra objeto de estudio	24
4. Capítulo IV: Resultados y discusión	26

4.1. Análisis de resultados	26
4.2. Contrastación teórica de resultados	32
4.3. Propuesta de solución	34
4.4. Valoración de la factibilidad: dimensiones técnicas – económicas – sociales – ambientales	36
4.4.1. Dimensión técnica.....	36
4.4.2. Dimensión económica.....	36
4.4.3. Dimensión social.....	37
4.4.4. Dimensión ambiental	37
5. Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	38
5.1. Conclusiones	38
5.2. Recomendaciones	39
5.3. Referencias	40
5.4. Anexos	50

Índice de tablas

Tabla 1.	26
Tabla 2.	27
Tabla 3.	28
Tabla 4.	29
Tabla 5.	30
Tabla 6.	31
Tabla 7.	34

Índice de figuras

Figura 1.	26
Figura 2.	27
Figura 3.	30

Introducción

En los últimos tiempos, la gestión administrativa dentro del desempeño empresarial es un papel fundamental para el correcto funcionamiento y desenvolvimiento de las instituciones en un mercado cambiante y altamente competitivo. Pineda-Pizarro y Erazo-Álvarez (2021) concluyen que la ausencia de una correcta distribución de tareas para cada departamento basada en los niveles jerárquicos institucionales, no permite generar la correcta evidencia de las funciones y actividades que se desempeñan, por ende, no se puede determinar si sus integrantes están cumpliendo con las metas planteadas acorde a sus labores; lo que es de aporte para errores comunes como la duplicidad de las tareas o implementación de estrategias con resultados débiles y alejados del objetivo empresarial.

En el Ecuador, las actividades realizadas por el comercio al por mayor o al por menor ocupan más del cincuenta y uno por ciento, es decir, que la mayor parte de las empresas se dedican a esta actividad; razón por la cual, el presente trabajo se centra en el estudio de las empresas comerciales de la ciudad de Machala, perteneciente a la provincia de El Oro.

Se considera a la gestión administrativa bajo el modelo básico establecido por Henry Fayol: planificación, organización, dirección, control y evaluación; de allí que Tóala-Bozada et al., (2022) mencionen que estos elementos sirven como herramienta de análisis interno y externo, además de repercutir en el crecimiento organizacional a tal punto que si no se cuenta con la debida planificación, no se puede verificar el cumplimiento de objetivos dado que no existe una trayectoria de acción definida.

Por lo establecido anteriormente, el siguiente trabajo se realiza con la finalidad de corroborar si el flujo de actividades desarrollado por las empresas comerciales está alineados a los objetivos previamente establecidos, es decir, determinar si las actividades realizadas son planificadas con anterioridad y que el accionar esté orientado a la meta principal de la organización mientras optimiza los recursos a su alcance; razón por la cual, se plantea como objetivo de la investigación el analizar la influencia de la gestión administrativa en el desempeño estratégico de las empresas comerciales de Machala.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. El objeto de la investigación

Toda investigación científica persigue un fin en común que es adquisición de nuevos conocimientos y que ello sirva de aporte para comprobar o añadir una teoría justificada y aplicada en la realidad en la que se desenvuelve; por lo tanto, el elemento fundamental es el objeto de estudio, ya que es el enfoque del trabajo a realizarse. Es otras palabras, cuando se trata del objeto de la investigación, esto involucra una intención de indagar, considerando el proceso de recepción mediante el cual el investigador relaciona el objeto con la realidad en que se proyecta, con la finalidad de realizar una mejor comprensión del mismo (Solorio, 2014).

Autores como Soriano et al., (2015) establecen que una empresa es aquella unidad de producción cuya finalidad es crear, aumentar o servir a los fines del hombre, es decir, que es aquella entidad que cumple con una entrada, un procesamiento y una salida; en donde, dicho concepto es aplicado indiferentemente de la clasificación a la que pertenezca la organización. Por su parte, Antón (2011) menciona que las organizaciones se clasifican acorde su tamaño, ámbito, propiedad, forma jurídica y actividad; desglosando esta última en tres sectores y en el cual se mantiene el enfoque en el tercero al que pertenecen las entidades de servicio y las empresas comerciales.

El autor Mero-Vélez (2018) define a las empresas comerciales como aquellas entidades intermediarias entre el producto final y el consumidor, es decir, que la función principal de estas empresas es la compra-venta del producto terminado, las cuales según su nivel de distribución están clasificadas en: *mayoristas*, que son aquellas empresas que realizan sus ventas a gran magnitud hacia otras más pequeñas; *minoristas*, aquellas que venden al menudeo o en pequeñas cantidades de manera directa al consumidor; y *comisionistas*, aquellas entidades dedicadas a vender la mercancía que los productores les dan a consignación y por la cual reciben una ganancia o comisión.

Según Loor et al., (2018) el Ecuador ha pasado por diferentes cambios los cuales han transformado la manera del comportamiento del mercado; bajo esta premisa, las empresas ecuatorianas han tenido que evolucionar para una rápida y eficiente adaptación de la economía ecuatoriana, sin embargo, no todas lo han logrado con éxito. Por ello, el presente trabajo se concentra en las empresas comerciales de Machala, de acuerdo con el

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2021) esta actividad ocupa cerca del 51.30% de ingresos netos expresados en dólares para la ciudad.

1.2. Problema de la investigación

Mendoza-Briones (2017) menciona que la gestión administrativa tiene un papel fundamental dentro del liderazgo de las organizaciones puesto que es el aspecto que planifica, organiza, dirige y controla las actividades que se desempeñan; es decir, que es la portadora de las acciones que están orientadas hacia el logro de los objetivos previamente establecidos. Esto aporta a la innovación empresarial dado que se considera una mejora en el modelo típico empresarial, por lo que es novedoso realizar cambios organizacionales con la finalidad de lograr la eficiencia y alcanzar un mejor posicionamiento dentro del mercado e incluso crear uno nuevo donde no existan competidores.

Para González (2016) la gestión administrativa en las organizaciones del distrito es crucial en todo momento dado que existen factores que pueden beneficiar o perjudicar el entorno en el que se desenvuelven, tal es el caso de las empresas comerciales en otras regiones en donde a pesar de su incertidumbre en el aspecto político, social y económico, las sobrevivientes de la crisis han optado por implementar variaciones a su favor avalando cambios con una gerencia proactiva, visionaria e innovadora. Por tal motivo, el desempeño estratégico de las entidades involucradas está directamente relacionado con las decisiones que los altos mandos ejecuten, ya que de esto depende la supervivencia o extinción de la empresa.

En las empresas ecuatorianas, Ordóñez et al., (2021) señalan que la auditoría y control interno son los elementos fundamentales que contribuyen con la mejora de la situación empresarial. Es decir, indistintamente del contexto en el que se encuentren las organizaciones necesitan tener un control interno efectivo, el cual, a su vez, sirve como herramienta de mejora de la gestión a tal punto que se puede determinar la situación real de la empresa y con ello realizar la debida planificación y verificación del cumplimiento de la misma, definiendo así una mejor visión sobre su gestión; por ello se busca respuesta a la siguiente interrogante: ¿Qué influencia tiene la gestión administrativa en el desempeño estratégico de las empresas comerciales?.

1.3. Justificación

De acuerdo con Fernández (2020) toda investigación es realizada con un propósito, es decir, el enfoque básico de su realización logra atender la resolución de un determinado problema, llenar total o de manera parcial algún vacío científico en el conocimiento del tema o simplemente generar alguna actualización del mismo; por ende, se necesita de una argumentación válida para la aprobación de su desarrollo. En otras palabras, la justificación se encarga de revelar las causas, motivos o razones que son de inspiración para la ejecución de algún hecho, evento o en términos académicos, un proyecto de investigación.

Las empresas comerciales en la ciudad de Machala, representan un gran porcentaje de los ingresos de las actividades que se efectúan en el mercado interno de la urbe, por lo cual simboliza un espacio altamente competitivo; sin embargo, algunas organizaciones no perduran en el tiempo y ceden ante la competencia. Es por ello, que se busca comprobar si los procesos realizados por las empresas están orientados al objetivo principal de la misma mientras, aprovecha los recursos disponibles a su alcance como el talento humano, las TIC, entre otros.

Así mismo, se espera que los resultados del estudio sirvan de aporte para la corroboración de las actividades que desarrollan las empresas comerciales para una adecuada toma de decisión que sea eficaz, eficiente y efectiva. Además, se visualiza contribuir en la mejora de la situación competitiva y administrativa de las empresas a estudiar, optimizando las mismas y permitiendo el crecimiento empresarial a través de estrategias de solución aplicadas a las necesidades que el mercado establece según sus condiciones a la vez que se mejora el desarrollo de las organizaciones.

1.4. Objetivos de la investigación

Espinoza (2020) define al objetivo general de la investigación como aquella representación concreta de la acción que el investigador va a realizar, con la finalidad de responder a la o las preguntas de investigación y a su vez proceder a resolver el problema establecido. Anexo a ello, existe el establecimiento de los objetivos específicos o, dicho en otras palabras, de las acciones delimitadas que surgen según las necesidades y limitaciones teórico-prácticas tanto del problema de la investigación como del objetivo general.

De allí que el presente proyecto, tiene como objetivo general analizar la influencia de la gestión administrativa en el desempeño estratégico de las empresas comerciales de Machala. Para el cumplimiento del mismo, se establecen tres objetivos específicos como guía de apoyo: i) Identificar cada etapa del proceso administrativo que contribuye al funcionamiento directivo y financiero; ii) Determinar la relación existente entre el proceso administrativo con el desempeño estratégico en las organizaciones; y iii) Establecer el efecto de la dirección administrativa en el desempeño de las empresas comerciales.

CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO

2.1. Revisión sistemática de la literatura

Honores-Galarza et al., (2022) en su publicación realizan un diagnóstico situacional de la empresa objeto de estudio verificando y detallando fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; además de emplear un instrumento de evaluación para posteriormente ser analizado y proponer soluciones con base en sus resultados. Es así, como concluyen que existen falencias y carencias de ciertas herramientas necesarias y sobre las cuales se puede accionar para implementar la mejora continua dentro de la organización.

Por su parte, Ventura de Esquén (2021) en su trabajo determina la relación significativa entre sus variables de estudio; además, tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y analítico. Para esto procede a realizar el instrumento de evaluación (una encuesta), evalúa a los trabajadores de la organización a estudiar, compara y relaciona con las hipótesis y teorías planteadas; es así, como logra instaurar que sus variables conllevan relación a más de cumplirse ciertos conceptos bases como el del talento humano establecido por Chiavenato.

Según Baque et al., (2019) puntualizan que la ejecución de la gestión administrativa al momento de suscitarse la implementación de estrategias en las organizaciones permite percibir las dificultades, necesidades y que los cambios progresivos puedan ser comprendidos a fin de realzar la competitividad y desarrollo empresarial. De acuerdo a las conclusiones las empresas ecuatorianas realizan diferentes tipos de actividades y señalan que el proceso administrativo en ellas permite mayor cambio mediante los planes de acción estratégicos, mismos que ayudan a que la empresa pueda estar preparada para las diversas situaciones que se presenten.

Soledispa-Rodríguez et al., (2022) definen que la gestión administrativa es sistemática y su estudio contiene acciones que son coherentes con una orientación de cumplimiento de objetivos a través de las funciones claves del proceso administrativo. Además, concluyen que los factores que afectan una empresa se basan en la gestión que realicen sus directivos a fin de buscar que se optimicen los recursos necesarios y se manejen herramientas que ayuden a las actividades de forma productiva a fin de que establezca un plan estratégico para el alcance de objetivos, al mismo tiempo forjar en el personal a la innovación, perfeccionamiento y alcance de calidad.

Acorde con Chicaiza-Lema et al., (2022) en su artículo realizado con el objetivo de generar una alternativa sobre la planeación estratégica como mecanismo de apoyo a la gestión administrativa; se conceptualiza las variables y se procede al análisis del estado actual de la empresa. Posteriormente, basándose de elementos claves como la misión, visión y objetivos estratégicos se procede a la valoración del procedimiento y el cumplimiento del mismo, a fin de determinar que se requiere de elementos adicionales como el Balance Scorecard. Con estos componentes se determina que la organización requiere de una implementación inmediata de una planificación estratégica, dado que no existe una mejora en la gestión administrativa por falta de esta.

Por otra parte, la investigación de Quispe et al., (2020) tiene la finalidad de determinar los sistemas de gestión y planeamiento estratégico en los recursos financieros. Lo que respecta a la gestión del sistema educativo contiene cambios y sistemas con constantes variaciones lo cual requiere destrezas en el tema que permita el desarrollo de guías que ayuden a establecer un adecuado uso de recursos. Las conclusiones a las que llegó su estudio fueron positivas debido a que el estudio de ambas variables incidió en la administración de recursos ya que posibilitó el conocimiento de técnicas administrativas que permitan minimizar los errores por inexperiencia y al mismo tiempo la aplicación de la matriz FODA.

Adicionalmente, Ore et al., (2020) puntualizan que la planificación estratégica es de gran utilidad para direccionar a las organizaciones, de forma que permita tomar decisiones precisas y establecer estrategias adecuadas frente a cualquier situación, considerando el proceso administrativo. Sus resultados fueron que la herramienta gerencial tiene múltiples beneficios debido a que produce eficacia y eficiencia en las actividades previstas por la organización, a fin de que las variaciones significativas sean rentables para la misma, de modo que la calidad, la distinción de productos o servicios se eleve y al mismo tiempo se fortalezcan los distintos factores claves.

Finalmente, la investigación de Briones-Caicedo et al., (2019) analiza la gestión de los procesos, es decir, el proceso administrativo de la empresa a estudiar. Aplicado el instrumento de evaluación pertinente a los colaboradores del lugar, se concluye que los planes de acción previamente establecidos, a fin, de obtener buenos resultados en cuanto al control interno de la misma. Además, el establecimiento de políticas, procedimientos

y métodos; ayuda a que la organización alcance sus objetivos y que el proceso administrativo sea cumplido en cada una de sus etapas de manera exitosa.

2.2. Marco teórico y/o conceptual (sistema de citación y referencialidad)

2.2.1. Empresa.

De acuerdo con Vivas et al., (2015) las organizaciones son entidades económicas que producen bienes o servicios y donde combinan factores esenciales tales como capital humano, recursos económicos, tecnología, entre otros. Dichas empresas están bajo la responsabilidad y control de los altos mandos quienes adoptan las medidas necesarias para satisfacer la demanda en el mercado con la finalidad de obtener mayores beneficios; además, está organizada en departamentos con el propósito de dividir el trabajo en unidades menos complejas y autónomas para la ejecución de actividades específicas dentro de la entidad.

Según Chávez-Haro et al., (2020) las organizaciones funcionan como agentes que permiten la operación económica desempeñando una actividad económica y organizando los factores que requiere de manera eficiente para producir tanto bienes como servicios en un mercado fijo a fin de alcanzar los objetivos planteados desde un inicio. A raíz de ello se toman decisiones dentro de un mercado y siempre se espera que sean las más adecuadas en el entorno de capital humano, recursos materiales y financieros proporcionando el logro de propósitos incrementando la productividad en todo el entorno promoviendo que sus procesos sean eficientes.

Chiavenato (2011) conceptualiza a la empresa bajo el contexto de una relación persona – organización, es decir, que es un proceso de actividades coordinadas y secuenciales entre dos o más personas y que funciona solamente si hay: individuos capaces de comunicarse, dispuestos a apoyar las acciones conjuntas y que mantienen un objetivo en común. Asimismo, son muy importantes en el mundo contemporáneo siendo reconocidas como los fenómenos claves del condicionamiento de la economía, tecnología, clases sociales, entre otros aspectos según Maroscia y Ruiz (2021).

2.2.2. Clasificación de las empresas.

Acorde a Prieto (2013) la clasificación de las empresas es un concepto muy amplio, sin embargo, las agrupaciones más comunes son: según el sector, destacando las empresas del sector primario, secundario o de transformación y las terciarias o de servicio; según el tamaño, las cuales se conforman de las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas;

por su forma jurídica como las individuales y societarias; según la titularidad de su capital como las públicas, privadas y mixtas; y por su ámbito territorial, compuestas de las locales, provinciales, regionales, nacionales, internacionales y las multinacionales.

2.2.3. Empresas comerciales.

Guerrero y Galindo (2014) señalan que la organización no culmina con la producción de bienes u ofrecer servicios debido a que cumple con una funcionalidad necesaria de acercar los productos a los clientes. Por esta razón, las empresas comerciales son aquellas unidades económicas encargadas de trabajar en la venta de distintos tipos de productos para cubrir las necesidades del consumidor y como resultado conseguir beneficios económicos. Asimismo, suelen optar por sistemas de gestión funcional en sus departamentos para que se divida de acuerdo a las funciones de manera específica y que se interrelacionen. Entre ellas se encuentran:

- **Mayoristas:** son aquellas cuya actividad fundamental es la comercialización al mayoreo debido a que realizan ventas a gran escala prestando servicio o distribuyendo el producto en el mercado de consumo o a los productores minoristas.
- **Minoristas o detalladas:** los productos son vendidos al menudeo y en pequeñas cantidades, los cuales son distribuidos de manera directa al consumidor.
- **Comisionistas;** aquellas entidades dedicadas a vender la mercancía que los productores les dan a consignación y por la cual reciben una ganancia o comisión.

2.2.4. Dirección administrativa.

González et al., (2019) establecen que los cambios constantes, productos de la globalización, obligan a las organizaciones a generar nuevas condiciones que estén acorde a sus estrategias y, sobre todo, alineadas conforme a la meta planteada, en donde se ve inmersa la conformación de la empresa en dichos cambios. Es así, como Marín (2012) menciona que estas alteraciones están reflejadas en la estructuración organizacional, dado que, se define como el patrón de variables destinadas a la coordinación del trabajo de los agentes institucionales involucrados.

Balcázar (2020) relaciona la dirección administrativa con las actividades esenciales realizadas por los altos mandos en las organizaciones debido a que ésta es vista como el conjunto de acciones establecidas con la finalidad del cumplimiento y alcance de los objetivos institucionales. Además, Aliaga y Alcas (2021) destacan la importancia que ha

tenido la dirección administrativa en los últimos años, considerando que los resultados de su evaluación permiten entender de mejor manera el panorama general de la empresa, así como de los impedimentos para cumplir con los objetivos; de tal manera, que permite implementar planes de acción de mejoras con la finalidad de obtener una mayor eficiencia.

Pérez-Benites et al., (2022) mencionan que la dirección administrativa permite a las empresas, independientemente del sector y tamaño, desarrollarse a través del uso eficaz y eficiente de los recursos disponibles, destacando entre ellos el capital humano; considerando que son quienes mejoran la transformación y/o comercialización de los bienes o servicios ofertados, reflejándose sobre la rentabilidad del negocio y generando una ventaja competitiva en el mercado, resultado de una implementación de la mejora continua.

2.2.5. *Gestión administrativa.*

Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez (2021) indican que la gestión administrativa es la agrupación secuencial de procesos necesarios para el cumplimiento de una determinada labor, sin embargo, al ser estudiada desde el punto de vista empresarial se necesita de actividades conjuntas para el logro, alcance o cumplimiento de los objetivos organizacionales previamente establecidos. Además, establecen que el objetivo principal es el establecimiento de la mejora continua mediante la implementación y uso de las herramientas adecuadas como podría ser la ISO 9001 la cuál involucra tantos a los agentes internos como aquellos externos de la organización, entre otros instrumentos.

Añaden que la gestión administrativa participa como instrumento principal para el crecimiento de una empresa y opera de manera sistemática para que cada una de las actividades a realizar estén coordinadas y se utilicen de modo óptimo los recursos que obtiene una organización de forma eficaz y eficiente, a fin de conseguir los resultados esperados mediante el cumplimiento del proceso administrativo y procurando que exista mayor productividad empresarial. La importancia de su constante perfeccionamiento radica en que se ha vuelto más complejo el entorno debido a los avances tecnológico y las necesidades sociales como factores fundamentales para la administración general.

Conforme a Chicaiza-Lema et al., (2022) una empresa puede lograr el cumplimiento de sus metas planteadas a través del correcto accionar de sus decisiones, es decir, bajo la adecuada gestión administrativa, dado que esto origina a el desarrollo de las estrategias

convenientes para solucionar los impedimentos en el alcance de la visión empresarial. Conjuntamente, Mendoza-Zamora et al., (2018) establecen que existe una relación estrecha entre la buena gestión administrativa y el constante monitoreo interno, siempre y cuando este último se diseñe como parte del primero, es decir, que se considere inseparablemente de sus etapas de programación, realización y seguimiento; y no como una actividad externa programada.

2.2.6. Proceso administrativo.

Según Gonzáles et al., (2020) el proceso administrativo se refiere a la relación de funciones a fin de aprovechar cada recurso empresarial de manera rápida y eficaz. Una entidad económica implica una estructura con el propósito de lograr la armonía de cada uno de sus elementos, plan de acción, organización de ideas, integración de recursos y la ejecución eficiente de cada tarea para obtener como resultado procesos y mecanismos controlados, siendo así que las mismas deben prepararse para una adaptación pronta a la modificación en el mercado y los avances frecuentes en cuanto a la tecnología, preferencias del cliente, exigencias, variaciones e incluso la competencia debido a que estos son los que pueden favorecer o no al objetivo pleno de la empresa.

Para Miranda et al., (2021) el proceso es aquel modelo desarrollado por Henry Fayol donde se requiere de una gama de etapas para la práctica administrativa: planeación de órganos y cargos empresariales, organización, dirección y control de cada actividad. Este proceso es aplicado en cualquier tipo de organización para lo que cada miembro de esa entidad debe conocer el rol dentro del proceso general:

- **Planificación:** Luna (2015) manifiesta que es considerada como una herramienta que facilita la gestión de relaciones futuras tomando decisiones acertadas. Por otra parte, se estima como etapa base debido a que consiste en la formulación de ideas que sirven como guía para el accionar de la empresa de forma eficiente determinando escenarios futuros para la definición de resultados de manera que se obtengan estrategias para minimización de riesgos.
- **Organización:** Blandez (2014) establece que en esta etapa se ordena y distribuye el trabajo y los recursos humanos; materiales y financieros necesarios para alcanzar los propósitos específicos. Los altos mandos son quienes organizan para la determinación de actividades asignadas al personal a fin de llevarlas a cabo de forma agrupada y como resultado se reporta para una mejor toma de decisiones.

- **Dirección:** Para Luna (2020) en esta etapa, se encaminan las operaciones con la finalidad de regir, orientar y seguir las reglas respectivas. En ella, los gerentes cumplen un papel fundamental debido a que deben influir en el personal con miras a motivar a los subordinados, resolver conflictos previstos en los grupos de trabajo, mantener una comunicación efectiva y significativa de manera que se permita trabajar en equipo para lograr los objetivos dados en la planificación y organización
- **Control:** Mero-Vélez (2018) detalla que esta etapa se encarga de evaluar y medir los planes que se tuvieron con la finalidad de averiguar y prever desorientaciones de modo que se establezcan medidas correctivas adecuada para retroalimentar su desempeño de acuerdo a la dinámica del entorno en el que actúe con miras a cumplir sus objetivos planteados.

Cantos (2019) sostiene que las organizaciones al ser entes reguladores y activadores de la economía nacional e internacional manejan factores o recursos, a tal manera, que la correcta gestión y control genere beneficios mutuos. Por lo cual, el control interno es realizado por los directivos a fin de proporcionar seguridad razonable y la obtención de objetivos, entre los cuales, se encuentra la aseguración de recursos para una adecuada toma de decisiones; puesto que, el correcto control de los recursos empresariales es indispensable, de tal manera que se evitan despilfarros de los mismos.

Así mismo, el control interno en las organizaciones permite que exista un incremento de manera significativa en las mejoras operativas a fin de obtener resultados con eficiencia y eficacia. Por otro lado, cuando se obtiene una implementación adecuada de acuerdo a la empresa permite la maximización de recursos, administración financiera y administrativa, alto nivel de productividad, recursos humanos involucrados, recursos materiales y tecnológicos necesarios a fin de actualizar áreas que ayuden a una adecuada toma de decisiones en la opinión de Moreira et al., (2022).

2.2.7. Desempeño estratégico.

Conforme a Ortiz (2020) el desempeño estratégico a nivel empresarial, es la evaluación del resultado obtenido entre el capital humano y los recursos destinados para la realización de una tarea específica, con la finalidad del cumplimiento de las metas previamente planteadas. Así, el capital humano pasa a primer plano como un instrumento

de gran relevancia dado que son los encargados del aporte para la realización de las funciones empresariales.

Armijos et al., (2019) mencionan que el recurso humano en una organización es entendido como aquella agrupación de elementos como conocimiento, experiencia, motivación, habilidad, capacidad, competencia y las técnicas que aporta cada individuo que hace parte de la empresa. Es así, como se puede determinar que el capital o recurso humano es uno de los factores más importantes en las entidades para la obtención del éxito, por tal motivo, debería verse como una inversión a corto o largo plazo priorizándose de otros elementos y no considerándolo como un costo.

Autores como Ochoa-González et al., (2018) detallan que los recursos financieros de una empresa están expresados en términos monetarios, es decir, todo lo relacionado con el dinero como la inversión, administración y posesión del mismo, de tal manera que su uso sea el más adecuado y lucrativo dado que persigue la maximización de su valor para los propietarios o interesados de la organización. En otras palabras, el recurso financiero tiene relación con la gestión financiera de una entidad y los diversos indicadores que permiten establecer el diagnóstico situacional de la economía de la misma, evaluando aspectos como nivel de solvencia, rentabilidad, entre otros.

Ramírez et al., (2019) argumentan que las organizaciones buscan ser cada vez más competitivas en el mercado, para ello, emplean el uso de herramientas tecnológicas a sus principios corporativos que asociados a su cadena de valor permite identificar y emplear de mejor manera los recursos disponibles para el cumplimiento de sus indicadores de logro como factor clave del éxito. Es decir, el recurso tecnológico de la empresa persigue: maximizar sus ventajas competitivas, congruencia organizacional y complementar el esfuerzo de generar un valor agregado en sus productos o servicios.

De acuerdo con Cuesta-Santos et al., (2018) actualmente es difícil demostrar que el total de los esfuerzos individuales aporten al desempeño estratégico organizacional, es decir, existe un desbalance entre los vínculos establecidos entre el capital humano, el desempeño estratégico y los indicadores de gestión; sin embargo, se pueden alinear los intereses mediante el accionar proyectado en la etapa de planificación estratégica. Silva et al., (2017) determinan que el desempeño estratégico a más de estar ligado a la proyección, se vincula estrechamente con la dirección estratégica, quienes son los encargados de la formulación y programación de estrategias adecuadas para la

anticipación de los hechos, a tal manera, que se enfatizan tanto los objetivos y como los medios.

Vergara (2015) enfatiza que el desempeño estratégico debe contar con un sistema de medición como herramienta evaluadora del mismo, para ello menciona diferentes modelos a aplicarse dependiendo las características que mejor se acoplen a la organización, entre los cuales destacan: Balance Scorecard; European Foundations For Quality Management (EFQM); Business Excellence Model; Results and Determinants Frameworks; entre otros. Además, recalca que la evaluación es una oportunidad de mejora constante sobre las deficiencias a fin de obtener un rendimiento institucional elevado, dado que la información recopilada y analizada será certera.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO

3.1. Diseño de la investigación

3.1.1. Tipos de investigación.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que los alcances más comunes de la investigación cuantitativa se resumen en exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo; acotando que estos tipos no son excluyentes, si no, constituyen una línea continua y consecuente por lo que un estudio puede tener uno o más de ellos. Adicionalmente, Monroy y Nava (2018) establecen que una investigación descriptiva se basa en la comprensión de la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual de los fenómenos; obteniendo conclusiones del mismo y su funcionamiento en el presente.

Por tal motivo, el presente trabajo se centra en una investigación descriptiva dado que se recolectarán datos y diversa información sobre las variables del problema de investigación. Es también correlacional dado que el estudio tiene como finalidad establecer la relación existente entre sus variables planteando la siguiente pregunta: ¿Qué influencia tiene la gestión administrativa en el desempeño estratégico de las empresas comerciales? Finalmente, es de tipo seccional o transversal dado que la información recopilada de la medición de las variables del objeto de estudio se da en una sola ocasión.

3.1.2. Nivel de investigación.

Fresno (2019) indica que acorde al análisis y alcance de los resultados el nivel de la investigación se centra en: exploratorio, descriptivo, explicativo, experimental y correlacional; estableciendo que el presente trabajo será de nivel explicativo y descriptivo. Explicativo dado que busca responder el factor de procedencia asociado al fenómeno, analizando la relación de causa – efecto, así como se menciona en el tercer objetivo específico; en cuanto a los demás objetivos, incluyendo el general, la investigación es de nivel descriptivo dado que se busca profundizar en el conocimiento del problema de estudio.

3.1.3. Diseño de la investigación.

Manterola et al., (2019) destacan que el diseño de una investigación es una de las fases más complejas del estudio dado que en esta etapa se consideran factores como la información previa, el tamaño de la muestra, costos, entre otros; por lo que el investigador debe decidir si se mantiene al margen de los hechos o interviene en ellos. Razón por la

cual, se comprende dos divisiones básicas al respecto: estudios observacionales o no experimentales, y los estudios experimentales; cada uno con sus respectivas características y clasificaciones.

Considerando lo mencionado, se establece que el diseño de la presente investigación es de tipo no experimental dado que no se alteran las variables y en su lugar se observan los factores que intervienen en ella para su posterior análisis. Adicionalmente, es un estudio de corte transversal descriptivo ya que todas las mediciones necesarias que se realizan a través del instrumento de evaluación necesario son efectuadas en un tiempo único, es decir, no se establece un período de seguimiento.

3.1.4. Metodología de la investigación.

Prieto (2017) detalla que el método deductivo se basa en el razonamiento mencionando que es la deducción del ser humano la que permite analizar los hechos generales hacia los particulares; es decir, una vez analizados los principios generales de un tema se procede a la aplicación de los contextos particulares. Conjuntamente, Andrade et al., (2018) mencionan que el razonamiento deductivo es aquel modelo que predomina en las ciencias sociales, dado que, el enfoque permite que las hipótesis se establezcan a priori, se recopilen los datos y posteriormente en su análisis se determine el grado de cumplimiento de los supuestos establecidos.

Rivero y Galarza (2017) señalan que el CMI es una herramienta sistémica esencial en el control de las organizaciones dado que las analiza desde cuatro perspectivas: financiera (permite obtener un conocimiento de los diferentes eventos económicos ocurridos en la organización); del cliente (relacionado con la identificación del mercado y sus segmentación, ligados a la creación de valor agregado); del proceso interno (identificación de los procesos internos críticos con la finalidad de la excelencia y cumplimiento de los objetivos financieros), y; de aprendizaje y crecimiento (derivado de las personas, los sistemas y los procesos de la empresa).

Teniendo en cuenta a Rizo-Martí (2020) previo a la aplicación del cuadro de mando integral se requiere del cumplimiento de ciertas etapas, tales como: efectuar un diagnóstico estratégico el cual incluye un análisis de los factores externos, internos y determinación del banco de las fuerzas; elaborar un diseño estratégico el cual contiene un análisis estructural de la organización, definición de objetivos y mapa estratégico; diseñar

el CMI definiendo un sistema de indicadores, análisis de los mismos y elaborar el CMI; finalmente, se comunica, implementa y controla lo establecido.

Adicionalmente, se emplea el método analítico – sintético el cual al funcionar como una unidad conjunta permite el estudio del comportamiento, cualidades, relaciones y diferentes factores de cada parte que conforman un todo, posteriormente con base en los resultados analizados, determinar generalmente la relación de los elementos con su realidad; es decir, que el análisis y la síntesis no se basan en el pensamiento neto, por el contrario, se fundamentan objetivamente de una realidad acorde lo establecido por Rodríguez y Pérez (2017).

Por todo lo referenciado, el presente proyecto lleva a cabo una metodología deductiva dado que se analizan los hechos de manera general detallados en los objetivos del documento tales como el análisis del desempeño estratégico, el cual está apoyado de herramientas de evaluación y medición como el cuadro de mando integral y sus perspectivas, además, la recopilación de la información en el campo permite determinar la validez o rechazo de las hipótesis o teorías establecidas; conjuntamente dará solución a la problemática antes planteada. Finalmente, toda la información recopilada de las diferentes fuentes, se analiza y sintetiza, a tal punto, que la interpretación de los datos sea mucho más entendible y legible para los interesados.

3.2. Tipos de instrumento de investigación, población y muestra

3.2.1. Tipo de instrumento de investigación.

De acuerdo con García (2018) la elaboración del instrumento de investigación o evaluación parte de la necesidad de delimitar el objeto a evaluar, por ende, se requiere de elementos como la tabla de especificaciones la cual es el punto de referencia para el cálculo y validez del contenido; a la vez, detalla que los ítems que conforman dicho instrumento deben ser representativos para el propósito a desarrollar. Además, añade que, para definir la valoración del instrumento, primero se requiere de clasificar la conceptualización del constructo a evaluar, posteriormente establecer sus dimensiones, así como los componentes de los mismos.

Consecuentemente, con la finalidad de satisfacer los objetivos del presente estudio, se elaboró un cuestionario ad hoc llamado también encuesta, basado por dos dimensiones de las cuales se desglosan seis indicadores, constituyendo un total de 12 ítems que permiten determinar la influencia de la gestión administrativa en el desempeño estratégico de las

empresas comerciales. Del total de ítems, ocho utilizan escala de Likert el cual es empleado para determinar la percepción de alguna variable a estudiar y que por su naturaleza denota orden como lo hacen notar Canto de Gante et al., (2020).

De los ítems restantes, dos son diseñados como preguntas dicotómicas, las cuales brindan dos opciones de respuesta, limitándose entre un sí y/o un no de acuerdo con Corral (2010). Consecuentemente, los ítems faltantes del total son elaborados como preguntas de opción múltiple con respuesta única; finalmente, mencionar que el instrumento de evaluación es aplicado de manera física y presencial hacia los diferentes establecimientos limitados en la muestra de la investigación.

3.2.2. Población y muestra objeto de estudio.

Para la presente investigación los sujetos claves de recopilación de la información fueron los encargados y colaboradores de las empresas comerciales de la ciudad de Machala, por ende, para determinar el número de empresas que podrían ser consideradas como parte del presente estudio se decidió consultar con la información actualizada establecida en la base de datos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SUPERCIAS).

A partir de la información recopilada del portal web de la SUPERCIAS, se determinó que del total de empresas comerciales en Machala (957), existen solo 759 unidades económicas en situación legal activa, por lo que este dato representó a la población a considerar en el estudio. Para determinar el tamaño de la muestra, se aplicó la fórmula de muestras finitas como señala Mucha (2018), estimando un nivel de confianza del 95% y con un margen de error del 5%, se establece:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{i^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N = tamaño de la población;

Z = valor de la distribución normal;

p = proporción esperada del parámetro a evaluar;

q = (1 - p);

i = margen de error esperado, por lo que el tamaño de la muestra se determina de la siguiente manera:

$$\mathbf{n} = \frac{1,96^2 * 759 * 0,5 * (1 - 0,5)}{0,05^2(759 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = \mathbf{255 \textit{ empresas}}$$

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de resultados

En la visita realizada a las distintas empresas, los encuestados expresaron que la mayoría de veces las políticas adoptadas por la organización en la que trabajan están acopladas con los objetivos estratégicos, dado que, las mismas permiten alcanzar los resultados requeridos por la compañía en tiempos determinados, tal como se refleja en la tabla 1.

Tabla 1.

¿Las políticas que se adoptan en la organización son relacionadas con los objetivos estratégicos?

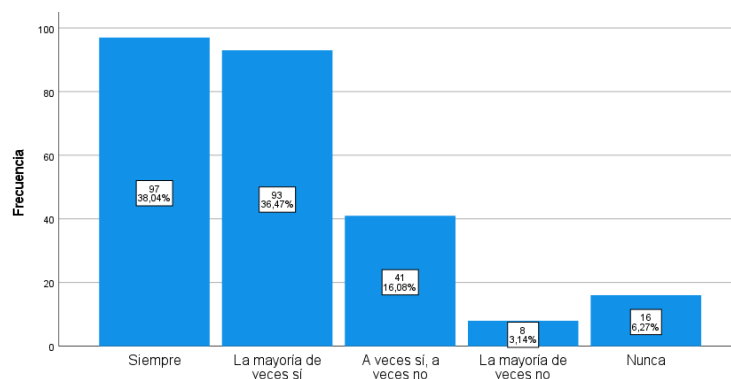
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	85	33,3	33,3	33,3
La mayoría de veces sí	94	36,9	36,9	70,2
A veces sí, a veces no	50	19,6	19,6	89,8
La mayoría de veces no	18	7,1	7,1	96,9
Nunca	8	3,1	3,1	100,0
Total	255	100,0	100,0	

Elaborado por: los autores

La mayoría de los encuestados mencionan que la organización tiene capacidad de respuesta inmediata frente a los entornos cambiantes debido a que cuentan con una coordinación de acciones que les permiten efectuar mejor el desempeño estratégico de sus actividades y con ello un mejor proceder.

Figura 1.

¿La empresa tiene capacidad de respuesta ante entornos cambiantes?



Elaborado por: los autores

En la tabla 2 se determina que gran parte de los encuestados mencionan que en las empresas existen informes de actividad que les permiten detallar la información de manera cotidiana, a su vez el monitoreo de áreas y labores para tener un mejor control de las operaciones. Se refleja un porcentaje significativo de los encuestados que manifiesta realizar los informes de actividad de manera ocasional o en su defecto, no realizan dado que no están capacitados en su totalidad.

Tabla 2.

¿Existen informes de actividad que verifican la correcta asignación de las actividades que deben realizar los integrantes de la organización?

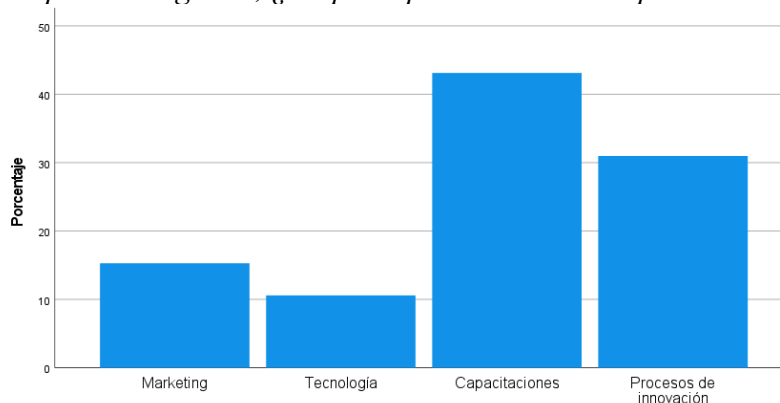
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	8,6	8,6	8,6
	Ocasionalmente	37	14,5	14,5	23,1
	Casi siempre	63	24,7	24,7	47,8
	Siempre	133	52,2	52,2	100,0
	Total	255	100,0	100,0	

Elaborado por: los autores

Complementando la idea anterior, la figura 2 expresa que la mayor parte de los encuestados prefieren priorizar el presupuesto en las capacitaciones, dado que la falta de la misma produce que la empresa pierda competitividad y productividad, es por ello, que este factor es fundamental en el campo empresarial siendo así una de las inversiones más beneficiosas a nivel organizacional consecuentemente se darán resultados mejores a los esperados y con alto rendimiento profesional.

Figura 2.

Dentro del presupuesto asignado, ¿en qué aspectos considera que se necesita priorizar?



Elaborado por: los autores

En la tabla 3, se ejecutó una prueba estadística de la independencia de Chi-cuadrado para las variables del proyecto de investigación, para lo que se connota lo siguiente: el p-valor menor al 0,001 se compara con el alfa de significación (asumido como 5%). Estos datos reflejan los indicios de relación de dependencia entre ambas variables, por ello, se estadísticamente se determina que las variables tienen una relación entre sí.

Tabla 3.

*Pruebas de chi – cuadrado ¿Se evalúa la eficiencia y efectividad de las operaciones con base en los objetivos establecidos? *¿La empresa tiene definido un manual de procesos y procedimientos que favorezca la implementación de mejoras?*

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,163 ^a	4	<,001
Razón de verosimilitud	50,186	4	<,001
Asociación lineal por lineal	28,330	1	<,001
N de casos válidos	255		

a. 2 casillas (20,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es 2,32.

Elaborado por: los autores

Como se observa en la tabla 4 la mayoría de las organizaciones del sector comercial cuenta con una definición de visión, misión y valores institucionales; para lo cual, gran parte de ellos se guía de lo antes mencionado para la ejecución de sus actividades, priorizando las tareas a realizarse las cuales están alineadas a estos parámetros, obteniendo como resultado la relación entre una apropiada implementación del proceso administrativo y el desempeño estratégico.

Tabla 4.

*Tabla cruzada ¿Las actividades realizadas en la empresa están alineadas conforme a su misión y visión institucional? *¿La empresa tiene definida su misión, visión y valores institucionales?*

			¿La empresa tiene definida su misión, visión y valores institucionales?			Total
			Si	No	Parcialmente	
¿Las actividades realizadas en la empresa están alineadas conforme a su misión y visión institucional?	Nunca	Recuento	0	31	0	31
		Recuento esperado	22,9	4,6	3,5	31,0
	La mayoría de veces no	Recuento	0	5	2	7
		Recuento esperado	5,2	1,0	,8	7,0
	A veces sí, a veces no	Recuento	35	2	10	47
		Recuento esperado	34,7	7,0	5,3	47,0
	La mayoría de veces sí	Recuento	34	0	15	49
		Recuento esperado	36,1	7,3	5,6	49,0
	Siempre	Recuento	119	0	2	121
		Recuento esperado	89,2	18,0	13,8	121,0
	Total	Recuento	188	38	29	255
		Recuento esperado	188,0	38,0	29,0	255,0

Elaborado por: los autores

Gran parte de los encuestados menciona que la dirección administrativa y el liderazgo desde la gerencia influyen en el efecto de eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades, debido a que se aplica acorde a los lineamientos dispuestos por la organización ocasionando un impacto directo en los resultados de cada área de la empresa.

Tabla 5.

¿La dirección administrativa y liderazgo de la gerencia genera eficiencia y eficacia en el desarrollo de las operaciones?

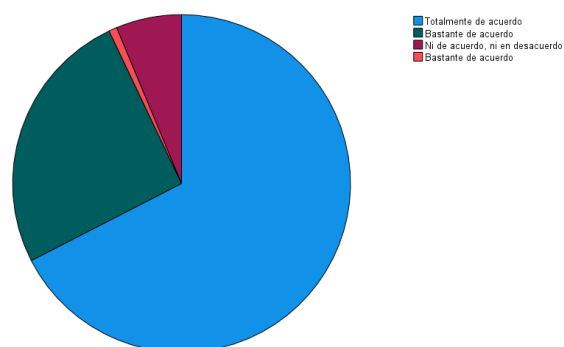
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	114	44,7	44,7	44,7
	De acuerdo	90	35,3	35,3	80,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	31	12,2	12,2	92,2
	En desacuerdo	20	7,8	7,8	100,0
	Total	255	100,0	100,0	

Elaborado por: los autores

En la figura 3, se observa que existe un alto índice de encuestados que está totalmente de acuerdo que la gestión administrativa implementada correctamente optimiza un desempeño estratégico viable, dado que, permite tener la capacidad de coordinar las acciones de las distintas actividades realizadas; a fin de alcanzar los objetivos establecidos, facilitando una toma de decisiones apropiada, formulando estrategias que ayuden a un mejoramiento continuo añadiendo valor a los procesos de la empresa siendo la base necesaria para una mayor participación del personal.

Figura 3.

¿Usted considera que una apropiada gestión administrativa optimiza el desempeño de la empresa?



Elaborado por: los autores

En la tabla 6, se evidencia que gran parte de los encuestados tienden a obtener las condiciones necesarias por parte de la organización, siendo este el motivo principal del incremento de su productividad y desempeño dentro del área y actividades que ejecutan. Es decir, que las condiciones se consideran estrategias eficientes para promover un adecuado desempeño y mantener un entorno de trabajo apropiado, evitando acciones que perjudiquen a la organización como tareas ineficientes o duplicación de las mismas.

Tabla 6.

*Tabla cruzada ¿Las actividades que desarrollan los colaboradores están de acuerdo a los resultados que la empresa espera de esos puestos de trabajo? *¿Las condiciones que brinda la empresa incrementan los niveles de productividad en sus colaboradores permitiendo un desempeño eficiente?*

			¿Las condiciones que brinda la empresa incrementan los niveles de productividad en sus colaboradores permitiendo un desempeño eficiente?		Total
			Si	No	
¿Las actividades que desarrollan los colaboradores están de acuerdo a los resultados que la empresa espera de esos puestos de trabajo?	Nunca	Recuento	2	0	2
		Recuento esperado	1,6	,4	2,0
	Ocasionalmente	Recuento	20	10	30
		Recuento esperado	23,3	6,7	30,0
	Casi siempre	Recuento	65	28	93
		Recuento esperado	72,2	20,8	93,0
	Siempre	Recuento	111	19	130
		Recuento esperado	100,9	29,1	130,0
	Total	Recuento	198	57	255
		Recuento esperado	198,0	57,0	255,0

Elaborado por: los autores

4.2. Contratación teórica de resultados

Noboa et al., (2022) afirman que la influencia de la gestión administrativa contribuye en el funcionamiento de la empresa a nivel directivo y financiero, por ello, se requiere de la elaboración de informes de actividades que permitan un correcto funcionamiento dado la existencia de procesos duplicados, los cuales elevan los costos. Simultáneamente, los resultados del trabajo coinciden con lo mencionado, reflejando la necesidad de este instrumento de soporte en el rendimiento de sus labores cotidianas, dado que su desacertada implementación tiene un efecto desfavorable en la gestión de actividades, proporcionando resultados deficientes, actividades repetitivas y una toma de decisiones incierta.

Vásquez et al., (2021) agregan que dichos informes no tienen actualización alguna debido a que no se consideran las capacitaciones sobre el tema, razón por la cual, tienden a cometerse errores; por ello, es necesario que se dé instrucciones claras y precisas a los colaboradores. Al mismo tiempo, los resultados expresados en el instrumento aplicado confirman el argumento mencionado, enfatizando que las capacitaciones están basadas en la necesidad real de la empresa, orientada a cambios necesarios que permitan elevar el nivel de competitividad, generando empleados con estrategias efectivas, lo que es una inversión a largo plazo a nivel empresarial.

Los resultados recopilados en la investigación de Hernández et al., (2017) indican que es necesario invertir en procesos de innovación debido a que permiten la adopción de diversos cambios en el ámbito empresarial ya que la mayoría de sus resultados apuestan por ello, mientras que solo un porcentaje bajo menciona que no realizan operaciones innovadoras. Esto se comprueba con los resultados del presente trabajo, en donde se demuestra que se requiere priorizar el presupuesto de las organizaciones en los procesos de innovación porque permiten el mejoramiento de las actividades.

Adicionalmente, el proceso administrativo es considerado una parte fundamental para un adecuado funcionamiento de la organización, razón por la cual, cada tarea asignada debe tener relación con los objetivos empresariales; opinión que es compartida por la gran parte de los encuestados. Por esta razón, García et al., (2017) explican que las actividades requieren de un proceso planificado que les permita incrementar la productividad y beneficios en las operaciones, dando paso a la minimización de la incertidumbre de los altos mandos con respecto a los riesgos.

En los hallazgos del estudio de Marcelo (2020) se menciona que las variables de gestión administrativa y desempeño estratégico tienen relación de dependencia, con su valor encontrado de significación de $p < 0,001$, a través del uso de Chi-cuadrado; lo que se corrobora con los resultados de la encuesta y su significancia reflejada en el estudio, que permite observar a través del mismo método empleado, la correlación entre variables, por ello, cada actividad a desarrollarse debe contar con una base de respaldo que sustente y justifique su accionar.

Vásquez (2017) manifiesta que la misión y visión de la empresa debe estar adecuadamente estructurada e implementada acorde los objetivos para que la gestión sea admisible, lo que se compara con los resultados del presente estudio expresados en la tabla 4, detallando que estos elementos deben alinearse conforme a los objetivos institucionales. Por consecuencia, al momento de no disponer de una elaboración precisa, las estrategias a implementarse serán poco efectivas en la gestión administrativa y la medición del desempeño estratégico, generando poca validez del análisis del cuadro de mando integral.

En el trabajo de investigación de Demuner et al., (2018) señalan que la capacidad de respuesta ante entornos cambiantes es necesario y promueve la adaptación de las empresas frente a los cambios en el entorno, agregando que los altos mandos requieren de una toma de decisiones basadas en el análisis e interpretación de la información, lo que potencia a la empresa a lograr una eficiencia y plan de acción efectivo. Los encuestados aluden que la empresa en la que laboran presenta un alto índice de capacidad de respuesta inmediata ante los entornos cambiantes.

En la investigación de Calderón et al., (2018) aluden que los directivos tienden a tener un liderazgo autocrático y delegativo imponiendo su voluntad y asignando tareas sin importar la aplicación de las actividades y sin oportunidad de un direccionamiento adecuado que permita la realización de operaciones con eficiencia y eficacia. Por el contrario, la presente investigación detalla que tanto la dirección administrativa como el liderazgo tienen una influencia directa en la eficiencia y eficacia de las tareas asignadas; por ello, se considera una gerencia pertinente para un óptimo rendimiento de las empresas, aportando un desempeño estratégico viable con capacidad de coordinación, alcance de objetivos y una toma de decisiones apropiada para la formulación de estrategias, permitiendo un mayor beneficio y una activa participación de los colaboradores.

Velásquez y Ponce (2016) argumentan que las actividades desarrolladas por los colaboradores no están acorde a los resultados que espera la empresa, debido a que gran parte de ellos no cumplen con las operaciones específicas que se les asignan, ocasionadas por una insuficiente comunicación y control; mientras que otra parte manifestó que si cumplen con dichos resultados ya que están más vinculados a las áreas y sus puestos de trabajo. Esta teoría contradice los resultados presentados en la investigación debido a que se observa que la gran parte de los colaboradores si cumplen con los resultados que se esperan, adicional a ello, se visualiza que se incrementa su productividad y desempeño dado a las condiciones brindadas por la organización, lo que es un impulso para el personal de trabajo.

4.3. Propuesta de solución

Luego del análisis de la problemática de la influencia de la gestión administrativa en el desempeño estratégico de las empresas comerciales y a través de la indagación de sus variables, se genera una propuesta integradora la cual está basada en los resultados y su contrastación teórica. Por ello, frente a los problemas presentados en los resultados de la investigación, se plantean las correspondientes estrategias a aplicar:

Tabla 7.

Matriz de estrategias

Problema	Estrategia
Entorno laboral inapropiado para la ejecución de actividades	Aplicación de los lineamientos acorde a las políticas de la empresa. Establecimiento de dirección administrativa y liderazgo bajo la activa participación del personal.
Instrucción limitada del personal	Programa de capacitación del personal para un mayor rendimiento profesional.
Carencia de estrategias competitivas en los sistemas de información desactualizados	Gerenciamiento actualizado para un mayor rendimiento organizacional y una apropiada formulación de estrategias. Inversión en procesos de innovación.
Ceder ante la competencia y/o los desafíos del mercado	Mayor adaptación de las organizaciones ante los entornos cambiantes.

	Elaboración de informes de actividad para el constante monitoreo de las tareas.
Duplicidad de tareas organizacionales	Preparación de un manual de procesos y procedimientos para la minimización de errores operativos.
Limitación o insuficiencia de elementos preliminares usados por la organización	Implementación de misión, visión y objetivos institucionales que estén acorde a la actividad principal de la empresa.

Elaborado por: los autores

Con el planteamiento dado y con el fin de aportar con el cumplimiento de lo establecido formalmente se plantean las siguientes alternativas como solución a los problemas que se detectaron:

- **Estrategia 1:** Aplicación de los lineamientos acorde a las políticas de la empresa.
- **Estrategia 2:** Mayor adaptación de las organizaciones ante los entornos cambiantes.
- **Estrategia 3:** Elaboración de informes de actividad para el constante monitoreo de las operaciones.
- **Estrategia 4:** Inversión en procesos de innovación.
- **Estrategia 5:** Capacitación del personal para un mayor rendimiento profesional.
- **Estrategia 6:** Preparación de manual de procesos y procedimientos para la minimización de errores operativos.
- **Estrategia 7:** Implementación de una misión, visión y objetivos institucionales que estén acorde a la actividad principal de la empresa.
- **Estrategia 8:** Establecimiento de una dirección administrativa y liderazgo bajo la participación activa del personal.
- **Estrategia 9:** Gerenciamiento actualizado para un mayor rendimiento organizacional y una apropiada formulación de estrategias.

4.4. Valoración de la factibilidad: dimensiones técnicas – económicas – sociales – ambientales

4.4.1. Dimensión técnica.

Romero y García (2018) indican que la dimensión técnica requiere de instrumentos que permitan conseguir información que ayude a la resolución del problema de estudio, lo que se refleja de manera cualitativa y cuantitativa en la forma en que se estructuran y procesan las actividades de las entidades. Razón por la cual, se detalla la implementación de misión, visión y objetivos institucionales acordes a la actividad esencial de la empresa, a la vez, que interactúan como elementos bases del CMI; así mismo, permite la generación de datos que ayuden a definir lo que la entidad debe ejecutar, de modo que, sirve como uno de los instrumentos necesarios para el crecimiento, competitividad y evolución empresarial. Además, con la preparación de un manual de procesos y procedimientos, se busca minimizar los errores en los diferentes niveles de las organizaciones.

4.4.2. Dimensión económica.

Esta dimensión es medida en términos de los resultados generados por el desarrollo económico de la región de estudio, estableciendo que, un desarrollo económico factible es posible siempre que sus hallazgos permitan la satisfacción de las necesidades y expectativas básicas de la población; además, un óptimo desarrollo económico debe propiciar el incremento de estructuras básicas que favorezcan a la creación de plazas de empleos dignos y debidamente remunerados como lo hacen notar López y Cruz (2020).

Por ende, esta dimensión es aplicada en el sector comercial de la ciudad de Machala dada su relevancia al desarrollar una propuesta conveniente e influyente en el entorno de la población, analizando factores como el costo e inversión de la actividad a ejecutarse, incrementando el flujo monetario de la urbe; por ello, es favorable invertir en procesos de innovación que permitan añadir o mejorar las metodologías de trabajo, con el objetivo de optimizar el tiempo de las actividades y maximizar la productividad.

De la misma manera, la innovación ayuda a la contribución del crecimiento de la empresa, lo que produce el incremento de plazas de empleo para el mejoramiento continuo de la empresa. Posteriormente, el implementar los programas de capacitación permiten que la empresa tenga una calidad mayor de trabajo, lo que ayuda a la contribución de objetivos, dado que, moderniza la imagen de la organización y añade valor a la misma.

4.4.3. Dimensión social.

Gómez et al., (2018) consideran que la valoración social de un proyecto conduce a la alteración de los escenarios y contextos sociales en dónde éste se ejecuta, las cuales pueden tener efectos positivos o negativos con relación a la calidad de vida de la población del área de incidencia. Por lo cual, a través de esta dimensión se brinda información sobre las características, rasgos y particularidades de las empresas comerciales, considerando la relación del recurso humano con el desempeño de sus funciones, fundamentado en las dos variables analizadas durante el desarrollo de la investigación, con la finalidad de determinar la influencia de la gestión administrativa en el desempeño estratégico.

De tal modo que, las empresas requieren una mayor adaptación frente a los entornos cambiantes, dado que, ayuda a la implementación de mejoras constantes para la durabilidad en el mercado, mediante la adaptación de los cambios internos pertinentes para una mayor capacidad de desempeño de su talento humano. Así mismo, la actualización de estrategias frente a este contexto es necesario ya que un gerenciamiento actualizado permite un rendimiento apropiado.

4.4.4. Dimensión ambiental.

Autores como García y Mahecha (2017) declaran que la dimensión ambiental hace referencia al estudio del área, terreno o lugar en el que se va a efectuar o ejecuta el proyecto, con la finalidad de prever el impacto ambiental que el mismo puede generar, además de proteger y salvaguardar las condiciones naturales del entorno. Con referencia en lo citado, se plantea que la ejecución del actual proyecto integrador no implica la producción o elaboración de un bien que pueda ocasionar desechos, por lo cual, se determina que el impacto ambiental del sector comercial en la ciudad de Machala es mínimo, sin embargo, es necesario la aplicación de estrategias y lineamientos que permitan el cumplimiento de la responsabilidad con el medio ambiente.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Existe una relación estrechamente directa entre el proceso administrativo y el desempeño estratégico en las empresas comerciales de la ciudad de Machala, por lo cual, cada acción estratégica desarrollada debe contar y ser analizada con base en cada etapa que interviene en el proceso administrativo, con la finalidad, de que la decisión sea la más acertada y eficiente para la solución del problema.

En el funcionamiento directivo y financiero se encuentra inmersa: la planificación, como factor importante para una correcta distribución de los recursos disponibles; la organización, como elemento clave de orden y comprobación de lo antes destinado; así mismo, la dirección, la cual es el soporte para el correcto accionar de las actividades a fin de cumplir con los objetivos establecidos; lo cual, desencadena en el control, como etapa final de verificación del proceso administrativo.

Se estableció el efecto de la dirección administrativa en el desempeño estratégico, y radica en la minimización de errores, duplicación de informes de actividad, mejoramiento de actividades, y lo más importante el alcance de la eficiencia y efectividad de las operaciones mediante un liderazgo de acción participativa; de tal manera, que la gestión administrativa permite la facilitación del desempeño estratégico mediante una toma de decisiones acertadas y formulación de estrategias.

El marco conceptual sirvió de guía y apoyo para la resolución de las interrogantes establecidas, de tal manera, que una de las teorías bases utilizadas fueron las etapas del proceso administrativo establecidas por Henry Fayol, la definición de empresa establecida por Chiavenato; y, el cuadro de mando integral, así como los elementos claves y esenciales previa a su implementación como herramienta de medición del desempeño estratégico.

El análisis de los resultados permitió establecer las respuestas de las interrogantes establecidas como objetivos y problemática; adicionalmente, estos hallazgos, en su mayor parte, coinciden con las teorías establecidas por diversos investigadores previas al presente trabajo. Así mismo, se visualizaron dilemas en los descubrimientos para los cuales se establecieron alternativas como propuestas de solución. Finalmente, el proyecto

fue analizado desde diferentes dimensiones las cuales determinaron que su realización es viable.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda que la gestión administrativa no solo debe ser aplicada en el sector comercial sino en los diversos sectores económicos existentes. Además, las organizaciones deben implementar capacitaciones para su personal, a fin de, que ellos puedan corregir las actividades deficientes que se presenten al momento de realizar sus tareas asignadas en la organización; aportando un desarrollo eficiente y eficaz, de tal modo que, estén aptos para la elaboración de informes de actividad. Por dende, se optimizan las operaciones con relación al área de trabajo en la que se encuentre cada colaborador, contribuyendo a su productividad y al desempeño estratégico para una adecuada toma de decisiones y establecimiento de estrategias que permitan generar valor a la empresa.

Se sugiere que las actividades se planifiquen correctamente para lograr una adecuada distribución tanto de recursos físicos como de capital humano a fin de que tenga un orden establecido para un mejor control de actividades, de modo que, se cumpla con los objetivos institucionales de la organización, con la finalidad de que las decisiones tomadas sean en base a todo el proceso registrado por la empresa.

Se recomienda que para que exista un mejor desempeño estratégico los directivos opten por tener un liderazgo participativo, de manera que, sus empleados ejecuten las actividades con mayor eficiencia y eficacia, dado que, ese es un factor de impulso a la productividad de operaciones, teniendo una influencia directa en el rendimiento el cual es plasmado al momento de verificar los resultados, ya que estos serán acorde a lo proyectado.

5.3. Referencias

- Aliaga, S., & Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1820>
- Andrade, F., Alejo, O., & Armendariz, C. (2018). Método inductivo y su refutación deductista. *Revista Conrado*, 14(63), 117-122. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300117
- Antón, J. (2011). *Empresa y administración*. Macmillan Iberia S.A. <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/52804>
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Balcázar, A. (2020). Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca - Colombia. *Lúmina*, 21, 140-162. <https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>
- Baque, M., Cantos, M., & Baque, S. (2019). Planificación estratégica y gestión administrativa en microempresas. *Cienciamatria*, 5(9), 623-635. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7088768>
- Blandez, M. d. (2014). *Proceso administrativo*. Editorial digital UNID. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=TYHDCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=proceso+administrativo&ots=potkoKWGG_&sig=q1cN_h1dZGzbJRUh2Q1Y5DDUdpA#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false
- Briones-Caicedo, W., Guanín-Porras, E., & Morales-Intriago, F. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Ciencias Holguín*, 25(2), 1-12. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181559111001/>
- Calderón, R., Huilcapi, M., Montiel, P., Mora, J., & Naranjo, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de producción, ciencias e investigación*, 2(7), 15-22.

<https://scholar.archive.org/work/u3sizfjnfbczjdbadx3vquzpdu/access/wayback/http://journalprosciences.com/index.php/ps/article/download/43/52>

- Canto de Gante, Á., Sosa, W., Bautista, J., Escobar, J., & Santillán, A. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Revista de la Alta Tecnología y Sociedad*, 12(1), 38-45. <https://www.academiajournals.com/s/06-CantodeGante-ATS-V12N1-38-45.pdf>
- Cantos, M. (2019). La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional. *Telos*, 21(2), 421-436. <https://www.redalyc.org/journal/993/99359223011/>
- Chávez-Haro, M., Castelo-Salazar, Á., & Villacis-Uvidia, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *FIPCAEC*, 5(18), 16-29. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198/323>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones*. Mc Graw-Hill.
- Chicaiza-Lema, N., Chicaiza-Lema, B., Velasco-Guerra, A., & Mena-Garzón, N. (2022). Diagnóstico de la gestión administrativa en la Compañía de Transporte “Rutas Salcedenses” a través de herramienta de análisis FODA. *Polo del conocimiento: revista científico-profesional*, 7(3), 1112-1129. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i3.3781>
- Chicaiza-Lema, N., Saavedra-Acosta, G., Olovacha-Toapanta, W., & Cabezas-Mejía, M. (2022). Implementación de un modelo de planificación estratégica para la gestión administrativa, de la Compañía de Transporte Pesado “Rutas Salcedenses”. *Dominio de las ciencias*, 8(1), 768-786. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383505>
- Corral, Y. (2010). Diseño de cuestionarios para recolección de datos. *Revista Ciencias de la Educación*, 20(36), 152-168. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36/art08.pdf>
- Cuesta-Santos, A., Fleitas-Triana, S., García-Fenton, V., Hernández-Darias, I., Anchundia-Loor, A., & Mateus-Mateus, L. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. *Ingeniería Industrial*,

39(1), 24-35. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362018000100004&script=sci_arttext&tIng=en

Demuner, M., Becerril, O., & Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27(53-2), 61-77. <https://www.scielo.org.mx/pdf/noesis/v27n53-2/2395-8669-noesis-27-53-2-61.pdf>

Espinoza, E. (2020). El objetivo en la investigación. *Revista metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(2), 206-2015. <http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/290>

Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. El Cid Editor. <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/98278>

García, D., & Mahecha, S. (2017). Estudio de la factibilidad técnica y ambiental de los procesos turísticos y su impacto en el paisaje para un sendero en zona rural de Bogotá. *Cuadernos de Geografía*, 26(2), 195-218. <https://www.redalyc.org/pdf/2818/281852304011.pdf>

García, J., Durán, S., Cardeño, E., Prieto, R., García, E., & Paz, A. (2017). Proceso de planificación estratégica: etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Revista Espacios*, 38(52), 16-30. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p16.pdf>

García, R. (2018). Diseño y construcción de un instrumento de evaluación de la competencia matemática: aplicabilidad práctica de un juicio de expertos. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 26(99), 347-372. <https://www.scielo.br/j/ensaio/a/FCRnhPmsd4CwF8tcnvVD64q/?format=html&lang=es#>

Gómez, C., Sánchez, V., & Fajardo, M. (2018). Los proyectos y sus dimensiones: una aproximación conceptual. *Contexto*(7), 57-64. <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/contexto/article/view/885/1362>

- González, A., Machado, J., & Talavera, M. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. *FAREM-Esteli*(33), 52-55. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i33.9608>
- González, J., Salazar, F., Ortíz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos*, 21(1), 242-267. <https://www.redalyc.org/journal/993/99357718032/>
- González, M. (2016). Gestión de la complejidad organizacional en las empresas familiares venezolanas. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 11(33), 56-81. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70945573004>
- Guerrero, C., & Galindo, F. (2014). Administración. En C. Guerrero, & F. Galindo, *Administración* (Primera ed., págs. 19-24). Grupo Editorial Patria. <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/39475>
- Hernández, H., Cardona, D., & Del Río, J. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en la Pequeñas Empresas. *Información Tecnológica*, 28(5), 15-22. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v28n5/art03.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativas y mixta*. McGraw-Hill.
- Honores-Galarza, K., Tito-Quinde, D., & Pacheco-Molina, A. (2022). Factores estratégicos eficientes para una gestión administrativa en compañías de servicio de taxis del Ecuador. *Polo del conocimiento*, 7(2), 1997-2020. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3693/html>
- INEC. (2021). *Visualizador de Estadísticas Empresariales 2020*. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. <https://public.tableau.com/app/profile/instituto.nacional.de.estad.stica.y.censos.inec./viz/VisualizadordeEstadsticasEmpresariales2020/Dportada>
- Loor, H., Ureta, D., Rodríguez, G., & Cano, E. (2018). Análisis del contexto socio-económico, comercial, financiero e internacional de las PYMES ecuatorianas. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 5(4), 1-20. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.54.145>

- López, M., & Cruz, O. (2020). Metodología incluyente para la valoración equilibrada de proyectos productivos regionales. *Economía, sociedad y territorio*, 19(61), 405-449. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-84212019000300405&script=sci_arttext
- Luna, A. (2015). *Proceso administrativo*. Grupo Editorial Patria. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7c9UCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=proceso+administrativo&ots=-LEQ3r6uNh&sig=Ff2i8KQrcRM-zkc9ecgP_f0yAjA#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false
- Luna, A. (2020). *Proceso Administrativo* (Tercera ed.). Patria Educación. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ApktEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA288&dq=proceso+administrativo&ots=8dPk8Y2hiC&sig=8RSppBEgc9-58lT_vxJ_6gfb9qA#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>
- Marcelo, V. (2020). *Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A, Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42986>
- Marín, D. (2012). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá. *Estudios gerenciales*, 28(123), 43-63. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21224852003.pdf>
- Maroscia, C., & Ruiz, P. (2021). Las organizaciones de la sociedad civil en época de pandemia. Reflexiones hacia una nueva normalidad: ¿Nuevos desafíos o mismas realidades? *Ciencias Administrativas*(17), 3-5. <https://doi.org/10.24215/23143738e079>
- Mendoza-Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las ciencias*, 3(2), 947-964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>

- Mendoza-Fernández, V., & Moreira-Chóez, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mendoza-Zamora, W., García-Ponce, T., Delgado-Chávez, M., & Barreiro-Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las ciencias*, 4(4), 206-240. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Mero-Vélez, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, 3(8), 84-102. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59>
- Miranda, J., Lucio, R., Parrales, V., & Carrasco, G. (2021). Proceso administrativo para el desarrollo organizacional en las empresas comerciales de insumos agrícolas. *Ciencia e Investigación*, 6(4), 125-127. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8219910>
- Monroy, M. d., & Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/172512>
- Moreira, M., Carrera, M., Rodríguez, W., Rivas, G., & Noriega, S. (2022). Importancia del control interno en las PYMEs. *Brazilian Journals of Business*, 4(2), 682-688. <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJB/article/view/46480/34884>
- Mucha, M. (2018). El comercio electrónico y su relación con el nivel de ventas de las Pymes productoras de calzado, de la Provincia de Trujillo. *SCIÉENDO*, 21(2), 217-223. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/1904/1824>
- Noboa, J., Vergara, A., Zamora, S., & Navarrete, A. (2022). Estrategias para la optimización de la gestión administrativa en una empresa constructora usando el Balanced Scorecard. *Res non verba*, 12(1), 56-73. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/623/416>

- Ochoa-González, C., Sánchez-Villacres, A., Andocilla-Cabrera, J., Hidalgo-Hidalgo, H., & Medina-Hinojosa, D. (2018). El análisis financiero como herramienta clave para una gestión financiera eficiente en las medianas empresas comerciales del Cantón Milagro. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-24. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/analisis-financiero-ecuador.html>
- Ordóñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G., & Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 347-356. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i1.35320>
- Ore, H., Olortegui, E., & Ponce, D. (2020). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica. *Revista PAKAMUROS*, 8(4), 31-44. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/147/127>
- Ortiz, L. (2020). Evaluación de desempeño como factor estratégico para rendimiento académico del docente Universitario. *Revista Científica*, 5(15), 336-349. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.15.17.336-349>
- Pérez-Benites, W., Serrano-Aguilar, J., Colcha-Ortiz, R., & Moreno-Albuja, M. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal. *Polo del conocimiento: Revista científico - profesional*, 7(2), 1077-1088. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354894>
- Pineda-Pizarro, V., & Erazo-Álvarez, J. (2021). La estructura organizacional y su relación con los procesos administrativos en Instituciones Educativas privadas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 37-68. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7984998>
- 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*, 18(46), 1-27. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>
- Prieto, M. (2013). Empresa e iniciativa emprendedora. En M. Prieto, *Empresa e iniciativa emprendedora* (págs. 48-55). Macmillan Iberia, S.A. <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/42976>
- Quispe, A., Vásquez, E., Menacho, A., & Albitres, E. (2020). Gestión administrativa y planeamiento estratégico en la gestión de recursos financieros UGEL-04-2020.

CIID Journal, 1(1), 271-282.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8528315>

- Ramírez, R., Royero, G., & Janbeih, O. (2019). Gestión tecnológica como factor clave de éxito en universidades privadas. *Revista Telos*, 21, 1.
<https://www.redalyc.org/journal/993/99357718023/movil/>
- Rivero, K., & Galarza, J. (2017). El cuadro de mando integral como una alternativa para el seguimiento y control de la estrategia en las instituciones de educación superior. *Revista Cubana de Educación Superior*, 36(3), 85-95.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142017000300008&lng=es&tlng=pt.
- Rizo-Martí, K. (2020). Procedimiento de cuadro de Mando Integral para la gestión de comercialización. *Ciencias Holguín*, 26(4), 15-30.
<https://www.redalyc.org/journal/1815/181564620002/181564620002.pdf>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios (EAN)*(82), 179-200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Romero, Ó., & García, P. (2018). Plan de negocios. Análisis técnico. En Ó. Romero, A. Hidalgo, & H. Correa, *Plan de negocios. Un enfoque práctico en el sector comercio* (págs. 60-83). Editorial UTMACH.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12497/4/PlanDeNegociosUnEnfoquePracticoEnElSectorcomercio.pdf>
- Silva, I., Macías, F., & Santamaría, E. (2017). La dirección estratégica como mecanismo de mejoramiento de la gestión administrativa, caso Conlac-T de la provincia de Tungurahua. *Sotavento M.B.A*(29), 10-16.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6505534>
- Soledispa-Rodríguez, X., Pionce-Choez, J., & Sierra-González, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista científica dominio de las ciencias*, 8(1), 280-294.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>

- Solorio, C. (2014). Hacia una teoría de la recepción del objeto de estudio en la investigación social. *Revista Omnia*, 20(1), 159-170. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73731653012>
- Soriano, J., García, M., & Torrents, J. (2015). Economía de la empresa. En J. Soriano, M. García, & J. Torrents, *Economía de la empresa* (págs. 11-18). Universitat Politècnica de Catalunya. <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/52179?page=12>
- Tóala-Bozada, S., Tóala-Bozada, F., & Cañarte-Baque, A. (2022). La planeación estratégica y su aporte al desarrollo organizacional de las microempresas. *Dominio de las ciencias*, 8(1), 1016-1034. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383396>
- Vásquez, G., Parrales, D., & Morales, V. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando*, 8(31), 258-278. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8050362>
- Vásquez, P. (2017). *Planificación estratégica y la gestión administrativa según el personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento ESSALUD – 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9125>
- Velásquez, B., & Ponce, V. (2016). La gestión administrativa y financiera, una perspectiva desde los supermercados del Cantón Quevedo. *Revista Empresarial*, 10(2), 15-20. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5603313>
- Ventura de Esquén, A. (2021). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(21), 34-60. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/465/626
- Vergara, J. (2015). Los sistemas de medición del desempeño estratégico frente a la competitividad Y sustentabilidad. *Saber, ciencia y libertad*, 10(2), 17-26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5295019>
- Vivas, Ó., Gómez, J., & Gonzáles, J. (2015). Una aproximación al papel de las organizaciones y su incidencia en el desarrollo y el ejercicio de las libertades.

Equidad y *Desarrollo*(24),
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5262309>

141-143.

5.4. Anexos

MODELO DE LA ENCUESTA APLICADA

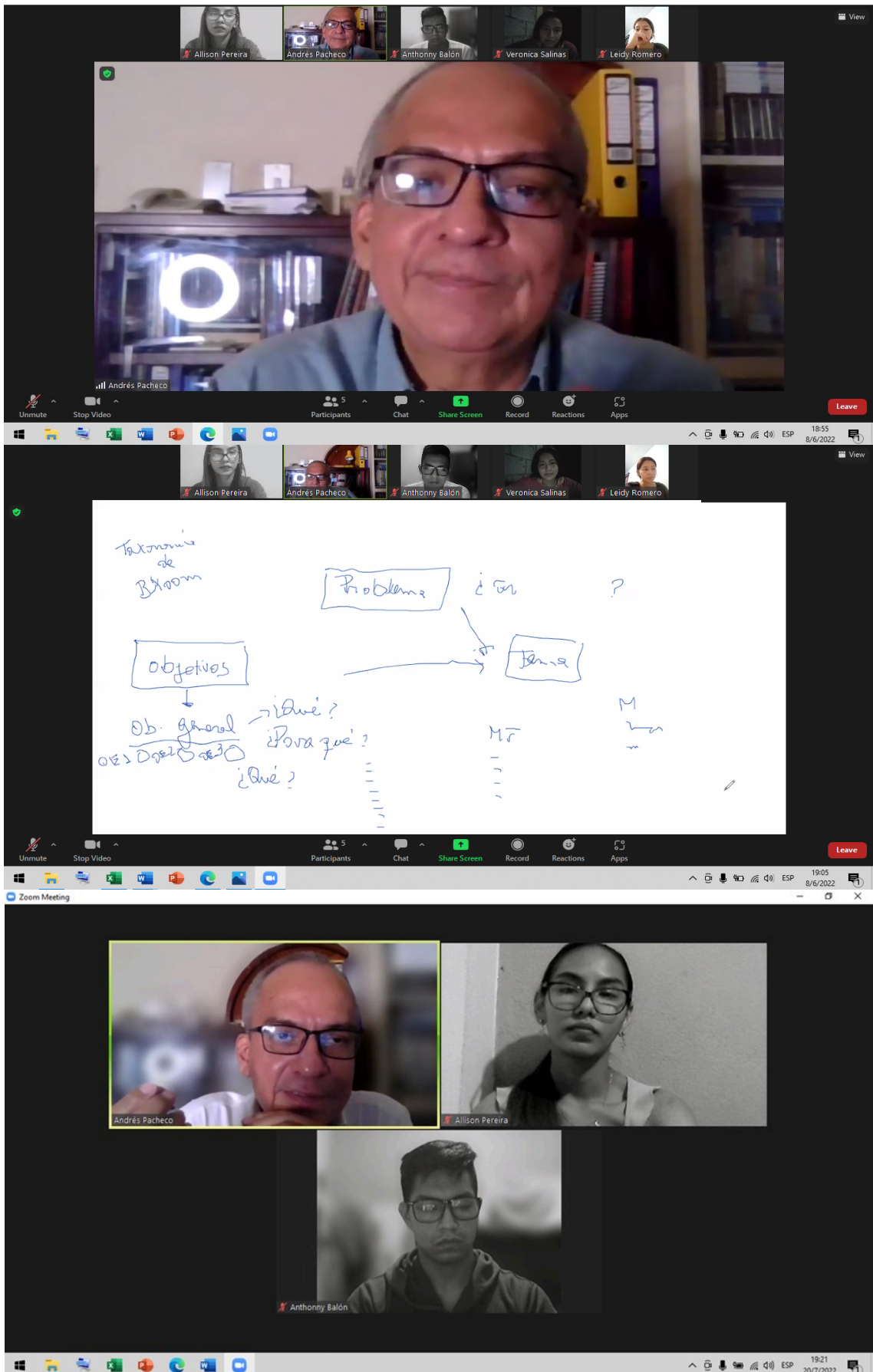


Encuesta realizada por los estudiantes de octavo semestre de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Machala **dirigida a los colaboradores de las empresas comerciales**, con la finalidad de analizar la influencia de la gestión administrativa en el desempeño estratégico de las empresas comerciales de Machala.

1. **¿La empresa tiene definida su misión, visión y valores institucionales?**
 - Si
 - No
 - Parcialmente
2. **¿Existen informes de actividad que verifican la correcta asignación de las actividades que deben realizar los integrantes de la organización?**
 - Siempre
 - Casi siempre
 - Ocasionalmente
 - Casi nunca
 - Nunca
3. **¿Las actividades realizadas en la empresa están alineadas conforme a su misión y visión institucional?**
 - Siempre
 - La mayoría de veces sí
 - A veces sí, a veces no
 - La mayoría de veces no
 - Nunca
4. **¿La empresa tiene definido un manual de procesos y procedimientos que favorezca la implementación de mejoras?**
 - Si
 - No
5. **Considera usted que la dirección administrativa y liderazgo de la gerencia genero eficiencia y eficacia en el desarrollo de las operaciones**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
6. **Dentro del presupuesto asignado, ¿en qué aspectos considera que se necesita priorizar?**
 - Procesos de innovación

- Capacitaciones
 - Tecnología
 - Marketing
7. **¿Las políticas que se adoptan en la organización son relacionadas con los objetivos estratégicos?**
- Siempre
 - La mayoría de veces sí
 - A veces sí, a veces no
 - La mayoría de veces no
 - Nunca
8. **¿Se evalúa la eficiencia y efectividad de las operaciones con base en los objetivos establecidos?**
- Siempre
 - La mayoría de veces sí
 - A veces sí, a veces no
 - La mayoría de veces no
 - Nunca
9. **¿Las actividades que desarrollan los colaboradores están de acuerdo a los resultados que la empresa espera de esos puestos de trabajo?**
- Siempre
 - Casi siempre
 - Ocasionalmente
 - Casi nunca
 - Nunca
10. **¿Las condiciones que brinda la empresa incrementan los niveles de productividad en sus colaboradores permitiendo un desempeño eficiente?**
- Si
 - No
11. **¿La empresa tiene capacidad respuesta ante entornos cambiantes?**
- Siempre
 - La mayoría de veces sí
 - A veces sí, a veces no
 - La mayoría de veces no
 - Nunca
12. **¿Usted considera que una apropiada gestión administrativa optimiza el desempeño de la empresa?**
- Totalmente de acuerdo
 - Bastante de acuerdo
 - Ni en desacuerdo, ni en acuerdo
 - Bastante desacuerdo
 - Totalmente desacuerdo

MEMORIA FOTOGRÁFICA DE REUNIONES Y TRABAJO DE CAMPO



acción y que conduzcan al alcance del objetivo general

CAPITULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO

Revisión Sistemática de la Literatura

Marco teórico y/o conceptual (Sistema de Citación y Referencialidad)

En esta parte se evidencia el conjunto de conocimientos que permiten introducir la teoría y o conceptos observados en el desarrollo de las materias y que permiten el alcance deseado del proyecto, es decir, evidencia teórica con la cual el grupo ha dirigido sus esfuerzos de trabajo para alcanzar los objetivos totales del proyecto, de esta forma el grupo realiza la escritura, redacción y síntesis del proyecto. Para facilitar lo anterior se recomienda hacer uso de mapas conceptuales, planos, gráficos, diagramas u otros que permitan el desarrollo de la temática del proyecto. En el desarrollo del proyecto el grupo realiza todos los ajustes que los docentes participantes (Docente materia principal, docentes materias complemento) le hayan propuesto al PI entregado y revisado en el primer avance

CAPITULO III: METODOLOGIA DEL PROYECTO

Recomendaciones	PROYECTO INTEGRADOR
SYLLABUS	
TITULACIÓN I	
El objeto de investigación	El tema de investigación
El tema de investigación	CAPITULO I: Planteamiento del problema
Problema de la investigación	El objeto de investigación
Objetivos de la investigación	Problema de la investigación
	Justificación
	Objetivos de la investigación
	Objetivo general
	Objetivos específicos
Revisión sistemática de la literatura	CAPITULO II: Desarrollo del proyecto
Sistema de citación y referencialidad.	Revisión sistemática de la literatura
	Marco teórico y/o conceptual (Sistema de citación y referencialidad.)
TITULACIÓN II	
Diseño de investigación	CAPITULO III: Metodología del proyecto
Instrumentos de recolección de datos	Diseño de investigación





