

# Empresas de Manta. Casos prácticos de procesos administrativos





# **EMPRESAS DE MANTA. CASOS PRÁCTICOS DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

Colección Académica. Área Administración

Tomo 1



Este libro ha sido evaluado bajo el sistema de pares ciegos.

**COMITÉ EDITORIAL:**

Siomara España, PhD. Universidad de las Artes (Ecuador)

Jeovanny Benavides, PhD. Universidad Técnica de Manabí (Ecuador)

Pablo Romo, PhD. Universidad Central del Ecuador (Ecuador)

Gonzalo Díaz Troya, PhD. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (Ecuador)

Alejandro Recio Sastre, PhD. Universidad de Chile (Chile)

Mario Madroñero, PhD. Universidad Nacional Abierta y a Distancia (Colombia)

Mario Morenza, Mg. Universidad Central de Venezuela (Venezuela)

**CUERPODEVOCES EDICIONES**

Mail: [cuerpodevoces@gmail.com](mailto:cuerpodevoces@gmail.com)

Web: [www.cuerpodevoces.com](http://www.cuerpodevoces.com)

Teléfono: 0984172663. Manta

**Empresas de Manta. Casos prácticos de procesos administrativos**

©Carlos Velasco Delgado

©Rocío Piguave Pérez

©Antonio Mendoza Briones

©Alba Cáceres Larreátegui

©Karla Marcillo Pin

©Jessenia Alcívar Mero

©Alexa Cedeño Macías

©Otto Macías Catagua

©Juan Alberto Moreira Roca

©Jessica Guadamud Vera

©Carmen Bayas Zambrano

©Paola Balseca Macías

©Karla Brayerli Macías Zambrano

©Juan Marcos Palma Moreira

©Nohelia Fernanda Plaza Basurto

©Madeline María Ponce Loo

©Laritz Briggite Macías Jare

©Tiffany Michelle Mero Landa

©Nelly Jacinta Párraga Burgos

©Jeremy Josué Ramírez Marcillo

©Dayana Betsabé Miranda Rodríguez

©Erick Xavier Lucas Guillén

©Jhonny Jesús Chávez Moreira

©Maite Alejandra Zamora Centeno

Diseño de portada: Isaac Vélez (Hidropixel Agencia)

Imagen portada: Pexels

ISBN: 978-9942-631-11-4

Primera edición: mayo de 2024

Manta, Ecuador

|                   |   |
|-------------------|---|
| Presentación..... | 7 |
|-------------------|---|

## CAPÍTULO 1

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA

EMPRESA DE SERVICIOS ESCUELA DE GASTRONOMÍA ARTES CULINARIAS.....9

Carlos Velasco Delgado

Antonio Mendoza Briones

Alba Cáceres Larreátegui

Karla Marcillo Pin

Karla Brayerli Macías Zambrano

Juan Marcos Palma Moreira

Nohelia Fernanda Plaza Basurto

Madeline María Ponce Loor

## CAPÍTULO 2

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA

EMPRESA DE SERVICIOS UNIDAD EDUCATIVA LEV VYGOTSKY.....27

Carlos Velasco Delgado

Alexa Cedeño Macías

Otto Macías Catagua

Juan Alberto Moreira Roca

Laritza Briggite Macías Jare

Tiffany Michelle Mero Landa

Nelly Jacinta Párraga Burgos

Jeremy Josué Ramírez Marcillo

## CAPÍTULO 3

EL POSICIONAMIENTO DEL TUTI Y SU EFECTO

EN LAS DESPENSAS Y MINIMARKETS DE LA PARROQUIA

TARQUI DE LA CIUDAD DE MANTA.....109

Rocío Piguave Pérez  
Jessica Guadamud Vera  
Carmen Bayas Zambrano  
Dayana Betsabé Miranda Rodríguez  
Erick Xavier Lucas Guillén

CAPÍTULO 4

EL TRABAJO INFORMAL EN LA PARROQUIA  
LOS ESTEROS DE MANTA Y EL APORTE DE LA  
ACADEMIA DESDE SUS FUNCIONES SUSTANTIVAS.....131

Rocío Piguave Pérez  
Jessenia Alcívar Mero  
Paola Balseca Macías  
Jhonny Jesús Chávez Moreira  
Maite Alejandra Zamora Centeno

## **PRESENTACIÓN**

La Unidad de Organización Curricular Básica de la Carrera propone para cada uno de sus tres niveles un proyecto integrador específico los cuales tributarán al proyecto integrador general de la unidad: “Necesidad de intervención profesional del Administrador de Empresas para la reactivación económica en la zona 4 de planificación”, respondiendo al problema generalizado de la unidad: ¿Cuál es el banco de problemas por sectores de la economía que requieren la intervención del profesional de la Administración de Empresas?

De allí que en el nivel I, se establecen relaciones entre contenidos básicos de disciplinas administrativas y de investigación que permiten al estudiante realizar investigaciones, prácticas profesionales como transferir conocimientos hacia la comunidad. El objetivo integrador se concreta en delimitar causas y consecuencias de problemas identificados en diferentes procesos de la administración en el entorno nacional, territorial y local, aplicando herramientas matemáticas, contables y de comunicación como complemento de la metodología de la investigación.



## **CAPÍTULO 1**

### **IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA DE SERVICIOS ESCUELA DE GASTRONOMÍA ARTES CULINARIAS**

#### **INTRODUCCIÓN**

Enfocados en la Teoría Situacional, se puede decir que, a nivel mundial las empresas u organizaciones de servicios se preocupan por los posibles riesgos que se podrían presentar, ya que son muchos los constantes cambios que atraviesa el mundo, las empresas se ven en la necesidad de innovar para poder mantenerse en juego con el mercado cambiante, la gestión administrativa es un pilar fundamental para la permanencia de las organizaciones, por ello se considera que la falta de conocimientos en el área gerencial administrativa es un riesgo para las empresas o emprendimientos.

El presente trabajo de carácter investigativo tiene como objetivo identificar el proceso administrativo en las empresas de servicio, teniendo un enfoque directo con la empresa Escuela de Gastronomía Artes Culinarias de la ciudad de Manta. El estudio de esta se determinará como un

proceso de carácter analítico y social mediante la obtención de información que se recolecte de manera observacional en función a la administración de la empresa antes en mención.

La Escuela de Gastronomía Artes Culinarias es una institución dedicada a la formación certificada en la gastronomía, fundada en 2011, está dirigida por María Cristina Cantos Molina, licenciada en gastronomía, quien presenta una propuesta nueva en la ciudad y además demandante debido al creciente interés en dicha área profesional. Actualmente la escuela está conformada por 12 chefs profesionales y aproximadamente 2013 alumnos a nivel nacional, debido a la extensión que presentan en la ciudad de Portoviejo.

“En la vida de toda empresa el factor humano es decisivo, la administración establece los fundamentos para lograr armonizar los números y en ocasiones divergentes intereses de sus miembros: accionistas, directivos, empleados, trabajadores y consumidores” (Mero, 2018, p. 5), con esto se busca recalcar el valor de las personas, ya que estas son quienes conforman una empresa y la mantienen en pie. Por ello, es importante reconocer la manera en la que una empresa se maneja iniciando desde el punto de vista administrativo.

Este proyecto está pensado para los estudiantes y egresados de la carrera de administración de empresas, para que consigan reconocer los distintos procesos administrativos que se llevan a cabo para que una empresa funcione de manera correcta.

Existen muchos factores que pueden influir en el éxito o fracaso de la empresa, por ello, es importante identificar los recursos internos de la organización, tales como son, el proceso administrativo, los medios tecnológicos, recursos humanos, entre otros, para de esta manera comprender la situación del negocio actualmente y apoyarse de los procesos administrativos planteados por Henri Fayol: planeación, organización, dirección y control e identificar en la empresa cuál es la teoría administrativa que predomina para de esta manera corroborar si la forma en la que se está administrando la organización es la adecuada según el contexto externo actual (Riquelme, 2024).

Por todo lo anterior interesa identificar el proceso administrativo en las pymes de servicios de la zona 4 de la provincia de Manabí, para conocer la situación actual y desarrollo del negocio. Además, analizar los fundamentos teóricos y prácticos de la administración que permitan estudiar la estructura organizacional y los procesos administrativos de las empresas de servicios de la Zona 4; identificar el modelo de administración aplicado por la organización y su relación con las principales teorías y enfoques de la administración; analizar los fundamentos de los procesos administrativos (planeación, organización, dirección y control) y la influencia que puedan tener en la gestión de las organizaciones; analizar los resultados y conclusiones que permitan determinar de qué manera incide la planeación estratégica, en el crecimiento y sostenibilidad de las empresas de servicios.

## **ANTECEDENTES**

El desarrollo de las pymes en la última década ha ido en aumento debido a las necesidades de los ciudadanos de Manta por vivir una mejor vida, generando empleos e ingresos con sus servicios y productos. Tomando el caso de las pymes de servicios y su administración, López (2019), pretende establecer un orden dentro de la organización la cual presenta como objetivo desarrollar un modelo de empresa de servicio eficiente a través de la estructura de la empresa Enlace Athenea. Igualmente se abordan las estrategias de la carrera de administración y las teorías de la administración, las cuales serán abordadas a todas las áreas que conforman la empresa de servicio.

La investigación se enmarcó como un proyecto factible, el cual se considera de tipo descriptivo, no experimental ya que se analizará, pero no se manipularán las variables, para ello se toma la muestra a 14 personas y se utilizó como técnica de recolección de información a la encuesta. El estudio determinó una propuesta de implementación del proceso administrativo que debe llevar a cabo la empresa para lograr el objetivo estipulado aplicando una buena planeación, dirección, organización y control.

Este trabajo es pertinente con la investigación planteada, ya que sirve de guía para realizar un seguimiento del personal administrativo aplicando como ejes principales el desarrollo organizacional y la planificación estratégica.

Por otro lado, Vargas (2021), realizan mediante un

análisis FODA la situación de las instituciones para poder evaluar la calidad del servicio, credibilidad y fiabilidad, con el propósito de evaluar la gestión administrativa y su impacto en el Registro Civil de Babahoyo. El estudio contempla una investigación de tipo metodológica investigativa y exploratoria para obtener resultados clave que sirvan para realizar una propuesta al plan de gestión administrativa en dicha empresa pública.

Tomando como objeto de investigación a los funcionarios del Registro Civil (76) y a los usuarios del cantón (173.281). Las técnicas que se utilizaron fueron la entrevista y la encuesta, además de la observación. El estudio identificó qué factores son los que inciden en la calidad del servicio, entre los cuales se encuentra la falta de atención y el tiempo que los usuarios esperan se considera exagerado.

Este trabajo perteneciente a una tesis tiene relación con la investigación en curso, ya que propone estrategias de recolección de información en empresas de servicio que sirven como modelo a seguir, viéndolo desde el punto de vista de la administración empresarial proponen soluciones que van de la mano con lo que requerimos en el presente proyecto.

Según Villao (2019), en su investigación en torno al plan estratégico para mejorar la gestión administrativa modelo a aplicar en la compañía de taxis “Santa Catalina de Colonche S.A., se planteó la pregunta ¿Cómo afecta la inexistencia de un plan estratégico en la gestión administrativa de la empresa?

Y para acompañar a la investigación se tomó en cuenta a los clientes internos los cuales son 16, se recolectaron 113 datos mediante entrevistas a profundidad, encuestas y el método de la observación, resaltan los objetivos que se plantearon en la investigación los cuales de manera general buscan evaluar las gestiones administrativas a través de un estudio y con ello implementar un plan estratégico empresarial.

## **CLASIFICACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO**

### **PLANIFICACIÓN**

La planificación como tal, es un proceso de continuidad que da resultados cambios en el ambiente entrono a cada organización y tiene como resultado adaptarse a ellos. Cumple con varios propósitos, pero destacan dos, que son: el protector y el afirmativo.

Protector: consiste en reducir y minimizar riesgos haciendo disminución de la gran incertidumbre del mundo en general de los negocios y así mismo define las consecuencias de alguna acción administrativa.

Afirmativo: es el encargado de elevar el nivel del éxito organizacional, así mismo hay otro propósito el cual es coordinar los esfuerzos y los recursos de la organización en general.

### **ORGANIZACIÓN**

La organización se define en un conjunto de elementos, comprendido por personas, que, bajo una estructura

diseñada y pensada actúan e interactúan, esta misma está diseñada para que el recurso humano, físico y financiero logren por sí mismos sus fines, ya sean de lucro o no.

### **DIRECCIÓN**

La dirección es el elemento fundamental de la administración en el que se logra obtener la realización efectiva en todo lo planeado dispuesto por el administrador; estas mismas son tomadas directamente o bajo la autoridad delegada.

### **CONTROL**

El control se define como un sistema de información que tiene como objetivo permitir comparar lo que se tiene planeado con los resultados previamente obtenidos a través de un método llamado gestión, se adoptan medidas las cuales son correctivas pertinentes en caso de poder tener alguna desviación.

### **TEORÍA SITUACIONAL**

La teoría situacional es un modelo de liderazgo y fue descrito por primera vez como la “teoría del ciclo de vida del liderazgo”. A mediados de la década de 1970 pasó a tener el nombre actual.

La teoría situacional de la administración nació de algunos estudios para verificar los modelos de estructuración de las organizaciones. Enfatiza que la eficiencia de la organización

no lo será si se siguen patrones de las organizaciones complejas depende de las interrelaciones con el entorno que son variadas y requiere diferentes organizativas relaciones para lograr la máxima eficiencia y beneficio. Existen cuatro tipos de liderazgo que son:

- El liderazgo directivo
- El liderazgo persuasivo
- El liderazgo participativo
- El liderazgo delegado

### **TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS**

La teoría de sistemas, o teoría general de sistemas, es el estudio interdisciplinario de los sistemas como un todo. Su objetivo es explorar los principios aplicables a los sistemas en cualquier nivel en todos los campos de estudio.

La Teoría General de Sistemas (TGS) surgió en el siglo XX como un nuevo intento de encontrar conceptos y leyes efectivos para describir y explicar varios sistemas reales o físicos. Aunque TGS se originó en la biología, su capacidad para estimular el desarrollo de diversas disciplinas se descubrió rápidamente y se apreció su impacto en el surgimiento de nuevas disciplinas. Se crea así el amplio campo de la sistemática o ciencia de sistemas, con especialidades como la cibernética, la teoría de la información, la teoría de juegos, la teoría del caos o la teoría de catástrofes.

El pasar de soluciones parciales para la resolución de problemas complejos al enfoque de sistemas generales es

análogo a cuando las empresas y organizaciones pasaron del enfoque de departamentos estancos al de procesos transversales, muchos más integradores.

### **TEORÍA GESTIÓN AMBIENTAL**

Se puede definir gestión ambiental como la administración y manejo de todas las actividades humanas que influyen sobre el medio ambiente, mediante un conjunto de pautas, técnicas y mecanismos que aseguren la puesta en práctica de una política ambiental racional y sostenida.

Está constituida por la formación y puesta en práctica de un conjunto de acciones que promueven el desarrollo ambientalmente sustentable. Es conjunto de directrices que debe adoptar una organización que busque la integración del proceso productivo con el Medio Ambiente, sin perjuicio de ninguna de las partes.

Entre los instrumentos de gestión ambiental de política se pueden mencionar: planeación ambiental, ordenación territorial, regulación de asentamientos humanos, normas técnicas, entre otros.

### **TEORÍA CIENTÍFICA DE LA ADMINISTRACIÓN**

Se puede relacionar directamente a la teoría científica de la administración de Frederick Taylor, con el cargo de dirección en una empresa, debido a su objetivo general el cual es alcanzar el nivel máximo de productividad y por ende de prosperidad de la organización. Dentro de esta

teoría destacan 2 principios principales directamente relacionados con la dirección y el control, el primero es el principio de la preparación que está planteado para tomar en cuenta las capacidades del trabajador y proporcionar condiciones básicas de bienestar en el trabajo, por otro lado, se presenta el principio de ejecución el cual pretende distribuir las tareas y responsabilidades del trabajador. Esta teoría cuenta con principios secundarios, dentro de los que destaca, la cooperación entre la dirección y los trabajadores, este principio propone que los intereses del empresario y los trabajadores sean los mismos. Ventajosamente, gracias a el principio de la teoría científica se ven mejores resultados implementando la división del trabajo, además, esta teoría promueve el desarrollo personal de los trabajadores y la eficiencia en sus actividades.

### **TEORÍA DE CALIDAD TOTAL**

La teoría en mención busca todas las formas a través de las cuales la organización puede satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y colaboradores, involucrándose con la etapa de la administración, organización, debido a sus 7 enfoques entre los que destacan el enfoque en el cliente, el enfoque estratégico y el enfoque en liderazgo. De manera organizada se busca eliminar las tareas que no aportan valor en la empresa como suelen ser: el tiempo de espera de un servicio, los defectos en el servicio y/o producto, entre otros.

La teoría de la calidad total compromete a todos los

trabajadores con la organización y denota un esfuerzo completo de la empresa, con el fin de mejorar la posición competitiva.

### **TEORÍA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

Esta teoría busca el logro de una mayor eficiencia empresarial, de la mano de sus objetivos los cuales van estrechamente relacionados con la planificación, ya que esta teoría genera información objetiva, diagnostica problemas y/o situaciones insatisfactorias en el servicio o la empresa directamente; analiza demandas, restricciones, oportunidades, cambios y desafíos externos que puedan presentarse, al igual que la planificación, esta teoría busca minimizar errores con el objetivo de mejorar la eficiencia y la productividad enfocándose en las necesidades de los clientes en el contexto actual y con las proyecciones a cambios futuros.

### **METODOLOGÍA**

La presente investigación está considerada en su totalidad de tipo no experimental dado que no se presenta un control por parte de los integrantes y la información que ha sido proporcionada, tal como variables y objetivos no ha sido manipulada, sino que, mediante la observación e interpretación de esta se ha logrado llegar a una serie de conclusiones.

La investigación descriptiva se realizó en las instalaciones

de la Escuela de Gastronomía Artes Culinarias de Manta, donde se investigó acerca de la gestión administrativa y los procesos que llevan a cabo en dicha institución.

Mediante la observación, se realizó un análisis para determinar cuáles son las debilidades administrativas presentadas y si se aplica o no un plan administrativo adecuado para brindar un servicio de calidad en la Escuela de Gastronomía Artes Culinarias.

Para llevar a cabo el trabajo de investigación se empleó el método observacional el cual permitió obtener información por medio de visitas en las instalaciones de la escuela para conocer la manera real en la que se ejecutan las actividades administrativas.

Los procesos desarrollados en la investigación contaron con un conjunto de estrategias, políticas, procesos y habilidades, los cuales permitieron desarrollar este tipo de investigación, además se accedió y se analizaron los resultados de manera que sea de fácil comprensión para el lector y los usuarios determinar por sí mismos la confiabilidad de las conclusiones y la validez de la información. Para la interpretación de los resultados obtenidos se utilizó una ficha de observación la cual permitió verificar la existencia del plan de desarrollo en la organización basados en los principios de la administración de Fayol y con esto establecer las respectivas conclusiones, limitaciones y recomendaciones.

## **RESULTADOS**

A lo largo del desarrollo de este proyecto, las etapas de la administración han sido el tema central y es que gracias a las mismas se logró cumplir el objetivo general de la investigación el cual era identificar el proceso administrativo en las Pymes de servicios, para conocer la situación actual y desarrollo del negocio. Basados en una ficha de observación que la universidad facilitó, se observó la interacción de los alumnos con los docentes y de los docentes con las autoridades de la institución, este análisis permitió evaluar el manejo empresarial.

La forma en la que se evaluó el proyecto consistió en la observación y análisis de información según los requisitos de la investigación, esto permitió discernir los puntos fuertes y las oportunidades dentro de la organización, además de la información obtenida de tesis antes mencionadas las cuales brindan una positiva recomendación para mejorar los procesos administrativos inmersos en la empresa.

La empresa observada presenta un plan estratégico definido donde se hace presente un conocimiento básico de la teoría de la administración por objetivos, adicional, presentan una misión y visión definidas en su planeación estratégica y exponen sus políticas internas de manera tal que es fácil para los usuarios y colaboradores cumplirlas. Se muestra una oportunidad en cuanto a la estructura funcional de la empresa, es por lo que para Hernández y González (2007), los mercados cambian constantemente y obliga a

las organizaciones a actualizarse para ser más competitivos y por ende exigen personal más competente para poder realizar sus labores de un manera eficaz y eficiente tal como manda un mundo globalizado.

Las políticas de liderazgo establecidas son muy satisfactorias, permitiendo a los directores de la empresa ser unos líderes autócratas y mantener claro su objetivo para con la institución. Se presenta un sistema de control y organización muy satisfactorio desde el nivel operacional hasta el presupuestario proporcionando a la empresa estabilidad si continúan con el mismo orden, sin embargo, se presentan oportunidades en cuanto a la elaboración de los procesos operacionales, la introducción de estos en la empresa impulsaría a la misma a cumplir sus objetivos de manera eficiente.

## **DISCUSIÓN**

Según Silva et al. (2019), un estándar de calidad es desarrollado con el fin de determinar las prioridades de los usuarios de un servicio y con ello cumplir los intereses planteados por una empresa, que permita mantenerla en el mercado y cumplir con la integridad de profesión del talento humano (p. 86). Con relación a los resultados obtenidos se puede determinar que la empresa presenta un control completo de sus recursos, tanto del recurso humano como financiero y es debido al estilo de liderazgo que la alta dirección de la empresa maneja para con sus contribuyentes,

misimos que se encargan de brindar un servicio de calidad, basándose en el respeto y la empatía. “Los cambios que ha tenido la actividad empresarial, hace necesario que se cree, busque y perfeccione técnicas que permitan altos niveles de desempeño organizacional, para estar a la altura del mundo altamente competitivo” (Rozo et al., 2019, p. 63).

Sin embargo, en la presente investigación los factores que se encontraron e inciden en el desempeño laboral son: la falta de conocimientos de los procesos administrativos tales como la organización y dirección estratégica, las cuales al ser estrictamente involucradas a la empresa, permitirán de manera ordenada destacar en la labor de los funcionarios para así cumplir los objetivos empresariales, por otro lado, la falta de conocimiento acerca de las herramientas tecnológicas innovadoras, están siendo un riesgo para los estudiantes y líder de la empresa, ya que según la teoría de sistemas planteada por Ludwig Von, “puede existir un conjunto de objetos, pero si estos no están relacionados no constituyen un sistema”. Son muchos los conocimientos y definiciones acerca del servicio de calidad que ofrecen las instituciones, pero con el paso del tiempo todo cambia y por ello la empresa debe proponer un tiempo para capacitaciones en la atención a clientes y usuarios, adicional, implementar estrategias de marketing digital para así poder alcanzar a más personas a nivel nacional e internacional. Ejecutar acciones involucrando menos tiempo, como puede ser la matriculación virtual, para de esta manera ser una empresa

eficiente e innovadora que cumpla con las necesidades de los usuarios, incrementando la credibilidad y satisfacción de los clientes y disminuyendo el tiempo de espera del proceso de matrícula.

## **CONCLUSIONES**

De acuerdo con la información obtenida se observa que la existencia de investigaciones indagando sobre el correcto manejo de las etapas administrativas en las pymes es generosa, indicando así el interés en el correcto manejo empresarial y del peso que tienen las etapas de la administración y el liderazgo para la firmeza de las empresas.

Por otra parte, el proceso en la gestión administrativa de la Escuela de Gastronomía Artes Culinarias de la ciudad de Manta tiene un buen sistema ordenado en sus áreas, pero presenta ciertas debilidades como la carencia de talleres de motivación y aprendizaje, o sistemas que se encarguen de incentivar la comunicación asertiva entre los colaboradores.

Así mismo, se identificó que uno de los factores que inciden en la calidad de servicios es la falta de implementación de herramientas tecnológicas, ya que estas repercuten en la calidad de servicios en la actualidad y benefician al usuario al brindar información o hacer procesos en línea que optimicen el tiempo.

La organización no cumple en su totalidad con las funciones administrativas, si bien, su misión y visión es clara y trabajan arduamente por ello, se presenta una oportunidad

para fortalecer la información administrativa que contribuya con los objetivos institucionales adecuados para determinar de manera óptima las estrategias requeridas para lograr el objetivo.

## REFERENCIAS

- López, G. (2019). *Implementación de un proceso administrativo en la empresa de servicio "Enlace Athenea"*. (Tesis de posgrado, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla). <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/15256>
- Hernández, M. y González, A. (2007). Modelo estratégico de mejora continua para la pequeña y mediana empresa mexicana. *Ingeniería industrial*, XXVIII(3), 30-34. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433564006>
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC*, 3(8), 84-102. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Morales, M., Holguín, N. y Betancurt, L. (2005). *Análisis de las funciones del administrador (planeación, organización, dirección y control) en el sector de las ferreterías del Municipio de Granada-Meta*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD). <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/19605/mymoralesr.pdf?sequence=1&isAllo wed=y>

- Riquelme, M. (Feb 24, 2024). *Las 5 Funciones de la Administración de Henri Fayol*. <https://www.webyempresas.com/las-5-funciones-de-la-administracion-de-henri-fayol/>
- Rozo, A., Flórez, A. y Gutiérrez, C. (2020). Liderazgo organizacional como elemento clave para la dirección estratégica. *Aibi Revista de investigación, administración e ingeniería*, 7(2), 62-67. <https://doi.org/10.15649/2346030X.543>
- Vargas, E. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro de Babahoyo, periodo 2020. Plan de gestión administrativa*. (Tesis de posgrado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo). <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6347/1/T-UTEQ-151.pdf>
- Villao, E. (2019). *Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa modelo a aplicar en la compañía de taxis "Santa Catalina de Colonche S.A", provincia de Santa Elena, año 2018*. (Tesis de pregrado, Universidad UPSE). <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/5130/UPSETAE20190103.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **CAPÍTULO 2**

### **IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA DE SERVICIO UNIDAD EDUCATIVA LEV VYGOTSKY**

#### **INTRODUCCIÓN**

La gestión administrativa es la llave de todos los candados que existen de los múltiples departamentos dentro de una empresa; sirve como medio para el desempeño e impulso en las amplias tareas, para así lograr la ejecución de varios objetivos propuestos que darán un pauta para la contribución en la subsistencia y crecimiento de la misma; considerada como una manera de visión para el posterior examen de los procesos que se presentan dentro de la institución, buscando la inserción y la delimitación de varias formas eficaces para el desempeño laboral. Hace referencia al enfilamiento concreto de los diversos procedimientos llevados juntamente con los objetivos estratégicos de un negocio, basándose primordialmente en la planificación, organización, dirección y control.

Los procesos administrativos conllevados a un mal planteamiento o importancia pueden llegar a vulnerar

incluso derechos de estudiantes y trabajadores, debido a que la preferencia por diversos planteamientos de objetivos materiales a realizar dejan de lado las necesidades que se presentan, lo cual pueden conllevar a muchos problemas innecesarios que se evitarían con la buena aplicación del mismo, se debe recordar que los objetivos que se desarrollan y plantean para mejorar, deben basarse en necesidades progresistas que cambiarán de manera momentánea o a largo plazo, por lo cual es importante realizar una revisión y evaluación de la aplicación de los procesos de administración que se ponen en práctica dentro de la institución educativa.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), afirman que “una empresa organizada no existe en el vacío, sino que depende de su ambiente externo: es parte de sistemas mayores, como la industria a la que pertenece, del sistema económico y de la sociedad. La empresa recibe insumos, los transforma y exporta sus resultados al ambiente; sin embargo, este modelo requiere extenderse y desarrollarse en otro del proceso administrativo, u operacional, que indique de qué manera los diversos insumos se transforman mediante las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar” (p. 27).

De acuerdo con Bernal y Sierra (2008), “El control o evaluación, como hoy se conoce, consiste en el proceso administrativo de regular o medir las actividades que desarrolla la organización para que estas coincidan con los objetivos y expectativas establecidos en sus planes.

Así, la planeación, la organización, la dirección y el control están estrechamente interrelacionados. Sin planes, sin organización y sin dirección, el control es imposible, debido a que se realiza sobre lo planeado y sobre criterios preestablecidos” (p. 211).

A nivel internacional, en Colombia, específicamente en las instituciones educativas rurales del distrito de Santa Marta, no existe un enfoque administrativo definido. Existe una hibridación entre los enfoques administrativos clásico, estratégico, y humanista en menor proporción, mostrando la gestión administrativa en las escuelas como un conjunto complejo de examinar desde el punto de vista teórico, en relación con el nivel de gestión, existe orden en la gestión administrativa, pero las instituciones requieren mejorar sus procesos administrativos de la mano con el rendimiento académico de sus estudiantes, ya que la limitación en las áreas de especialidades provoca que no se disponga de información necesaria acerca de las diversas áreas existentes y se limiten a las que presenta el plantel. Se puede concluir que es necesario adelantar en cada institución reuniones de autoevaluación para evaluar la evolución del plan de mejoramiento institucional (Pacheco et al., 2018, p. 265).

En México, varias investigaciones han demostrado que la distribución de los recursos financieros que se dedican a la expansión del sistema y ampliación en especialidades y al mejoramiento de la calidad de la educación impartida entre las escuelas y las entidades federativas ha sido bastante

errática, ya que no se ha basado en la aplicación de ningún criterio, como podría ser la eficiencia de los gastos, la eficacia de estos, la contribución a la equidad, etc. (Muñoz, 2012, p. 154).

A nivel nacional en el cantón Cañar dentro de los planteles educativos presentan diversos problemas como, “la Inadecuación de los planes, programas y planteles de nuevas especialidades de estudio a las posibilidades e intereses de los alumnos y a los avances de la ciencia y la tecnología” (Cantos y Reyes, 2018).

El presente tema de investigación tiene como propósito identificar el proceso administrativo en la Unidad Educativa Lev Vygotsky de la provincia de Manabí, para conocer su situación actual y desarrollo del negocio. El enfoque se propuso con la finalidad de evidenciar las incidencias en los diferentes procesos administrativos aplicados dentro del plantel educativo, que conlleva a la vulneración en los derechos de libertad de elección de áreas de estudio luego de su culminación básica, debido a diversos motivos como su infraestructura, administración, financiamiento, entre otros factores que hacen la incidencia sea más evidente y tal vez poco consciente dentro del plantel escogido.

La Unidad Educativa Lev Vygotsky es una institución que se creó con la convicción de brindar a la comunidad manabita una educación de alta calidad, se encuentra ubicado en la ciudad de Manta, Ecuador, en donde los procesos administrativos aplicados para la ampliación de más áreas

de especialización en la institución, permitió evidenciar una serie de dificultades que no les permite poner en práctica o avistamiento de esta arista.

Entre las situaciones que se identificaron fueron:

- Recursos monetarios
- Avistamientos de nuevos proyectos en base a infraestructura.
- Implementación de proyectos que consumen la mayoría de los fondos monetarios.
- Precedente de solo un área de especialidad /técnico.
- Incorporación de una nueva área de especialidad / ciencias.
- Centralización solo en la metodología de estudio los procesos administrativos en lo que respecta a la implantación de más áreas de especialidades.
- Infraestructura reducida en cuanto áreas de estudio.

Estos conflictos producto del mal planteamiento de objetivos primordiales y necesarios, considerados y dados en la primera fase de los procesos administrativos, crean estas incidencias que tal vez dentro del plantel no se las vea, pero tomando la evaluación de todo el ambiente que lo rodea, se dan a conocer las diversas problemáticas, principalmente la afectación hacia los estudiantes que están por culminar su décimo grado y tendrán que realizar la elección de estas dos especialidades limitadas para su educación de bachillerato, evidenciando qué consecuencias a futuro conllevaría este suceso y la importancia que radica sobre aquello.

Por todo lo anterior se busca ideas para planear una gestión administrativa en donde se implementen áreas de especialidad de conocimiento en la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Para ello se plantea identificar el proceso administrativo en la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky de la zona 4 de la provincia de Manabí, para conocer la situación actual y desarrollo del negocio. Además, analizar los fundamentos teóricos y prácticos de la administración que permitan estudiar la estructura organizacional y los procesos administrativos de las empresas de servicios de la Zona 4; identificar el modelo de administración aplicado por la organización y su relación con las principales teorías y enfoques de la administración; conocer y analizar los fundamentos de los procesos administrativos, (planeación, organización, dirección y control) y la influencia que puedan tener en la gestión de las organizaciones; analizar los resultados y conclusiones que permitan determinar de qué manera incide la planeación estratégica, en el crecimiento y sostenibilidad de las empresas de servicio.

### **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

Para Barrera et al. (2018), la planeación estratégica, requiere poner en práctica ciertas habilidades de modo que pueda elegir el mejor curso de acción. Muchos administradores son pensadores estratégicos innatos y siguen un proceso lógico casi inconsciente al pasar del

pensamiento a la acción.

Para realizar la planeación estratégica se proponen cinco pasos, que pueden ayudar a todos los administradores a organizar su pensamiento estratégico, a corto, mediano y largo plazo.

- La metodología de 5 pasos es:
- Definir la filosofía o marco conceptual que sirva de guía.
- Realizar un Diagnóstico Situacional.
- Identificar las opciones estratégicas.
- Evaluar las opciones.
- Transformar las estrategias en acciones.

Es la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos por parte de las empresas, con la intención de alcanzar objetivos y metas planteadas. Los planes estratégicos cuentan con un cierto presupuesto disponible, por lo que es esencial la correcta determinación de los objetivos a cumplir. De lo contrario, el dinero puede no ser suficiente para alcanzar las metas y la planeación estratégica se ve en riesgo.

## **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un ambiente cooperativo, que permite cumplir las metas propuestas de forma eficiente y eficaz dentro de la entidad educativa. Inmerso en la gestión administrativa están los procesos administrativos que involucra a las

actividades de planeación, organización, ejecución y control, redimidos para establecer y alcanzar las metas establecidas con el uso de recursos humanos y materiales (García, 2008).

Afirma Moscoso (2012, citado en Cabrera, 2021), que la gestión administrativa es un proceso social destinado a la creación, mantenimiento, estímulo, control y unificación de las energías humanas y materiales, organizados formal e informalmente, dentro de un sistema unificado, concebido para cumplir los objetivos establecidos, es de suma importancia indagar sobre todo lo que concierne a la administración en educación ya que mediante los procesos de gestión administrativa.

### **PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

Es un conjunto de etapas o gestiones continuas que se realizan para brindarle solución a un problema de carácter administrativo, dentro de este proceso se encuentra temas de organización, dirección y control, para solucionarlos se debe contar con una adecuada planificación, tener un enfoque claro de las metas que se desean alcanzar (Brewer, 2011). El proceso administrativo es cíclico, dinámico e interactivo porque se relacionan con una interacción dinámica, en sí este autor lo define como las funciones propias del administrador que debe planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades o acciones a realizar (Chiavenato, 2006, citado en Cabrera, 2021).

## **PLANEACIÓN**

El proceso de planeación empieza con la misión y visión de la entidad educativa, con el asentamiento de objetivos, técnicas, políticas, estrategias, además a ello el conocimiento de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la organización, con ello se planifica a largo, mediano y corto plazo (Brewer, 2011, citado en Cabrera, 2021).

## **ORGANIZACIÓN**

Esta etapa o fase permite el adecuado uso de los recursos con el fin de determinar la relación entre el recurso humano y la labor que deben de realizar cada uno de ellos, en sí es el proceso que planea, divide el trabajo a través de la jerarquización y la departamentalización (divide las funciones en unidades específicas) y coordina los recursos y esfuerzo de los individuos con el fin de obtener armonía, unidad, rapidez en las actividades o funciones de cada funcionario público, además es aquí donde se define las actividades a realizar, quién la va a realizar, cómo se realizarían y agruparían, incluso se establece la jerarquía de las operaciones o funciones con el fin de delegar tareas proceso que facilita llegar juntos a la meta con la correcta toma de decisiones (Silva, 2018, citado en Cabrera, 2021).

## **DIRECCIÓN**

Se conoce a este proceso como la influencia que se ejerce mediante el liderazgo sobre los miembros de una

organización para contribuir al logro de los objetivos; este proceso es exitoso cuando se cumple tres subfunciones entre estas: la motivación, la comunicación y el mismo liderazgo. Esta fase está compuesta por varios elementos como: la toma de decisiones que consiste en elegir la mejor alternativa, la integración que se refiere al reclutamiento, aceptación y capacitación del personal, la motivación, la comunicación, la supervisión que vigila y guía a los subordinados y por última el control que mide los resultados (Silva, 2018, citado en Cabrera, 2021).

### **CONTROL**

Para Silva (2018, citado en Cabrera, 2021), el control consiste en medir el desempeño de lo que se ha ejecutado tomando como base los objetivos y metas establecidas, en esta fase se detectan los errores y se procede a tomar las medidas correctivas. El control se ejecuta con relación a los planes, a la comparación sistemática y frecuente de las actividades u operaciones con respecto de los objetivos. En esta fase se diferencia lo planeado de lo conseguido para aplicar los correctivos necesarios que permitan alcanzar las metas. Para que el control tenga éxito debe de cumplir con algunos elementos como: el establecimiento de estándares que se refiere al patrón, modelo o guía que servirá como base de medición; otro elemento es la medición de resultados; la corrección y la retroalimentación.

## **GESTIÓN ACADÉMICA**

La gestión académica se relaciona con los procesos de la realidad socioeducativa, entendida como el conjunto de interacciones dinámicas y complejas, desde las cuales emergen las situaciones didácticas que dan sentido a la práctica pedagógica. En esta gestión, se destaca la acción del docente como mediador de los aprendizajes, rol de investigador en proyectos educativos, rol de promotor y su gestión comunitaria. Igualmente surge como componente fundamental el aprendizaje de los alumnos, en este proceso el docente cumple una función vital como agente facilitador del desarrollo de competencias, articulado al rol de evaluador de los aprendizajes (Iniciarte et al., 2007, citado en Cabrera, 2021).

## **PLANEACIÓN ACADÉMICA**

Determinan escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la institución, en este aspecto se planifica las actividades y procesos con el fin de cumplir las actividades de índole académico (Ceballos, 2009, citado en Cabrera, 2021).

## **ORGANIZACIÓN ACADÉMICA**

Es el diseño y determinación de procesos, funciones, estructura y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo (Ceballos, 2009, citado en Cabrera, 2021).

## **DIRECCIÓN ACADÉMICA**

Es la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo. La dirección es, por un lado, el nivel jerárquico superior de la organización, en este sentido es el cuadro más alto en el organigrama con funciones definidas en términos de autoridad y responsabilidades establecidas (Ceballos, 2009, citado en Cabrera, 2021).

## **INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LA UNIDAD EDUCATIVA**

- Servicios básicos (agua, alcantarillado, electricidad y baterías sanitarias)
- La infraestructura, mobiliario, equipamiento e implementos en todas las áreas utilizadas tanto para las actividades pedagógicas como para las administrativas y de servicio.
- Mantenimiento (recurrente, preventivo, predictivo, correctivo) con el propósito de garantizar o extender la vida útil de los bienes con que cuenta el establecimiento educativo.
- Gestión para tener conectividad en la IE.
- Área pedagógica: cada aula debe contar con mobiliario (mesas, sillas, anaqueles, entre otros) para los estudiantes.
- Área administrativa: lugar donde se lleva a cabo la planificación, dirección y control de la IE, es decir,

el rectorado, vicerrectorado, secretaría, sala de profesores, entre otras áreas. Cada de estas debe contar con el equipamiento y mobiliario necesario para que se puedan realizar las actividades de dirección, planificación, seguimiento.

- Área de servicio: comedor, enfermería, DECE, entre otras áreas; donde prestan servicios a la población estudiantil y docente en general. Cada uno de estos lugares cuenta con el equipamiento y mobiliario que permita dar una atención de calidad tanto a los estudiantes como al personal de la institución educativa.
- Área especializada: comprende los espacios con equipamiento y mobiliario especializado o técnico para el desarrollo de las actividades de formación estudiantil como los laboratorios de física, química, CCNN, informática, biología, de servicios, artística y deporte.
- Área recreativa: comprende las canchas, área de juegos, patios y áreas verdes con su respectivo equipamiento e implementos con los que cuenta cada espacio que es utilizado para actividades recreativas libres, particularmente orientadas a las niñas, niños y adolescentes.
- Área de servicios: son espacios con mobiliario para almacenar insumos de limpieza, herramientas, entre otros materiales.

- Área inclusiva: son los espacios adaptados para el desarrollo y protección integral de los estudiantes (baños, cercas, patios, laboratorios, talleres, entre otros). Además, es el mobiliario, equipamiento e implementos con los que cuentan esos espacios adaptados para atender la diversidad.

### **FUNCIONES BÁSICAS DE LA EMPRESA**

Fayol (Aguirre, 2018), dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos que se denominaron las funciones básicas de la empresa. Estas son las siguientes:

- Funciones Técnicas: relacionadas con la producción de bienes o de servicios de la empresa.
- Funciones Comerciales: relacionadas con la compra, venta e intercambio.
- Funciones Financieras: relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales.
- Funciones de Seguridad: relacionadas con la protección y preservación de los bienes de las personas.
- Funciones Contables: relacionadas con los inventarios, registros balances, costos y estadísticas.
- Funciones Administrativas: relacionadas con la integración de las otras cinco funciones. Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa.

Fayol (Aguirre, 2018), argumenta que ninguna de las primeras cinco funciones esenciales precedentes tiene

la tarea de formular el programa de acción general de la empresa.

Asimismo, Elton Mayo (Aguirre, 2018), clasifica a las Teorías de las relaciones humanas, como:

- Estudia la organización como un grupo de personas.
- Hace énfasis en las personas.
- Se inspira en sistemas de psicología.
- Delegación plena de autoridad.
- Autonomía del trabajador.
- Confianza y apertura.
- Énfasis en las relaciones humanas entre los empleados.
- Confianza en las personas.
- Dinámica grupal e interpersonal.

El trabajo es una actividad típicamente social. El nivel de producción está más influenciado por las normas de grupo que por los incentivos salariales. La actitud del empleado frente a su trabajo y la naturaleza del grupo en el cual participa son factores decisivos de la productividad.

La persona humana es motivada esencialmente por la necesidad de «estar junto a», de «ser reconocida», de recibir comunicación adecuada. Mayo está en desacuerdo con la afirmación de Taylor según la cual la motivación básica del trabajador es solo salarial (Aguirre, 2018).

### **ORÍGENES DE LA TEORÍA ESTRUCTURALISTA**

El estructuralismo tuvo fuerte influencia en la filosofía, en psicología, en la antropología, en las matemáticas, etc. En la

teoría administrativa, los estructuralistas se concentran en las organizaciones sociales, variando entre el estructuralismo fenomenológico y el dialéctico. El principal representante de la dialéctica es Karl Marx, quien asegura que la estructura se compone de partes que, a lo largo del desarrollo del todo, se descubren, se diferencian y, de una forma dialéctica, ganan autonomía unas sobre las otras, manteniendo la integración y la totalidad entre ellas, por la reciprocidad instruida. Mientras que, para Max Weber, la estructura es un conjunto que se constituye, se organiza y se altera y sus elementos tienen una función bajo una cierta relación, lo que impide que el tipo ideal de estructura retrate fiel e íntegramente la diversidad y la variación del fenómeno real.

El estructuralismo está enfocado hacia el todo y la relación de las partes en la constitución del todo (Trejo, 2008), esta teoría suele representar una visión crítica de la empresa formal y se enfoca en relacionar cada una de las partes.

Dentro de las características de esta teoría se pueden mencionar las siguientes:

El estructuralismo se enfoca especialmente en la estructuración e ignora los diferentes modelos que componen la realidad.

Se trata de un método comparativo y analítico que estudia los elementos vinculados con el valor de su posicionamiento.

Es un análisis interno de los elementos que representan a un determinado sistema junto a su interrelación y disposición, para hacer la comprobación y a su vez aplicarse en diferentes

cosas, por lo tanto, se puede decir que el estructuralismo es un funcionamiento comparativo.

Sus autores tratan de relacionar a las empresas con su ambiente externo o sociedad empresarial. Debido a esto, existe un nuevo concepto empresarial y del ser humano, el cual desempeña al mismo tiempo sus roles en diferentes organizaciones.

El análisis empresarial desde el punto de vista estructuralista se enfoca en unificar y multiplicar el sistema empresarial formal e informal, ya que se pueden considerar las recompensas y sanciones tanto sociales como materiales, teniendo en cuenta los diversos tipos de empresas.

Esta teoría realiza estudios ambientales, a partir de la idea de que las empresas son sistema abiertos a la interacción con su medio ambiente. (Pacheco, 2024)

### **TEORÍA DE CONTINGENCIA**

La teoría de contingencia hace énfasis en que “nada es absoluto”. Nace a partir de investigaciones cuyo propósito era que los modelos de estructura organizacional estaban siendo más eficientes.

### **APORTES DE CHANDLER**

En 1962, Chandler realizó una de las más serias investigaciones históricas sobre los cambios estructurales de las grandes organizaciones relacionándolos con la estrategia de negocios. Estudió la experiencia de cuatro

grandes empresas norteamericanas, la Dupont, General Motors, la Standard Oil Co. (New Jersey) y la Sears Roebuck y Com. Basada en la experiencia de 4 empresas, concluye que, durante los últimos 100 años, la escuela organizacional de las grandes empresas estuvo determinada, de manera gradual, por su estrategia de mercado y que las organizaciones pasaron por su proceso de 4 etapas:

- Acumulación de recursos.
- Racionalización de del uso de los recursos.
- Continuación del crecimiento.
- Racionalización del uso de los recursos en crecimiento.

Los diversos ambientes obligan a que las empresas adopten nuevas estrategias que exigen diferentes estructuras organizacionales.

### **APORTES DE BURNS Y STALKER**

Estos sociólogos industriales se encontraron con una diversidad de métodos y procedimientos administrativos. En base a esta diversidad clasificaron a las empresas como:

Mecanicistas: los problemas y las tareas con que el conjunto se enfrenta son asignados a especialistas. Apropiaada en condiciones ambientales estables.

Orgánicas: se adaptan a condiciones inestables cuando surgen problemas y exigencias de acción que no pueden ser fragmentadas y distribuidos entre especialistas en una jerarquía claramente definida. Apropiaada para condiciones ambientales de cambio e innovación.

## **APORTES DE LAWRENCE Y LORSCH**

Llevaron un estudio sobre la oposición organización-ambiente la cual marca el origen de la teoría contingencia. Concluyeron que los problemas organizacionales básicos son la diferenciación y la integración.

Diferenciación: división de la organización en subsistemas o departamentos, en los que cada cual desempeña una tarea especializada en un contexto ambiental también especializados.

Integración: proceso generado por presiones provenientes del ambiente general de la organización para unificar los esfuerzos y la coordinación entre los diversos departamentos (Ramírez, s.f.).

## **TEORÍA SITUACIONAL**

La teoría de la contingencia destaca la eficacia de las acciones administrativas emprendidas en una situación. Así pues, la tecnología, el tamaño y el ambiente son factores imprescindibles en un plan contingente debido a que una diferencia mínima en el devenir de las empresas marca pauta inicial en la elección adecuada de la tecnología en sus producciones y procesos de esta manera es posible asegurar la correcta administración de los recursos ya que una empresa pequeña no debe desgastarse en la edificación de una organización compleja (Yeuka, 2013).

## **TEORÍA AMBIENTAL**

Esta corriente administrativa surge en el siglo XX y fue desarrollada por psicólogos experimentales. Se basa en el supuesto de que el ser humano se desempeñará mejor si las condiciones ambientales que lo rodean, tales como luz, calor, humedad, están en armonía con su organismo. Propone obtener una mayor productividad proporcionando al trabajador condiciones de trabajo más agradables.

## **ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL**

Se entiende por administración ambiental al conjunto de diligencias conducentes al manejo del sistema ambiental. Dicho de otro modo, e incluyendo el concepto de desarrollo sostenible, es la estrategia mediante la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan al ambiente, con el fin de lograr una adecuada calidad de vida, previniendo o mitigando los problemas ambientales.

La gestión o administración ambiental responde al “como hay que hacer” para conseguir lo planteado por el desarrollo sostenible, es decir, para conseguir un equilibrio adecuado para el desarrollo económico, crecimiento de la población, uso racional de los recursos y protección y conservación del ambiente.

Condicionar el ambiente de trabajo y del trabajador para aumentar la eficiencia en la producción.

Su principal autor o representante es George Elton Mayo, quien fue el pionero de esta teoría, él fue quien utilizó las

técnicas psicológicas y sociológicas para obtener mejores resultados al aplicarlo a los trabajadores (Yeuka, 2013).

## **METODOLOGÍA**

La metodología que orienta la presente investigación se centra en un estudio aplicado para mejorar la calidad educativa, para esto se recurrió a un diseño no experimental; siendo una investigación transversal, ya que estudia el desarrollo de los individuos en un momento dado y de acuerdo con su profundidad es exploratorio para poder conocer a detalle la forma en la que afecta a los bachilleres la falta de áreas de conocimiento en la Unidad Educativa Lev Vygotsky en base a los procesos administrativos.

Tiene un enfoque metodológico cuantitativo, ya que este se adapta a las necesidades previstas en la investigación.

La población de estudio la conforman los directivos administrativos y estudiantes de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky de la ciudad de Manta. La muestra estuvo conformada por la rectora y personal administrativo, así como los estudiantes que cursan el bachillerato de la institución mencionada; se escogió a 25 directivos y 25 estudiantes para así tener una muestra significativa.

El tipo de diseño para la indagación por parte de los investigadores es la descriptiva.

Las técnicas utilizadas son la encuesta a estudiantes de bachillerato y a los gerentes administrativos incluidos docentes; y, la observación por participación de los investigadores.

La encuesta se basa en los cuatro campos de la administración: Planeación (7 preguntas); Verificación del desarrollo de la organización; Organización (6 preguntas); Verificación de la estructura organizacional; Dirección (6 preguntas); Verificación de la dirección estratégica de la organización; Control (6 preguntas); Verificación del sistema de control y monitoreo de la administración.

## **RESULTADOS**

**Tabla 1**

*¿La empresa observada, tiene definida la misión en su planeación estratégica?*

| <b>Parámetro</b>           | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 24                | 96%               |
| Satisfactorio              | 1                 | 4%                |
| Medianamente Satisfactorio | 0                 | 0%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a directivos pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de los 25 directivos encuestados, el 96% responde que tiene definida la misión en su planificación estratégica

muy satisfactoria; el 4% responde estar de acuerdo con lo satisfactorio de la misma. Por misión en su planeación estratégica hace referencia al propósito y objetivo de la organización en una descripción corta y concreta.

**Tabla 2**

*¿La empresa observada, tiene definida la misión en su planeación estratégica?*

| <b>Parámetro</b>           | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 18                | 72%               |
| Satisfactorio              | 6                 | 24%               |
| Medianamente Satisfactorio | 1                 | 4%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de los 25 estudiantes pertenecientes al último curso de educación de bachillerato general unificado dan a conocer a través de estos resultados, el 72% menciona que la misión en su planificación estratégica es muy satisfactoria. El 24% hace alusión que este ítem dentro de la planificación

estratégica es satisfactorio y con un porcentaje minoritario del 4% están de acuerdo con que la misma es medianamente satisfactoria.

**Tabla 3**

*¿La empresa observada, tiene definida la visión en su planeación estratégica?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 22                | 88%               |
| Satisfactorio              | 3                 | 12%               |
| Medianamente Satisfactorio | 0                 | 0%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de directivos investigados, el 88% confirmó que la institución educativa tiene muy bien definida su visión en la planificación estratégica, es decir muy satisfactoria; el 12% se mostró estar de acuerdo con que la misma se presenta en niveles satisfactorios, acreditando aún más valor a la primera respuesta. Por visión en su planeación estrategia se puede definir como una especificación de la imagen a futura de la

empresa en un determinado tiempo, creada primordialmente por sus administradores de la organización.

**Tabla 4**

*¿La empresa observada, tiene definida la visión en su planeación estratégica?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 18                | 72%               |
| Satisfactorio              | 6                 | 24%               |
| Medianamente Satisfactorio | 1                 | 4%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de encuestados, el 72% confirmó que la institución educativa tiene muy bien definida su visión en la planificación estratégica, es decir muy satisfactoria; el 24% se mostró estar de acuerdo con que la misma se presenta en niveles satisfactorios, acreditando aún más valor a la primera respuesta, pero en un porcentaje minoritario con el 4%, el encuestado mostró estar medianamente satisfactorio

con la visión planteada por la institución.

**Tabla 5**

*¿La empresa observada, tiene definida los objetivos en su planeación estratégicas?*

| Parámetro                  | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|------------|------------|
| Muy Satisfactorio          | 21         | 84%        |
| Satisfactorio              | 4          | 16%        |
| Medianamente Satisfactorio | 0          | 0%         |
| Poco Satisfactorio         | 0          | 0%         |
| Nada Satisfactorio         | 0          | 0%         |
| No Existe                  | 0          | 0%         |
| Total                      | 25         | 100%       |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Entre la población de directivos encuestados, el 84% confirmó que la institución educativa tiene definidos los objetivos en la planificación estratégica a un nivel muy satisfactorio; el 16% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones satisfactorios, reiterando aún más valor al porcentaje mayoritario obtenido. Por objetivos de planeación estrategia se puede conceptualizar como puntos clave estipulados de las tareas que se van a realizar y lograr dentro de un determinado tiempo.

**Tabla 6**

*¿La empresa observada, tiene definida los objetivos en su planeación estratégicas?*

| <b>Parámetro</b>           | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 23                | 92%               |
| Satisfactorio              | 1                 | 4%                |
| Medianamente Satisfactorio | 1                 | 4%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Entre la población de estudiantes encuestados, el 92% confirmó que la institución educativa tiene definido los objetivos en la planificación estratégica a un nivel muy satisfactorio; en porcentajes menores igualitario del 4%, aseguran que la definición de objetivos a un nivel estratégico está en satisfactorios y medianamente satisfactorios.

**Tabla 7**

*¿La empresa observada tiene definidas las estrategias en su planeación estratégica?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 19                | 76%               |
| Satisfactorio              | 6                 | 24%               |
| Medianamente Satisfactorio | 0                 | 0%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de los 25 directivos encuestados, el 76% responde que tiene definida las estrategias en su planificación estratégica muy satisfactorias; el 24% responde estar de acuerdo con lo satisfactorio de la misma. Por estrategias en su planeación estratégica hace referencia a medios para notificar de un modo más directo y objetivo las preminencias que la empresa le puede ofrecer a su cliente, para así mejorar su competitividad en el mercado, la misma es intemporal y diligente, ya que puede cambiarse en cualquier momento solicitado.

**Tabla 8**

*¿La empresa observada tiene definidas las estrategias en su planeación estratégica?*

| <b>Parámetro</b>           | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 12                | 48%               |
| Satisfactorio              | 10                | 40%               |
| Medianamente Satisfactorio | 3                 | 12%               |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de los 25 estudiantes encuestados, el 48% responde que tiene definida las estrategias en su planificación estratégica muy satisfactorias; el 40% responde estar de acuerdo con lo satisfactorio de la misma y en un porcentaje considerable pero minoritario en comparación a sus antecesores, el 12% menciona a las estrategias de la empresa como medianamente satisfactorio.

**Tabla 9**

*¿La empresa observada tiene definidas sus políticas internas y externas?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 23                | 92%               |
| Satisfactorio              | 2                 | 8%                |
| Medianamente Satisfactorio | 0                 | 0%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de directivos investigados, el 92% confirmó que la institución educativa tiene muy bien definida las políticas internas y externas, es decir muy satisfactorias; el 8% se mostró estar de acuerdo con que la misma se presenta en niveles satisfactorios, acreditando aún más valor al porcentaje mayoritario. Por políticas internas y externas, se puede definir a las políticas internas como delimitaciones de reglas de conducta existentes dentro del ambiente laboral, describiendo las responsabilidades en todos los niveles jerárquicos de la empresa, en cambio las políticas externas, se determinan y delimitan por factores adyacentes de la empresa, como la competitividad, el gobierno, tecnologías, etc.

**Tabla 10***¿La empresa observada tiene definidas sus políticas internas y externas?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 12                | 48%               |
| Satisfactorio              | 12                | 48%               |
| Medianamente Satisfactorio | 1                 | 4%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de estudiantes encuestados, el 48% confirmó que la institución educativa tiene definida las políticas internas y externas a una escala unificada en porcentaje igualitarios muy satisfactoria y satisfactoria; el 4% como porcentaje minoritario se mostró estar medianamente acuerdo con las políticas planteadas por la institución.

**Tabla 11**

*¿La empresa observada tiene definido un presupuesto para el desarrollo de sus actividades operativas?*

| <b>Parámetro</b>           | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 12                | 48%               |
| Satisfactorio              | 13                | 52%               |
| Medianamente Satisfactorio | 0                 | 0%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Entre la población de directivos encuestados, el 52% confirmó que la institución educativa tiene definido un presupuesto para el desarrollo de sus actividades operativas a una magnitud satisfactoria; el 48% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones muy satisfactorios, reiterando aún más valor al porcentaje mayoritario obtenido. Por presupuestos para el desarrollo de actividades operativas se puede conceptualizar como cantidades de dineros calculados de una manera anticipada para los costos de producción, diseño, venta de bienes y servicios entre otras actividades operacionales.

**Tabla 12**

*¿La empresa observada tiene definido un presupuesto para el desarrollo de sus actividades operativas?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 14                | 56%               |
| Satisfactorio              | 9                 | 36%               |
| Medianamente Satisfactorio | 2                 | 8%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Entre la población de estudiantes encuestados, el 56% confirmó que la institución educativa tiene definido un presupuesto para el desarrollo de sus actividades operativas a una magnitud muy satisfactoria; el 36% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones satisfactorias, y en un porcentaje considerablemente minoritario en comparación a sus antecesores, el 8%, hace a alusión que las estrategias de la institución como medianamente satisfactorio.

**Tabla 13**

*¿La Empresa observada tiene definido un plan estratégico?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 12                | 48%               |
| Satisfactorio              | 13                | 52%               |
| Medianamente Satisfactorio | 0                 | 0%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Entre la población de directivos encuestados, el 56% confirmó que la institución educativa tiene definido un presupuesto para el desarrollo de sus actividades operativas a una magnitud muy satisfactoria; el 36% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones satisfactorias, y en un porcentaje considerablemente minoritario en comparación a sus antecesores, el 8%, hace a alusión que las estrategias de la institución como medianamente satisfactorio. Por presupuestos para el desarrollo de actividades operativas se puede conceptualizar como cantidades de dineros calculados de una manera anticipada para los costos de producción, diseño, venta de bienes y servicios entre otras actividades operacionales.

**Tabla 14***¿La Empresa observada tiene definido un plan estratégico?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 12                | 48%               |
| Satisfactorio              | 8                 | 32%               |
| Medianamente Satisfactorio | 3                 | 12%               |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 92%               |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de los 25 estudiantes encuestados, el 48% responde que tiene definido un plan estratégico muy satisfactorio; el 32% responde estar de acuerdo con lo satisfactorio de la misma y en un porcentaje minoritario del 12% manifiestan que el plan estratégico de la institución es medianamente satisfactorio.

**Tabla 15**

*¿La empresa observada tiene definida una organización formal?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 18                | 72%               |
| Satisfactorio              | 7                 | 28%               |
| Medianamente Satisfactorio | 0                 | 0%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de directivos investigados, el 72% confirmó que la institución educativa responde que tiene definido un plan estratégico muy satisfactorio; el 28% responde estar de acuerdo con lo satisfactorio de la misma.

**Tabla 16***¿La empresa observada tiene definida una organización formal?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 21                | 84%               |
| Satisfactorio              | 4                 | 16%               |
| Medianamente Satisfactorio | 0                 | 0%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de estudiantes encuestados, el 84% confirmó que la institución educativa responde que tiene definido un plan estratégico muy satisfactorio; el 16% responde estar de acuerdo con lo satisfactorio de la misma.

**Tabla 17**

*¿La Empresa observada tiene definida la estructura organizacional?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 17                | 68%               |
| Satisfactorio              | 8                 | 32%               |
| Medianamente Satisfactorio | 0                 | 0%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Entre la población de directivos encuestados, el 68% confirmó que la institución educativa tiene definida la estructura organizacional a una magnitud muy satisfactoria; el 22% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones muy satisfactorios, reiterando aún más valor al porcentaje mayoritario obtenido. Por estructura organizacional se puede conceptualizar como el modo o manera en la que se derivan las obligaciones, labores y responsabilidades que deberán ejecutar cada partícipe dentro de la institución.

**Tabla 18***¿La Empresa observada tiene definida la estructura organizacional?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 18                | 72%               |
| Satisfactorio              | 6                 | 24%               |
| Medianamente Satisfactorio | 1                 | 4%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Entre la población de estudiantes encuestados, el 728% confirmó que la institución educativa tiene definida la estructura organizacional a una magnitud muy satisfactoria; el 24% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones muy satisfactorio y en una proporción menor del 4% manifestó que la misma está definida medianamente satisfactoria, reiterando aún más valor al porcentaje mayoritario obtenido.

**Tabla 19**

*¿La Empresa observada tiene definida la estructura funcional?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 20                | 80%               |
| Satisfactorio              | 5                 | 20%               |
| Medianamente Satisfactorio | 0                 | 0%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Entre la población de directivos encuestados, el 80% confirmó que la institución educativa tiene definido la estructura funcional a una magnitud muy satisfactoria; el 20% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones satisfactorias. Por estructura funcional se puede conceptualizar como la estructura organizacional más clásica, debido a que se compone por niveles jerárquicos donde cada trabajador contiene una autoridad superior y son agrupados mediante áreas concebidas por especialidades.

**Tabla 20***¿La Empresa observada tiene definida la estructura funcional?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 18                | 72%               |
| Satisfactorio              | 5                 | 20%               |
| Medianamente Satisfactorio | 2                 | 8%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de los 25 estudiantes encuestados, el 72% confirmó que la institución educativa tiene definido la estructura funcional a una magnitud muy satisfactoria; el 20% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones satisfactorias y en un porcentaje minoritario del 82% manifiesta que la estructura estratégica de la institución es medianamente satisfactoria.

**Tabla 21**

*¿La Empresa observada tiene definido los mapas de procesos administrativos?*

| Parámetros                 | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|------------|------------|
| Muy Satisfactorio          | 18         | 72%        |
| Satisfactorio              | 7          | 28%        |
| Medianamente Satisfactorio | 0          | 0%         |
| Poco Satisfactorio         | 0          | 0%         |
| Nada Satisfactorio         | 0          | 0%         |
| No Existe                  | 0          | 0%         |
| Total                      | 25         | 100%       |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de directivos investigados, el 72% confirmó que la institución educativa responde que tiene definido los mapas de procesos administrativos muy satisfactorio; el 28% responde estar de acuerdo con lo satisfactorio de la misma. Por mapas de procesos administrativos hace referencia a “que permite representar los procesos y sus interrelaciones. La tarea principal para llevarlo a cabo consiste en identificar los procesos administrativos de la empresa y relacionar unos procesos con otros según su orden de ejecución” (Alonso, 2020).

**Tabla 22**

*¿La Empresa observada tiene definido los mapas de procesos administrativos?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 11                | 44%               |
| Satisfactorio              | 9                 | 36%               |
| Medianamente Satisfactorio | 3                 | 12%               |
| Poco Satisfactorio         | 2                 | 8%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de estudiantes encuestados, el 44% confirmó que la institución educativa responde que tiene definido los mapas de procesos administrativos muy satisfactorio; el 36% responde estar de acuerdo con lo satisfactorio de la misma y que en un porcentaje menor se muestra un resultado del 12% en la categoría de medianamente satisfactorio.

**Tabla 23**

*¿La Empresa observada tiene definido los mapas de procesos operativos?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 21                | 84%               |
| Satisfactorio              | 4                 | 16%               |
| Medianamente Satisfactorio | 0                 | 0%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Entre la población de directivos encuestados, el 84% confirmó que la institución educativa tiene definida los mapas de procesos operativos a una magnitud muy satisfactoria; el 16% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones muy satisfactorios, reiterando aún más valor al porcentaje mayoritario obtenido. Por mapas de procesos operativos se puede conceptualizar como un instrumento de diligencia para estipular visualmente la dirección del trabajo, sus pasos y la población involucrada en los procesos para el mejoramiento del desempeño de la empresa, para así optimizar el funcionamiento interno de la institución.

**Tabla 24**

*¿La Empresa observada tiene definido los mapas de procesos operativos?*

| <b>Parámetro</b>           | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 17                | 68%               |
| Satisfactorio              | 5                 | 20%               |
| Medianamente Satisfactorio | 3                 | 12%               |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Entre la población de estudiantes encuestados, el 68% confirmó que la institución educativa tiene definida los mapas de procesos operativos a una magnitud muy satisfactoria; el 20% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones muy satisfactorio y presentado visualmente un porcentaje menor a sus antecesores del 12% que corresponde a que el mapa de procesos operativos dentro de la institución educativa es medianamente satisfactorio.

**Tabla 25**

*¿La Empresa observada tiene definido los manuales de procesos operativos?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 16                | 64%               |
| Satisfactorio              | 9                 | 36%               |
| Medianamente Satisfactorio | 0                 | 0%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Entre la población de directivos encuestados, el 64% confirmó que la institución educativa tiene definido los manuales de procesos operativos a una magnitud muy satisfactoria; el 36% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones satisfactorias. Por manuales de procesos operativos se puede conceptualizar como un instrumento el cual utiliza la empresa para recabar una serie de acciones que está enfocada en el mejoramiento de la organización y la satisfacción del servicio prestados a sus clientes.

**Tabla 26***¿La Empresa observada tiene definido los manuales de procesos operativos?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 12                | 48%               |
| Satisfactorio              | 12                | 48%               |
| Medianamente Satisfactorio | 1                 | 4%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de los 25 estudiantes encuestados, el 48% como porcentaje unificado de dos respuestas confirmó que la institución educativa tiene definido los manuales de procesos operativos a una magnitud muy satisfactoria y satisfactoria por su contraparte con un porcentaje de minoría del 4% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones medianamente satisfactorias.

**Tabla 27**

*¿La empresa observada tiene establecidas las políticas de liderazgo?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 21                | 84%               |
| Satisfactorio              | 4                 | 16%               |
| Medianamente Satisfactorio | 0                 | 0%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de directivos investigados, el 84% confirmó que la institución educativa responde que tiene establecida las políticas de liderazgo muy satisfactorio; el 16% responde estar de acuerdo con lo satisfactorio de la misma. Por políticas de liderazgos hace referencia a normas que la autoridad encargada de dirigir, influir y guiar el comportamiento y el trabajo de las otras partes pertenecientes a la empresa debe de cumplir para así se pueda contribuir para un fin específico de la institución.

**Tabla 28***¿La empresa observada tiene establecidas las políticas de liderazgo?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 21                | 84%               |
| Satisfactorio              | 3                 | 12%               |
| Medianamente Satisfactorio | 1                 | 4%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de estudiantes encuestados, el 84% confirmó que la institución educativa responde que tiene establecida las políticas de liderazgo muy satisfactorio; el 28% responde estar de acuerdo con lo satisfactorio de la misma.

**Tabla 29**

*¿La empresa observada un sistema de seguimiento y toma de decisiones?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 20                | 80%               |
| Satisfactorio              | 5                 | 20%               |
| Medianamente Satisfactorio | 0                 | 0%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Entre la población de directivos encuestados, el 80% confirmó que la institución educativa tiene definida un sistema de seguimiento y toma de decisiones a una magnitud muy satisfactoria; el 16% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones muy satisfactorios, reiterando aún más valor al porcentaje mayoritario obtenido. Por sistemas de seguimiento y toma de decisiones se puede conceptualizar como un procedimiento el cual ayuda en la gestión de la empresa en el ámbito de la información, haciendo que la misma sea más flexible y comprensible para las autoridades encargadas de la toma de decisiones.

**Tabla 30***¿La empresa observada un sistema de seguimiento y toma de decisiones?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 8                 | 32%               |
| Satisfactorio              | 13                | 52%               |
| Medianamente Satisfactorio | 4                 | 16%               |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de estudiantes encuestados, el 52% afirmó que la institución educativa tiene un sistema de seguimiento y toma de decisiones satisfactorio; el 32% responde estar de acuerdo con lo muy satisfactorio de este sistema y que en un porcentaje menor se muestra un resultado del 16% en la categoría de medianamente satisfactorio.

**Tabla 31**

*¿La empresa observada tiene establecido programas de motivación?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 13                | 52%               |
| Satisfactorio              | 12                | 48%               |
| Medianamente Satisfactorio | 0                 | 0%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Entre la población de directivos encuestados, el 52% confirmó que la institución educativa tiene establecido los programas de motivación a una magnitud muy satisfactoria; el 48% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones satisfactorias. Por programas de motivación se puede conceptualizar como un instrumento de motivación para lograr un mejor desempeño, clima de trabajo o un liderazgo en beneficio de la empresa, estos programas por lo general ofrecen beneficios sociales, premio de reconocimiento, entre otros incentivos.

**Tabla 32***¿La empresa observada tiene establecido programas de motivación?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 15                | 60%               |
| Satisfactorio              | 5                 | 20%               |
| Medianamente Satisfactorio | 4                 | 16%               |
| Poco Satisfactorio         | 1                 | 4%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de los 25 estudiantes encuestados, el 60% confirmó que la institución educativa tiene programas de motivación a una magnitud muy satisfactoria, precedido de ello con un 20% los encuestados manifestaron que la institución cuenta con la misa de un manera satisfactoria en 16% hace alusión el programa de motivación establecido en la institución educativa es medianamente satisfactorio, por su contraparte con un porcentaje de minoría del 4% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que dicho programa es poco satisfactorio.

**Tabla 33**

*¿La empresa observada tiene establecido un sistema de comunicación que desplieguen la comunicación asertiva?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 17                | 68%               |
| Satisfactorio              | 8                 | 32%               |
| Medianamente Satisfactorio | 0                 | 0%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de directivos investigados, el 68% confirmó que la institución educativa responde a que tiene establecido un sistema de comunicación que despliega la comunicación asertiva muy satisfactorio; el 28% responde estar de acuerdo con lo satisfactorio de la misma. Por políticas sistema de comunicación que despliega la comunicación asertiva se la puede definir como recursos o medios en donde se procura que toda la población de la organización puede manifestar sus ideas, opiniones, críticas, etc, de una manera clara amable y empática, llevado de la mano con una buena gestión de sus emociones.

**Tabla 34**

*¿La empresa observada tiene establecido un sistema de comunicación que desplieguen la comunicación asertiva?*

| <b>Parámetro</b>           | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 12                | 48%               |
| Satisfactorio              | 9                 | 36%               |
| Medianamente Satisfactorio | 3                 | 12%               |
| Poco Satisfactorio         | 1                 | 4%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de estudiantes encuestados, el 48% que tiene establecido un sistema de comunicación que despliega la comunicación asertiva muy satisfactorio; el 36% responde estar de acuerdo con lo satisfactorio de la misma, precedido de ello contamos con el 12% del cual los encuestados manifiestas que el programa de comunicación asertiva es medianamente satisfactorio y en un porcentaje menor se muestra un resultado del 4% en la categoría poco satisfactorio.

**Tabla 35**

*¿La empresa observada cuenta con un programa de integración entre sus colaboradores?*

| Parámetros                 | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|------------|------------|
| Muy Satisfactorio          | 17         | 68%        |
| Satisfactorio              | 8          | 32%        |
| Medianamente Satisfactorio | 0          | 0%         |
| Poco Satisfactorio         | 0          | 0%         |
| Nada Satisfactorio         | 0          | 0%         |
| No Existe                  | 0          | 0%         |
| Total                      | 25         | 100%       |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Entre la población de directivos encuestados, el 68% confirmó que la institución educativa cuenta con un programa de integración entre sus colaboradores a una magnitud muy satisfactoria; el 32% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones muy satisfactorias, reiterando aún más valor al porcentaje mayoritario obtenido. Por programas de integración entre sus colaboradores se puede conceptualizar como un proceso que permite incorporar a grupos de trabajos inclusivos en un ambiente en donde las personas sean valoradas por sus conocimientos y trayectoria, más allá de sus orientaciones sexuales, condiciones físicas etc.

**Tabla 36**

*¿La empresa observada cuenta con un programa de integración entre sus colaboradores?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 14                | 56%               |
| Satisfactorio              | 7                 | 28%               |
| Medianamente Satisfactorio | 4                 | 16%               |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de estudiantes encuestados, el 56% confirmó que la institución educativa cuenta con un programa de integración entre sus colaboradores a una magnitud muy satisfactoria; el 28% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones muy satisfactorios, y en un porcentaje minoritario del 16%, se encuentra en el ítem de medianamente satisfactorio.

**Tabla 37**

*¿La empresa observada tiene definido el estilo de autoridad que despliegue supervisión de resultados?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 15                | 60%               |
| Satisfactorio              | 10                | 40%               |
| Medianamente Satisfactorio | 0                 | 0%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Entre la población de directivos encuestados, el 60% confirmó que la institución educativa tiene definido el estilo de autoridad que despliega la supervisión de resultados a una magnitud muy satisfactoria; el 40% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones satisfactorias. Por autoridad de supervisión de resultados se puede conceptualizar como una actividad que se basa en diversos instrumentos que tiene como objetivo utilizar de una manera proporcional las circunstancias que hacen posible la realización de la sucesión del trabajo, que deberá ser tomado en cuenta por la autoridad destinada para ello.

**Tabla 38**

*¿La empresa observada tiene definido el estilo de autoridad que despliegue supervisión de resultados?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 11                | 44%               |
| Satisfactorio              | 10                | 40%               |
| Medianamente Satisfactorio | 4                 | 16%               |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de estudiantes encuestados, el 44% confirmó que la institución educativa tiene definido el estilo de autoridad que despliega la supervisión de resultados a una magnitud muy satisfactoria; el 40% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones satisfactorias y en un porcentaje menor se muestra un resultado del 16% en la categoría medianamente satisfactorio.

**Figura 39**

*¿La empresa observada cuenta con un sistema de control operacional?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 18                | 72%               |
| Satisfactorio              | 7                 | 28%               |
| Medianamente Satisfactorio | 0                 | 0%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de directivos investigados, el 72% confirmó que la institución educativa responde a que tiene establecido un sistema de control operacional muy satisfactorio; el 28% responde estar de acuerdo con lo satisfactorio de la misma. Por sistema de control operacional se la puede definir como “un conjunto de actividades planificadas en el tiempo para implementar, revisar y asegurar que los controles definidos para la gestión de los riesgos a los que se ve expuesta la organización, son ejecutados conforme a lo determinado” (Isotools, 2019).

**Tabla 40***¿La empresa observada cuenta con un sistema de control operacional?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 23                | 92%               |
| Satisfactorio              | 2                 | 8%                |
| Medianamente Satisfactorio | 0                 | 0%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de estudiantes encuestados, el 92% confirmó que la institución educativa responde a que tiene establecido un sistema de control operacional muy satisfactorio; el 8% responde estar de acuerdo con lo satisfactorio de la misma.

**Tabla 41**

*¿La empresa observada cuenta con un sistema de monitoreo de operaciones?*

| Parámetros                 | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|------------|------------|
| Muy Satisfactorio          | 19         | 76%        |
| Satisfactorio              | 6          | 24%        |
| Medianamente Satisfactorio | 0          | 0%         |
| Poco Satisfactorio         | 0          | 0%         |
| Nada Satisfactorio         | 0          | 0%         |
| No Existe                  | 0          | 0%         |
| Total                      | 25         | 100%       |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Entre la población de directivos encuestados, el 76% confirmó que la institución educativa cuenta con un sistema de monitoreo de operaciones a una magnitud muy satisfactoria; el 24% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma que se presenta en fracciones satisfactorios, reiterando aún más valor al porcentaje mayoritario obtenido. Por sistema de monitoreo de operaciones se puede conceptualizar como una herramienta que se usa para la “supervisión desde la gerencia y feedback de los empleados y de los clientes. Proporcionar instrucciones específicas a los empleados ya que puede conducir a una mejor gestión del tiempo y a un aumento en la productividad” (Melo, 2018).

**Tabla 42**

*¿La empresa observada cuenta con un sistema de monitoreo de operaciones?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 11                | 44%               |
| Satisfactorio              | 12                | 48%               |
| Medianamente Satisfactorio | 2                 | 8%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de estudiantes encuestados, el 48% confirmó que la institución educativa cuenta con un sistema de monitoreo de operaciones a una magnitud satisfactoria; el 44% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma que se presenta en fracciones muy satisfactorios, reiterando aún más valor al porcentaje mayoritario obtenido.

**Tabla 43**

*¿La empresa observada cuenta con un sistema de realimentación de operaciones?*

| Parámetros                 | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|------------|------------|
| Muy Satisfactorio          | 19         | 76%        |
| Satisfactorio              | 6          | 24%        |
| Medianamente Satisfactorio | 0          | 0%         |
| Poco Satisfactorio         | 0          | 0%         |
| Nada Satisfactorio         | 0          | 0%         |
| No Existe                  | 0          | 0%         |
| Total                      | 25         | 100%       |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Entre la población de directivos encuestados, el 76% confirmó que la institución educativa tiene definido un sistema de realimentación de procesos a una magnitud muy satisfactoria; el 24% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones satisfactorias. Por un sistema de realimentación de operaciones se puede conceptualizar como “el método de control de sistemas en el cual los resultados obtenidos de una tarea o actividad son reintroducidos nuevamente en el sistema con el fin de controlar y optimizar su comportamiento” (Ancheyta y Asociados, 2017).

**Tabla 44**

*¿La empresa observada cuenta con un sistema de realimentación de operaciones?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 16                | 64%               |
| Satisfactorio              | 4                 | 16%               |
| Medianamente Satisfactorio | 5                 | 20%               |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de estudiantes encuestados, el 64% confirmó que la institución educativa tiene definido un sistema de realimentación de procesos a una magnitud muy satisfactoria; el 20% representa que el sistema es medianamente satisfactorio y el 24% como porcentaje minoritario se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones satisfactorias.

**Tabla 45**

*¿La empresa observada cuenta con un Sistema de verificación de cumplimientos?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 17                | 68%               |
| Satisfactorio              | 8                 | 32%               |
| Medianamente Satisfactorio | 0                 | 0%                |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de directivos investigados, el 68% confirmó que la institución educativa responde a que tiene establecido un sistema de verificación de cumplimientos muy satisfactorio; el 28% responde estar de acuerdo con lo satisfactorio de la misma. Por sistema de verificación de cumplimiento se la puede definir como una herramienta la cual controla y regula que la organización esté comprometida con realizar un desempeño ético y profesional, lo cual agrega méritos a la empresa.

**Tabla 46**

*¿La empresa observada cuenta con un Sistema de verificación de cumplimientos?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 11                | 44%               |
| Satisfactorio              | 10                | 40%               |
| Medianamente Satisfactorio | 3                 | 12%               |
| Poco Satisfactorio         | 1                 | 4%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de estudiantes encuestados, el 44% confirmó que la institución educativa responde a que tiene establecido un sistema de verificación de cumplimientos muy satisfactorio; el 40% responde estar de acuerdo con lo satisfactorio de la misma el 12% hace alusión a que el sistema de verificación de cumplimiento dentro de la institución es medianamente satisfactorio y en una pequeña porción se encuentra el 4% el cual corresponde a la respuesta de poco satisfactorio.

**Tabla 47**

*¿La empresa observada cuenta con un sistema de cumplimiento de operaciones?*

| Parámetros                 | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|------------|------------|
| Muy Satisfactorio          | 19         | 76%        |
| Satisfactorio              | 6          | 24%        |
| Medianamente Satisfactorio | 0          | 0%         |
| Poco Satisfactorio         | 0          | 0%         |
| Nada Satisfactorio         | 0          | 0%         |
| No Existe                  | 0          | 0%         |
| Total                      | 25         | 100%       |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Entre la población de directivos encuestados, el 76% confirmó que la institución educativa cuenta con un sistema de cumplimiento de operaciones a una magnitud muy satisfactoria; el 24% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma que se presenta en fracciones satisfactorios, reiterando aún más valor al porcentaje mayoritario obtenido. Por sistema de monitoreo de cumplimiento de operaciones se puede conceptualizar como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y de los

planes ideados para alcanzarlos aplicados a todos los niveles jerárquicos de la institución” (May, 2014).

**Tabla 48**

*¿La empresa observada cuenta con un sistema de cumplimiento de operaciones?*

| Parámetros                 | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|------------|------------|
| Muy Satisfactorio          | 10         | 40%        |
| Satisfactorio              | 11         | 44%        |
| Medianamente Satisfactorio | 4          | 16%        |
| Poco Satisfactorio         | 0          | 0%         |
| Nada Satisfactorio         | 0          | 0%         |
| No Existe                  | 0          | 0%         |
| Total                      | 25         | 100%       |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de estudiantes encuestados, el 44% confirmó que la institución educativa cuenta con un sistema de cumplimiento de operaciones a una magnitud satisfactoria; el 40% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma que se presenta en fracciones muy satisfactorios, y en un porcentaje considerablemente minoritario del 16% manifiesta que el sistema es medianamente satisfactorio.

**Tabla 49**

*¿La empresa observada cuenta con un sistema de auditoría para controlar y verificar la devengación del presupuesto?*

| Parámetro                  | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|------------|------------|
| Muy Satisfactorio          | 22         | 88%        |
| Satisfactorio              | 3          | 12%        |
| Medianamente Satisfactorio | 0          | 0%         |
| Poco Satisfactorio         | 0          | 0%         |
| Nada Satisfactorio         | 0          | 0%         |
| No Existe                  | 0          | 0%         |
| Total                      | 25         | 100%       |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los directivos de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Entre la población de directivos encuestados, el 88% confirmó que la institución educativa tiene definido un sistema de auditoría para controlar y verificar la devengación del presupuesto a una magnitud muy satisfactoria; el 12% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones satisfactorias. Por un sistema de auditoría del presupuesto se puede conceptualizar como “un subsistema del general de controles internos y de gestión del contratista que atienden a la fiabilidad de la información financiera, la eficiencia y eficacia de las operaciones productivas, y al cumplimiento de las normas y regulaciones aplicable” (Gómez, 2014).

**Tabla 50**

*¿La empresa observada cuenta con un sistema de auditoría para controlar y verificar la devengación del presupuesto?*

| <b>Parámetros</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Satisfactorio          | 12                | 48%               |
| Satisfactorio              | 9                 | 36%               |
| Medianamente Satisfactorio | 4                 | 16%               |
| Poco Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| Nada Satisfactorio         | 0                 | 0%                |
| No Existe                  | 0                 | 0%                |
| Total                      | 25                | 100%              |

Nota. Datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de 3ero de bachillerato pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Del total de estudiantes encuestados, el 48% confirmó que la institución educativa tiene definido un sistema de auditoría para controlar y verificar la devengación del presupuesto a una magnitud muy satisfactoria; el 36% se presentó en la postura de estar de acuerdo con que la misma se presenta en fracciones satisfactorias y con una minoridad del 16% se presenta que dicho sistema de auditoría es medianamente satisfactorio desde la perspectiva del encuestado.

Por todo lo anterior, se identificó mediante lo observado y constatado que el proceso administrativo de la Unidad

Educativa Lev Vygotsky de la zona 4 de la provincia de Manabí, actualmente en base a las etapas de la administración, una de ellas es la planeación en la cual la institución pone en práctica habilidades que mejora el funcionamiento de la misma con intención de alcanzar los objetivos que se proponen, en organización se pudo observar como el líder de la organización que en este caso viene siendo la rectora (Dra. Isabel Gracia) tiene reglas y comportamientos definidos ante personal administrativo, docentes y estudiantes.

La manera que tiene de dirigir la rectora en la institución educativa es muy satisfactoria ya que es democrática, eso ayuda a tener perspectivas más precisas de a donde se quiere llegar y así mismo tomar decisiones que ayuden a la mejora de la unidad educativa.

Por último, el controllo cual se mide mediante puntualidad, conocimientos; sea personal administrativo, docentes o estudiantes de la Unidad Educativa Particular Lev Vygotsky.

Los fundamentos teóricos y prácticos de la administración permitieron estudiar la estructura organizacional y procesos administrativos de las empresas de servicio de una manera más amplia y tomando en cuenta las diversas perspectivas de los autores que surgieron en una época anterior.

El modelo de administración que se identificó en la organización es la planeación, lo cual relaciona las teorías de Henry Fayol (teoría clásica), Elton Mayo (relaciones humanas), Karl Marx-James D. Thompson (teoría estructuralista), Chandler (contingencia), teoría situacional

y teoría ambiental como un medio introductorio hacia las hipótesis, objetivos y problemáticas planteadas.

## **DISCUSIÓN**

De acuerdo con los datos y análisis obtenidos mediante encuesta realizadas a la población de estudio y adaptados a la problemática central, la implementación de nuevas áreas de conocimiento a los estudiantes puestos a la culminación de su décimo año lectivo se da a conocer los presentes resultados generales de la investigación.

La planeación estratégica es una herramienta clave de gestión, el cual estudia, define y ejecuta el camino que debe seguir una empresa. Los directivos y estudiantes de la Unidad Educativa Lev Vygotsky presentan los siguientes porcentajes en base a estas dimensiones, misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, presupuesto y plan estratégico definido, por lo tanto, con el 70% la planeación es muy satisfactoria, 27% satisfactorio y en un porcentaje mínimo del 3% como mediamente satisfactorio, confirmado por la muestra significativa de la institución, esta etapa entra en la categoría de muy satisfactoriamente estructurada.

La organización estructural es la que genera orden en una empresa identificando y clasificando las actividades, agrupando en divisiones y asignando autoridades para la toma de decisiones. Según los datos recaudados la institución con el 70% tiene muy definida su organización formal, estructura organizacional, estructura funcional,

mapas de procesos administrativos y manual de procesos operativos, con el 27% las dimensiones están en proporción de satisfactorio y con el 3%, las mismas están ubicadas en medianamente satisfactorias, esto lo confirman los directivos y estudiantes, teniendo un nivel muy satisfactorio.

La dirección estratégica es el proceso de formulación de estrategias para el desarrollo de la organización, buscando obtener una mayor participación en el mercado. Según los datos recogidos, la institución tiene establecida políticas de liderazgo, seguimiento y toma de decisiones, programas de motivación, comunicación asertiva, programa de integración y supervisión de resultados siendo con el 61% muy satisfactorio para los directivos y estudiantes, el 31% como satisfactorio, el 7% medianamente satisfactorio y en un porcentaje minoritario del 1%, recalando que este departamento dentro de la institución cuenta con una dirección muy satisfactorio.

El control y monitoreo hace seguimiento de las métricas de desempeño para mantener un proyecto dentro del cronograma, el presupuesto y el alcance. Según los datos recaudados la institución cuenta en base a estas dimensiones sistemas de control operacional, sistema de monitoreo de operaciones, sistema de realimentación de operaciones, sistema de verificación de cumplimientos, sistema de cumplimientos de operaciones y sistema de auditoría para controlar y verificar la devengación del presupuesto como muy satisfactorio con el 66%, el 28% con satisfactorio, el

6% como medianamente satisfactorio y en un porcentaje nulo del 0% como poco satisfactorio, confirmando por los directivos y estudiantes que están muy satisfechos con el control ejecutado dentro de la organización.

Los procesos administrativos son un conjunto de funciones que se realizan de forma secuencial, ayuda a la empresa a hacer un mejor uso de sus recursos y alcanzar sus objetivos de forma más eficientes, generalmente los directivos y estudiantes de la Unidad Educativa Lev Vygotsky están muy satisfechos con todo el proceso administrativo que tiene la institución como lo es en planeación, organización, dirección y control aplicados en el área de conocimiento.

Una vez analizados los resultados recabados de las encuestas se procede a la determinación de los resultados en el ámbito de procesos administrativos obtenidos mediante la observación de campo, para lo cual permitió evidenciar una serie de dificultades que no les permite poner en práctica o avistamiento de esta arista.

Entre las situaciones que se identificaron fueron:

- Falta de recursos monetarios.
- Avistamiento de nuevos proyectos en base a infraestructura que debilitan el capital financiero de la institución.
- Implementación de proyectos que consumen la mayoría de los fondos monetarios.
- Precedente de solo un área de especialidad /técnico.
- Incorporación de una nueva área de especialidad /

ciencias.

- Centramiento solo en la metodología de estudio.
- Falta de la mayoría de los procesos administrativos en lo que respecta a la implantación de más áreas de especialidades.
- Infraestructura reducida en cuanto a áreas de estudio.

Estos conflictos producto del mal planteamiento de objetivos primordiales y necesarios, considerados y datados en la primera fase de los procesos administrativos, crean estas incidencias que tal vez dentro del plantel no se las perciba con la importancia debida, pero tomando la evaluación de todo el ambiente que lo rodea, se dan conocer las diversas problemáticas, principalmente la afectación hacia los estudiantes que están por culminar su décimo grado y tendrán que realizar la elección de estas dos especialidades limitadas para su educación de bachillerato, por la mala aplicación de los mismos, evidenciando qué consecuencias a futuro conllevaría este suceso y la importancia que radica sobre aquello.

Existe una contradicción entre lo que dicen las encuestas y la investigación hecha a la institución, ya que la unidad educativa no tiene una planificación estratégica definida.

## **CONCLUSIONES**

Según los datos obtenidos mediante encuestas y observaciones con respecto a los procesos administrativos de la Unidad Educativa Lev Vygotsky, la muestra y población

escogida, dan como acertado de que todos los procesos aplicados dentro de la administración, como la planeación, organización, dirección y control son de gran utilidad al momento de implementar nuevas áreas de conocimiento en la institución, debido a que priorizan tanto el bienestar de su población como el aprendizaje sin restricción alguna.

En contraposición se identificaron diversos problemas que llevó a la deducción de que la unidad educativa analizada no posee y cumple con un estándar apropiado con respecto a los procesos administrativos impuestos y aplicados para la implementación de nuevas áreas de conocimiento. Diversos acontecimientos han llevado a no tener una planeación específica y no tomar en cuenta este sector pequeño de la población universal.

## REFERENCIAS

- Aguirre, I. (2018). *Teoría de relaciones humanas. Cómo se originó, sus principales referentes, aportes y limitaciones.* <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>
- Alonso, C. (2020). *Mapa de procesos de una organización, ¿qué es y cómo se elabora?* <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-mapa-de-procesos-y-como-se-elabora/#:~:text=El%20mapa%20de%20procesos%20permite,de%20ejecuci%C3%B3n%20de%20manera%20estructurada.>

- Ancheyta y Asociados. (2017). *Retroalimentación, un beneficio para tu empresa*. <https://www.asfiscal.com/2017/09/15/retroalimentacion-beneficio-empresa/>
- Barrera, R., Arias, J., Solano, C. y Díaz, L. (2018). *La planeación estratégica en instituciones educativas*. [https://www.researchgate.net/publication/328007951\\_Planeacion\\_estrategica\\_en\\_Instituciones\\_Educativas\\_Strategic\\_Planning\\_in\\_Educational\\_Institutions](https://www.researchgate.net/publication/328007951_Planeacion_estrategica_en_Instituciones_Educativas_Strategic_Planning_in_Educational_Institutions)
- Bernal, C. y Sierra, H. (2008). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. PEARSON Prentice Hall. [http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos\\_para-descarga/1.%20Bernal,%20C.%20Sierra,%20H.%20\(2008\).%20El%20Proceso%20Administrativo%20para%20las%20organizaciones%20del%20siglo%20XX.pdf](http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/1.%20Bernal,%20C.%20Sierra,%20H.%20(2008).%20El%20Proceso%20Administrativo%20para%20las%20organizaciones%20del%20siglo%20XX.pdf)
- Cabrera, M. (2021). *El control interno y su efecto en los procesos administrativos de la Unidad Educativa Babahoyo, del cantón Babahoyo, durante el periodo lectivo 2019-2020*. (Tesis de posgrado, Universidad Estatal de Quevedo). <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ad8fd5c5-c4e0-4e41-80f2-d223ecd3b33b/content>
- Cantos, M. y Reyes, J. (2018). El nuevo modelo de gestión educativa y su impacto en las escuelas de educación básica del cantón Cañar, Ecuador. *Killkana Sociales*, 7. [https://doi.org/10.26871/killkana\\_social.v2i4.100](https://doi.org/10.26871/killkana_social.v2i4.100)

- Chiavenato, A. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*.
- García, J. (2008). La calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en la unidad de Post-grado según los estudiantes de maestría de la facultad de educación de la UNMSM. (Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor San Marcos). [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2620/Garcia\\_cj%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2620/Garcia_cj%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez, J. (2014). *Auditoría del sistema presupuestario y de planificacion. Objetivo y alcance*. <https://red.novagob.org/auditora-a-del-sistema-presupuestario-y-de-planificacion-objetivo-y-alcance/>
- Guevara Albán, G., Verdesoto Arguello, A. y Castro Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173. <https://doi.org/10.26820/recimundo/>
- Isotools. (2019). *Programa de Control Operacional: Inspecciones de Seguridad*. <https://www.isotools.org/2019/09/02/programa-de-control-operacional-inspecciones-seguridad/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20Programa%20de,ejecutados%20conforme%20a%20lo%20determinado>.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración*.

- Una perspectiva global y empresarial.* McGrawHill.  
[https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)
- May, F. (2014, abril 23). *Control de operaciones y medición del desempeño.* <https://gestiopolis.com/control-de-operaciones-y-medicion-del-desempeno/>
- Melo, S. (2018). ¿Cómo monitorear las operaciones de tu compañía? <https://datascope.io/es/blog/como-monitorear-las-operaciones-de-tu-compania/>
- Moscoso, P. (2012). *Los procesos de la gestión administrativa y su influencia en los procesos de calidad.*
- Muñoz, C. (2012). Tres problemas fundamentales del sistema educativo. *Perfiles educativos*, 159. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-26982012000500014](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982012000500014)
- Pacheco, R., Robles, C. y Ospino, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 259-266. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-07642018000500259&lng=pt&nrm=i.p](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-07642018000500259&lng=pt&nrm=i.p)
- Pacheco, J. (2024). *¿En qué consiste la teoría estructuralista en administración?* <https://www.webyempresas.com/teoria-estructuralista-administracion/>
- Ramírez, J. (s.f.). *Teoría de la contingencia.* <https://www.>

[monografias.com/trabajos58/teoria-contingencia/teoria-contingencia2](http://monografias.com/trabajos58/teoria-contingencia/teoria-contingencia2)

Trejo, S. (2008, noviembre 5). *Teoría estructuralista de la administración*. <https://gestiopolis.com/teoria-estructuralista-administracion/>

Yeuka. (2013). *Teoría Situacional o de Contingencia*. <http://yeuka.blogspot.com/2013/04/>



## **CAPÍTULO 3**

### **EL POSICIONAMIENTO DEL TUTI Y SU EFECTO EN LAS DESPENSAS Y MINIMARKETS DE LA PARROQUIA TARQUI DE LA CIUDAD DE MANTA**

#### **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación se desarrolló en la parroquia Tarqui de Manta donde existen 21 sucursales de TuTi, y también hay despensas y tiendas en la zona, para lo cual se analizó el impacto que causa en dichos establecimientos el modelo de negocio de las tiendas “Hard Discount”, que en su mayoría se ven afectados. Por lo tanto, es necesario conocer que los Retailers o distribuidores minoristas forman parte fundamental de la cadena de aprovisionamiento de los bienes y servicios, pues se encuentran en el eslabón final, teniendo contacto directo con el consumidor. Es este contacto directo, el que lleva a los formatos de distribución minorista a evolucionar y adaptarse a los requerimientos de los consumidores (Hegde y Suresh, 2007).

El formato “sencillo” de las tiendas de descuento no solo puede ser temporalmente popular en las contracciones,

durante el período 1967-2014, en un estudio sobre una muestra de minoristas estadounidenses determinó una relación entre el clima económico estadounidense y el éxito de las tiendas de descuento (Voss, 2016).

Se entienden como establecimientos bajo este formato al tipo de minoristas que disponen diversos alimentos de la canasta familiar básica. En Ecuador existe una sola tienda bajo este formato. Tiendas Tuti Ttde. S.A. es una empresa en Ecuador, con sede principal en Guayaquil que opera en la industria de supermercados y otras tiendas de abarrotes, fundada en 6 de diciembre de 2018, pertenecientes a la Corporación El Rosado, se consolidan como la primera tienda ‘discounter’ del país (EMIS, 2020).

Este trabajo busca hacer contribuciones al entendimiento del efecto de los “Hard discount” como TuTi en las despensas o minimarkets con su modelo de negocio revolucionario en el mercado que ha tenido éxito hasta la presente fecha.

Esta investigación es una contribución al cumplimiento del Objetivo 2 del Plan de Desarrollo Sostenible correspondiente a “Cero Hambre”, a través de la aplicación de dos de sus políticas: “mantener el comercio mundial de alimentos” y “mantener en funcionamiento los engranajes de las cadenas de suministro nacionales”. Si bien, el presente estudio no pretende ejecutar o implementar directamente estas políticas, se puede argumentar el análisis que se realiza hacia el entendimiento de los modelos hard discount.

A nivel nacional, se puede argumentar que el desarrollo

de esta investigación se contempla como parte del primer objetivo que corresponde a “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas”, de manera específica a través del cumplimiento de la política “Promover la protección de los derechos de usuarios y consumidores de bienes y servicios”. Se contempla, también el cumplimiento del quinto objetivo: “Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria”, a través de la política “Diversificar la producción nacional con pertinencia territorial, aprovechando las ventajas competitivas, comparativas y las oportunidades identificadas en el mercado interno y externo, para lograr un crecimiento económico sostenible y sustentable” (Campana, 2019).

### **ESTRATEGIAS DE MERCADO Y MODELOS DE NEGOCIO**

La acción empresarial debe tener una finalidad, así sea únicamente para satisfacer el espíritu de quienes la elaboran o estudian, los ejecutivos aplicarían las estrategias correspondientes a los objetivos impartidos por la misión de la empresa, en donde uno de estos cambios basados en nuevas estrategias de mercado es el conocido “Hard discounts”, o tiendas de gran descuento, o descuento duro, el cual es un modelo que se ha expandido por mercados internacionales.

Iniciando con una investigación con el método histórico lógico, la primera tienda de descuento se abrió en 1945 en Alemania, naciendo de un negocio familiar dedicado a la venta

de alimentos y que necesitaba una reestructuración por falta de liquidez. “Los hermanos Theo y Karl Albrecht nombraron a la tienda Aldi, que viene de las dos primeras letras del apellido Albrecht y las dos siguientes de Discount” (Aldi, s.f.).

Este modelo inicia a raíz de la Segunda Guerra Mundial, donde se evidencia la necesidad de satisfacer la demanda de adquisición de productos básicos a precios bajos. Según Sánchez (2018), el modelo consiste en ofrecer una pequeña variedad de productos que mantienen alta calidad a precios bajos, desarrollando una estructura de negocios de máximo ahorro.

El enfoque que mantuvo este modelo a sus inicios se basó en identificar necesidades de los consumidores a precios bajos por la situación económica que se presentaba en Alemania. Estos modelos representan una ayuda a la economía de sus clientes, pero también un golpe a los ingresos de demás empresarios con otros modelos dentro del mismo mercado. De Los Reyes y Salazar (2021), en su investigación concluyeron que “los consumidores han ido migrando de manera gradual hacia las tiendas de gran descuento para adquirir productos de mercado básicos, atraídos principalmente por el diferencial monetario frente a los productos ofrecidos en los canales modernos”.

Este formato que a nivel internacional ya tiene años revolucionando el sector retail, con el uso de marcas propias con las cuales se promete calidad y ahorro. En Colombia, por ejemplo, estos canales entraron en 2012 y en siete años

consiguieron un 15% de participación en el mercado de consumo masivo, en donde el 77% de su valor proviene de marcas propias, al mismo tiempo que permitieron mejorar el poder del consumidor colombiano.

### **EL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO**

El término posicionamiento del producto es el sitio que el producto u ofrecimiento ocupa en la mente de los consumidores, en relación con atributos importantes que se comparan contra los ofrecimientos de los competidores (Kerin et al., 2004, p. 287),

Cuando un mercadólogo lanza un producto, trata de posicionarlo de manera que este parezca tener las características más deseadas por el target. El posicionamiento se basa en la percepción, y la percepción es la verdad dentro del individuo. La percepción es el “Significado que, en base a las experiencias, atribuimos a los estímulos que nos entran por los sentidos” (Da Costa, 1992), siguiendo con esta definición que las percepciones pueden ser tanto subjetivas (que dependen de los instintos particulares del “ello” del individuo) como selectivas (que dependen de sus experiencias, intereses y actitudes) y están directamente relacionadas con tres tipos de influencias:

- Las características físicas de los estímulos.
- La interrelación del estímulo con su entorno.
- Las condiciones internas particulares del individuo.

## **DEFINICIÓN Y CONCEPTUALIZACIÓN DE LOS MODELOS HARD DISCOUNT EN ECUADOR**

Durante los últimos años, Ecuador ha experimentado cambios significativos en el canal retail gracias a la incursión de competidores basados en la estrategia “hard discount”, cuya principal característica consiste en ofrecer precios bajos, soportados en un surtido limitado, control sistemático de costos y oferta de marcas propias (Ríos y Araújo, 2019), siendo el objetivo de este proyecto de negocio el reemplazar los Mini Comisariatos y formar una amplia red de tiendas. Este modelo de negocio, según la socia de la consultora de mercado Kantar Worldpanel, es una de las estrategias que las empresas encaminan para reanimar el consumo.

El modelo es una oportunidad de crecimiento para pequeñas industrias que, por medio de alianzas, pueden proveer productos básicos como arroz, leche, detergente y papel higiénico. Por otro lado, podría afectar, inicialmente, a las tiendas de barrio y a los autoservicios. Aunque la idea es restar mercado a cualquier competidor y ganar nuevas formas de participación.

En cuanto a los efectos que la presencia de estas tiendas de grandes descuentos en la economía, Fox et al. (2004), estuvieron entre los pocos investigadores que trataron los problemas de las diferentes reacciones de la demanda entre los formatos minoristas. Sus hallazgos sugieren que un formato minorista juega un papel en términos de elasticidad de la demanda, a pesar de que las tiendas de diferentes

formatos no son sustitutos cercanos. Esto se puede traducir en el aumento de la sensibilidad del consumidor ante los cambios de precio; según lo argumentado por Fox, los consumidores convierten los precios bajos de estas tiendas de descuento en precios “estándar” referenciales cuando compran en otras tiendas. Otro efecto se puede sentir sobre los proveedores, puesto que estos se benefician de un incremento en sus ventas sin que esto les cause demoras en sus procesos (Sánchez, 2018).

Entre los efectos negativos de las tiendas hard discount se puede mencionar la afectación hacia las tiendas de barrio, puesto que estas se están viendo afectadas por los formatos de tiendas de descuento de abarrotes, aunque esta amenaza no significa que los tenderos vayan a desaparecer, significa que si no se hace algo al respecto si se disminuirá su participación de mercado y su competitividad y preferencia de los consumidores (Rivera, 2018).

### **EFFECTOS DE LA TIENDA “HARD DISCOUNT” (TuTi) EN EL MERCADO Y SUS COMPETIDORES**

Una de las principales tendencias durante los períodos de crisis es la capacidad cada vez menor de los consumidores afectados por la recesión para comprar bienes. Se debe a una disminución promedio de la renta disponible de los hogares en estos períodos, lo que reduce el presupuesto de consumo (Voss, 2016).

Según Lamey (2014), las decisiones de compra se ven

afectadas significativamente por condiciones económicas adversas, de tal forma que los consumidores tienden principalmente a restringir los bienes duraderos relativamente caros durante las recesiones. Las compras de estos bienes de consumo duraderos se posponen hasta que se presenten condiciones económicas más estables. Sin embargo, reducir la cantidad de los llamados bienes de consumo comprados con frecuencia (FPCG) es una opción menos lógica para la mayoría de los compradores en una época de frugalidad (Kamakura y Du, 2012). Según estos autores, los consumidores se centrarán más en los precios entonces, para reducir los gastos totales en las categorías de FPCG. El comportamiento de las personas para economizar precios explica en parte la popularidad contra cíclica de las marcas privadas de menor precio de estos tipos de tienda de gran descuento. Además, la investigación académica muestra que los consumidores conscientes de los precios no solo quieren mejorar el conocimiento de los precios mediante una búsqueda más exhaustiva de información sobre los mismos, sino que también quieren comparar un producto en particular con sus alternativas (Kamakura y Du, 2012; Lamey, 2014; Voss, 2016).

Kukar-Kinney y Carlson (2015), documentaron que los formatos minoristas con descuento establecen precios un treinta por ciento más bajos que los minoristas convencionales para una canasta de compras con productos comparables. Si bien los clientes de las tiendas de descuento valoran más este nivel de precios, aceptan tanto la ausencia

de marcas conocidas como el surtido relativamente limitado en la tienda (Colla, 2003). Además, que el diseño básico y simple de la tienda de descuento no solo tiene como objetivo reducir los costos y mantener bajos los precios de venta, sino que también tiene como objetivo crear una percepción espacial en la tienda. Esto contribuye a la imagen de la tienda de descuento deseada, a saber, “precios bajos para una calidad satisfactoria” (Zurawicki y Braidot, 2005). Dada la creciente importancia del atributo precio en los procesos de toma de decisiones de los consumidores durante las recesiones, la observación de KukarKinney y Carlson (2015), sugieren que los minoristas de bajo costo se vuelven más populares cuando la economía se deteriora. Sobre este argumento, para efectos de este trabajo, se puede sostener que las tiendas Tuti captan gran parte del consumo durante la época de crisis sanitaria mundial.

El modelo de los distribuidores minoristas operando bajo el formato de hard discount se ha popularizado a nivel global haciendo que la competencia cada vez sea más fuerte, en donde los consumidores tienen más opciones al momento de compra de acuerdo con sus necesidades y preferencias (Sarmiento y Silva, 2019). Los precios también pueden verse influenciados por otros factores que influyen en los costos como aranceles, la escasez o los excedentes (Becchetti et al., 2020).

En base a los antecedentes que corroboran la novedad se plantea el objetivo de investigar el posicionamiento del

TuTi y su impacto para el desarrollo de las despensas de la parroquia Tarqui de Manta.

## **METODOLOGÍA**

Para lograr este objetivo, se realizó el estudio mediante el enfoque cuantitativo, cualitativo, se aplicó el método analítico, histórico lógico, concluyente, exploratorio y descriptivo.

El segmento de mercado en la ciudad de Manta cuenta aproximadamente con despensas formales constituidas y distribuidas en las 7 parroquias de la ciudad de Manta, para lo cual se aplicó una muestra por conveniencia en 21 despensas y minimarkets formales en la parroquia de Tarqui.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Se presentan los resultados de la encuesta aplicada a 21 comerciantes que se dedican a la venta de productos de canasta básica y demás insumos para el hogar en la parroquia Tarqui de la ciudad de Manta.

**Tabla 1**

*Género del encuestado.*

| <b>Variable</b> | <b>Frecuencia total</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------------|-------------------|
| Masculino       | 12                      | 57%               |
| Femenino        | 9                       | 43%               |
| Otros           | 0                       | 0%                |
| Total           | 21                      | 100.00            |

Fuente: Investigación de campo

El tamaño de la muestra fue de 21 encuestados de los cuales el 57% fueron masculinos y 43% de mujeres.

**Tabla 2**

*Tiempo que tiene su despensa en el mercado*

| <b>Variable</b> | <b>Frecuencia total</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------------|-------------------|
| Menos de un año | 5                       | 24%               |
| 1 año a 5 años  | 13                      | 62%               |
| Más de 5 años   | 3                       | 14%               |
| Total           | 21                      | 100%              |

Fuente: Investigación de campo

En el análisis de la encuesta realizadas a los dueños de las despensas del sector Tarqui, el 62% tienen aproximadamente entre uno a cinco años laborando los centros comerciales como Wu Mini, Papelería, Market Mc, Market Express, Plasticentro Tarqui y Centro Comercial “Nuevo Tarqui” brindando excelente servicios para los habitantes de su entorno y brindando una mayor satisfacción a sus clientes, el 24% con menos de un año las mini tiendas entre ellas: Richy, La esquina de Zoilita, Rosita, tienen laborando poco años y empezando a activar la economía en el sector, el 14% cuentan con más de cinco años de trayectoria como el Tía, Gran AKI siendo los supermercados más antiguos de Tarqui.

**Tabla 3**

*Su negocio cuenta con una base de datos.*

| Variable | Frecuencia total | Porcentaje |
|----------|------------------|------------|
| Si       | 8                | 38%        |
| No       | 13               | 62%        |
| Total    | 21               | 100%       |

Fuente: Investigación de campo

Se puede observar el porcentaje de 62% de negocios que no cuentan con bases de datos de sus clientes por la razón que sus negocios son pequeños o simplemente no cuentan con la organización de implementar la fidelidad del cliente mediante constante contacto con el mismo, y un 38% si disponen ya que son empresas grandes de mayor estabilidad en el mercado por lo que tienen un sistema de facturación por donde manejan también la base de datos.

**Tabla 4**

El estado que se encuentra las ventas de su negocio entre los años 2019 y 2022

| Variable     | Frecuencia total | Porcentaje |
|--------------|------------------|------------|
| Creciendo    | 6                | 28%        |
| Estancado    | 10               | 48%        |
| Disminuyendo | 5                | 24%        |
| Total        | 21               | 100%       |

Fuente: Investigación de campo

Realizando las encuestas se ha podido evidenciar que con un 48% de resultados en este parámetro indica que la mayoría de negocios están estancados en sus ventas, no han podido despuntar en los últimos tres años, eso indica inestabilidad económico en la zona, mientras el 28% va creciendo de a poco y fueron los negocios que tienen mucha mejor organización así como mejores inclusiones de productos, en cambio para otros negocios con un 24% indican que van disminuyendo sus ventas hasta el punto de decaer y tener que ajustarse para no cerrar, debido a la competencia y las ofertas que ofrecen los supermercados de alrededor.

**Tabla 5**

*La sección de productos que tiene mayor demanda*

| <b>Variable</b>     | <b>Frecuencia Total</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---------------------|-------------------------|-------------------|
| Licores             | 5                       | 22.73%            |
| Víveres             | 11                      | 50%               |
| Carnes              | 1                       | 4.55%             |
| Confitería/Dulcería | 2                       | 9.09%             |
| Productos enlatados | 1                       | 4.55%             |
| Harinas y pan       | 1                       | 4.55%             |
| Lácteos             | 1                       | 4.55%             |
| Otros               | 0                       | 0%                |
| Total               | 22                      | 100.00%           |

Fuente: Investigación de campo

De los resultados obtenidos la mayor venta de productos que realizan los habitantes son víveres que abarca con el 50% para el consumo humano, luego se tiene con un 20% en la compra de licores, consumiendo pocas carnes, dulcería, productos enlatados, harinas, lácteos y entre otros.

**Tabla 6**

*Productos que han disminuido en los años 2019 y 2022.*

| <b>Variable</b>     | <b>Frecuencia Total</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---------------------|-------------------------|-------------------|
| Abarrotes           | 4                       | 19.05%            |
| Licores             | 3                       | 14.29%            |
| Viveres             | 5                       | 23.81%            |
| Carnes              | 4                       | 19.05%            |
| Confitería/Dulcería | 2                       | 9.52%             |
| Productos enlatados | 1                       | 4.76%             |
| Otros               | 2                       | 9.52%             |
| Total               | 21                      | 100.00%           |

Fuente: Investigación de campo

Durante el año 2019 hasta la actualidad se ha encontrado productos de bajo consumo como los enlatados teniendo como promedio de 5% en sus compras. Así mismo se confirma nuevamente que la mayor salida es de los abarrotes y víveres en toda la zona.

Un claro ejemplo indica Sánchez (2021), que la Despensa Germán Silva, en los últimos tiempos ha disminuido considerablemente sus ventas, por tanto, es indispensable analizar cada una de las actividades que se ejecutan; los

productos se encuentran en lugares poco idóneos, no hay separación de los productos alimenticios con los de higiene, existe inadecuada ubicación u organización de ellos.

**Tabla 7**

*Estrategias comerciales que se han implementado en el negocio cuando las ventas han decaído.*

| <b>Variable</b>                           | <b>Frecuencia total</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-------------------------------------------|-------------------------|-------------------|
| Promociones 2x1                           | 5                       | 24%               |
| Precios bajos en una sección de productos | 9                       | 43%               |
| Servicio a domicilio sin recargo          | 7                       | 33%               |
| Total                                     | 21                      | 100%              |

Fuente: Investigación de campo

Se puede concluir que todos los negocios utilizan diferentes estrategias comerciales o también conocidas como Merchandising cuando las ventas han decaído con el 43% con ofertas de bajo precios en los productos tratando de tener salida en los mismos, 33% ofreciendo entrega de servicios a domicilio sin recargo para beneficio y practicidad a los clientes y un 24% con ofertas o promociones obteniendo descuentos en proveedores para estimular la venta de un artículo y satisfacer las necesidades del consumidor.

Kotler y Keller (2006), mencionan que las estrategias de marketing son fundamentales para el éxito de las operaciones comerciales de una empresa, ya que crean muchas oportunidades a favor de lograr una ventaja competitiva, de

esta manera se logra una mayor participación de mercado y un segmento más competitivo que podrá responder adecuadamente.

**Tabla 8**

*Estaría dispuesto en implementar productos de marcas nuevas.*

| Variable | Frecuencia total | Porcentaje |
|----------|------------------|------------|
| Si       | 12               | 57%        |
| No       | 9                | 43%        |
| Total    | 21               | 100%       |

Fuente: Investigación de campo

Para implementar productos de marcas nuevas en su despensa se debe realizar diferentes tipos de promociones para luego hacerlo competitivo a nivel nacional por lo tanto del 100% de las encuestas obtenidas; los Supermercados estarían de acuerdo con el 60% en ejecutar las ventas de nuevas marcas, mientras que la otra parte no aceptarían porque son negocios minoristas, por lo tanto, se ven afectados o simplemente porque no asumen el riesgo de poder intentarlo y saber que con una buena estrategia de mercado el cliente va a ir comprar esos productos que también tienen su registro de calidad y sanitario.

Coca (2021), menciona que en la actualidad el comportamiento del consumidor se ha vuelto más exigente y variante, por lo que las empresas han tomado acciones distintas y diferenciadas en sus servicios. Durante estos meses

el servicio a domicilio se ha convertido en una necesidad para los negocios, así como para los consumidores, el hecho que una empresa implemente este tipo de estrategia, le da un valor agregado de facilidad y comodidad a sus clientes al momento de realizar una compra.

**Tabla 9**

*Cómo considera al tener un Tuti cerca en su zona.*

| <b>Variable</b>   | <b>Frecuencia total</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-------------------|-------------------------|-------------------|
| Mucha afectación  | 13                      | 62%               |
| Poca afectación   | 7                       | 33%               |
| No hay afectación | 1                       | 5%                |
| Total             | 21                      | 100%              |

Fuente: Investigación de campo

En conclusión y basados en resultados de esta última pregunta, indica que para la mayoría de negocios con un 62% se ven afectados en ventas y en fidelidad del cliente al tener un Tuti en su zona, pudieron agregar que los clientes prefieren ir a estos supermercados ya que ahorran más y la relación calidad/precio les beneficia en su totalidad, por lo que para el 33% esto no ha sido de mayor problema porque han sabido también fidelizar al cliente ya sea con servicio, atención, promociones, entre otros, sin embargo, antes de un Tuti en la zona también era diferente el movimiento. Y con un 5% se tiene al grupo que no le ha afectado en ningún ámbito ya que han sido comerciales grandes, con muy buenos

proveedores que pueden obtener un mayor beneficio para el consumidor, pero así mismo la tasa de utilidad o ganancia es menor o se ha tenido que ajustar.

## **CONCLUSIÓN**

Una vez concluida la investigación, se puede corroborar que el mundo de los retails y supermercados es bastante cambiante, por lo cual esto se adapta a las necesidades de los consumidores, en los últimos tiempos de crisis económica y sanitaria. Para lo cual es necesario la innovación o creación de nuevas estrategias de ventas y mercadeo para poder satisfacer todas las necesidades de los consumidores y más aún poder brindarle beneficios que se diferencien de la competencia, Tuti ha elaborado un modelo de negocio bastante arriesgado pero que hasta ahora le ha dado resultado en el sector ventas, con su modelo “Hard disccount” o “descuento fuerte” ha hecho que el consumidor tenga un beneficio de ahorro muy bueno con relación a otros supermercados, así mismo como una buena relación en calidad-precio.

Esto ha hecho que los supermercados, minimarkets, tiendas de la parroquia Tarqui, en su mayoría se hayan visto afectados con la presencia de un Tuti en su zona, muchos indicaron que los beneficios que obtiene el cliente son de ahorro en su bolsillo, y ha tomado más fuerza en el último año (2022) ya que la calidad de sus productos ha sido bien vista por los usuarios, por lo cuales ellos han perdido terreno debido a que muchos estarían dispuestos a implementar

nuevos productos pero no conocen cómo hacerlo con bajos costos de compra, para esto se necesita organización, buenos proveedores, estrategias y sobre todo paciencia para que el cliente pueda confiar en el producto nuevo.

Siendo este el resultado también se pudo dar cuenta en la investigación de campo que muchos supermercados ya conocidos nacionalmente como el caso de “Mi comisariato” o “Mini Comisarito” ya tienen en sus perchas muchas de estas marcas de poco renombre, eso lleva a la conclusión que en base de investigaciones de mercado que existe un gran segmento de la población en el cual siempre se busca el ahorro por temas socio-económico y más aún en este lado del continente donde siempre la economía es muy cambiante.

## REFERENCIAS

- Aldi. (s.f.). *Más de 100 años frente al mostrador*. <https://www.aldi.es/somos-aldi/conocenos/historia.html>
- Becchetti, L., Bruni, L. y Zamagni, S. (2020). Chapter 3 - The theory of consumption. En L. Becchetti, L. Bruni, & S. Zamagni, *The Microeconomics of Wellbeing and Sustainability* (pp. 83-113). Academic Press. doi:<https://doi.org/10.1016/B978-0-12-816027-5.00003-3>.
- Campana, P. (2019). *Informe de Gestión*. Ministro de Producción, Comercio Exterior, Inversiones.
- Coca, A. (2021). *Comportamiento del consumidor en cadenas de supermercados*. Honduras: Centro universitario

Tecnólogo.

- Colla, E. (2003). International expansion and strategies of discount grocery retailers: the winning models. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 31(1), 55-66.
- Da Costa, J. (1992). *Diccionario de Mercadeo y Publicidad*. Editorial Panapo.
- De Los Reyes, J. y Salazar, E. (2017). El Discount y sus efectos en la Economía de mercado. *Liderazgo Estratégico*, 7(1).
- EMIS. (2020). *Tiendas Tuti Ttde. S.A. (Ecuador)*. [https://www.emis.com/php/companyprofile/EC/Tiendas\\_Tuti\\_Ttde\\_SA\\_es\\_8176571.html](https://www.emis.com/php/companyprofile/EC/Tiendas_Tuti_Ttde_SA_es_8176571.html)
- Fox, J., Montgomery, A. & Lodish, L. (2004). Consumer shopping and spending across retail formats. *The Journal of Business*, 77(2), 25–60. doi:http://dx.doi.org/10.1086/381518
- Hegde, V. y Suresh, A. (2007). *An Approach to Analyze the Customer Buying Pattern and Predict the Purchase of Frequent Itemsets based on Socioeconomic Status and Supermarket Location*. IEEE International Conference on Computational Intelligence and Computing Research.
- Kamakura, W. A. & Du, R. (2012). How economic contractions and expansions affect expenditure patterns. *Journal of Consumer Research*, 229-247.
- Kerin, R.A., Berkowitz E.N., Hartley, S.W. y Rudelius, W.

- (2004). *Marketing*. (7ª ed.). McGraw-Hill.
- Kotler, P. y Keller, K. (2006). *Dirección de marketing*. Pearson Prentice Hall.
- Kukar-Kinney, M., & Carlson, J. R. (2015). A fresh look at consumers' discounting of discounts in online and bricks-and-mortar shopping contexts. *International Journal of Research in Marketing*, 32(4), 442-444.
- Lamey, L. (2014). Hard economic times: a dream for discounters. *European Journal of Marketing*, 48(3/4), 641 - 656. doi:10.1108/EJM-01-2011-0010
- Morocho, X. y Noblecilla, J. (2020). *Tiendas de gran descuento "Hard discount" y su incidencia en el poder adquisitivo del consumidor. Guayaquil 2019*. (Tesis pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15396/1/T-UCSG-PRE-ECO-CECO-316.pdf>
- Ríos, C. y Araújo, M. (2019). *Estrategia de pricing basada en valor y su aplicación en la industria*. (Tesis de posgrado, Universidad EAFIT). <https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/fb9190d4-1b1f-43f4-988d-9d105d76a2e5/content>
- Rivera, S. (2018). *Afectación de la competitividad de las tiendas de barrio en Usaquéen debido a los formatos hard discount*. Colegio de Estudios Superiores de Administración.
- Sánchez, A. (2021). *Merchandising en la despensa Germán Silva del sector Mata de Cacao – parroquia Febres Cordero*.

- (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo).  
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/11261>
- Sánchez, L. (2018). *El impacto de los establecimientos Hard Discount o tiendas de descuento en el sector comercial de Colombia*. [https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion\\_de\\_empresas/1593](https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1593)
- Sarmiento, A. y Silva, G. (2019). *Factores determinantes de éxito de los formatos Hard y Soft Discounter en los estratos 5 y 6 en el barrio Chicó de la ciudad de Bogotá*. Colegio de Estudios Superiores de Administración.
- Voss, M. (2016). *Retailing in tough times: The impact of recessionary shocks on discounters' success*. Tilburg University.
- Zurawicki, L. & Braidot, N. (2005). Consumers during crisis: responses from the middle class in Argentina. *Journal of Business Research*, 58(8), 1100-1109.

## CAPÍTULO 4

### **EL TRABAJO INFORMAL EN LA PARROQUIA LOS ESTEROS DE MANTA Y EL APOORTE DE LA ACADEMIA DESDE SUS FUNCIONES SUSTANTIVAS**

#### **INTRODUCCIÓN**

La informalidad es una acción que tiene sus ventajas y desventajas, pero la situación económica del país no logra que el ciudadano reflexione ante la acción de dicho trabajo, que no solo se extiende en la ciudad de Manta, sino en todas partes del país y del mundo.

La baja tasa de empleo es el primer factor y la falta de asesoría profesional es la que obliga a la persona a ponerse un negocio informal el cual ellos consideran algo momentáneo hasta encontrar un trabajo estable.

Lo dice Calderón (2020), al afirmar que: “La informalidad es un tema que prevalece en el mercado laboral en todos los países del mundo, siendo este el producto de la falta de empleo, la generación de cambios producidos por el acelerado crecimiento poblacional, la migración y la pobreza,

esta es una de las realidades que se han venido presentando en los últimos años, como consecuencia de estrategias individuales de supervivencia que asimila la sociedad para generar ingresos en un estado de crisis”.

La informalidad laboral (o trabajo informal) es un tema relativamente nuevo en la literatura económica, que se asocia con la presencia de aquel segmento de la economía cuya actividad productiva se desarrolla por fuera de las normas legales que la regulan.

Desde esta perspectiva, intuitivamente se puede decir que la informalidad laboral ha existido de una u otra forma por lo menos desde la aparición de los primeros códigos laborales, fiscales y de comercio, entre otros, que buscan establecer orden, regulación y control sobre la actividad económica; con esta revisión como antecedente se planteó el objetivo de investigar cómo la carrera de administración de empresas ha contribuido en fortalecer los negocios informales de Manta, sector Los Esteros.

### **¿QUÉ ES EL TRABAJO INFORMAL?**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define al empleo informal como el trabajo remunerado que no está registrado, regulado o protegido por marcos legales. También es el trabajo no remunerado que se realiza en una empresa que genera ingresos (Coba, 2022).

El trabajo informal se relaciona con el conjunto de actividades que se desarrollan con base en los recursos de

los hogares, pero que no se refleja en empresas formadas bien identificables e independientes del hogar (ENOE, 2005).

La informalidad es un tema que prevalece en el mercado laboral en todos los países del mundo, siendo este el producto de la falta de empleo, la generación de cambios producidos por el acelerado crecimiento poblacional, la migración y la pobreza, esta es una de las realidades que se han venido presentando en los últimos años, como consecuencia de estrategias individuales de supervivencia que asimila la sociedad para generar ingresos en un estado de crisis (Calderón, 2020).

El comercio informal es una actividad progresista establecida en diferentes lugares de la sociedad, se considera como una acción que es llevada a cabo por sujetos que se dedican a la venta de productos de diferente índole y que buscan generar actividad comercial sin tener un establecimiento específico para realizar sus ventas, ubicándose en lugares estratégicos de las ciudades o parroquias (Matamoros, 2013).

### **¿DE DONDE PROVIENE LA MAYORÍA DE LOS NEGOCIOS INFORMALES?**

La informalidad ha ganado terreno en el entorno laboral, una de las razones es la falta de empleo y oportunidades en este contexto, es por ello por lo que estos vendedores luchan constantemente para solventar los gastos de sus hogares con sueldos mínimos sin el acceso a gozar de los beneficios de la ley (Calderón, 2020).

Los comerciantes, que en su mayoría son informales (es decir, no mantienen un puesto fijo dentro la zona del mercado), argumentan que su presencia en las calles es porque la situación económica impulsa a buscar un trabajo y al no poderlo obtener en una empresa o lugar determinado se dedican al comercio informal (Calderón, 2020).

## **METODOLOGÍA**

La metodología empleada se desarrolla con una investigación de tipo cualitativa, exploratoria, descriptiva, explicativa, concluyente y no probabilístico ya que es dirigida especialmente a una muestra por conveniencia de 22 personas con negocios informales que trabajan en el sector Los Esteros, aplicando la encuesta con variables cuantitativas, cuya parroquia se encuentra en la ciudad de Manta que es una de las zonas más comercial de la ciudad, de los cuales hay una población promedio de 3.200 personas donde la mayoría son pescadores, sin embargo, los locales que ocupan la zona son de personas de otros lugares, los trabajadores informales son del sector y otros solo pasan y se estacionan por cierto tiempo.

Los métodos se aplican de la siguiente manera: Método cualitativo: aplicado para encuesta y observaciones. Método exploratorio: para destacar los aspectos esenciales de una problemática establecida. Método descriptivo: para la creación de preguntas y análisis de datos que se llevarán a cabo sobre el tema. Método no probabilístico: aplicado a una comunidad específica de 22 trabajadores informales, y no a una comunidad al azar.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los trabajadores informales del sector Los Esteros de Manta hacen una población de 22 personas y el 75% de ellos son de 45 a 78 años de edad, 18 personas están en el grupo vulnerable, mientras que los 4 restantes están en el rango de 25 años a 45, el 27% son mujeres (6), el 68% hombres (15) y el 0.05% son jóvenes de otra orientación sexual (1) que no tienen la oportunidad de tener un trabajo estable y optan por el trabajo informal que es el único ingreso o sustento.

Según Arias Marín et al. (2020), sus estadísticas dicen que en el lapso del año 2007 eran de 81% a 80%. Este porcentaje en el año 2014 se redujo en 68% para hombres y 67% para mujeres. No obstante, en el año 2019 esto se incrementó hasta un 74%.

A continuación, se presenta el respectivo análisis de cada pregunta que se le realizó a los trabajadores informales.

## GÉNERO

**Tabla 1**

*Género de los vendedores informales*

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Hombre   | 15         | 0,68       |
| Mujer    | 6          | 0,27       |
| Otro     | 1          | 0,05       |
| Total    | 22         | 100%       |

Fuente: Investigación de campo

Una de las causas del trabajo informal es que las fuentes de trabajo han disminuido con el pasar del tiempo y hay más vendedores ambulantes, los también conocidos trabajadores informales. Por ello, Casarreal y Cruz (2021), dicen que la causa del trabajo informal es debido a la desindustrialización prematura la cual consiste en que los empleadores contratan a los empleados por un lapso de 3 meses o 6 meses o a veces los despiden antes y como hoy en día si ingresas a alguna industria ya no se puede recontratar es eso que hace que las personas piensen en trabajos informales o al llamado “emprender”.

### **1). ¿A cuál de las siguientes actividades informales se dedica usted?**

**Tabla 2**

*Actividad laboral a la que se dedican*

| <b>Variable</b>     | <b>Frecuencia Total</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---------------------|-------------------------|-------------------|
| Venta de comida     | 2                       | 0,09              |
| Venta de legumbres  | 2                       | 0,09              |
| Tienda de abarrotes | 4                       | 0,17              |
| Venta de jugos      | 0                       | 0,00              |
| Otros               | 14                      | 0,61              |
| Total               | 22                      | 100%              |

Fuente: Investigación de campo

Los trabajadores informales encuestados son 22 personas y se puede observar que el 0.09% se dedica a la venta de

comida, 0.09% venta de legumbres, el 0.17% son tiendas de abarrotes y el 0.61% en otros negocios siendo este el mayor porcentaje ya que 14 encuestados dijeron que solo recorren las calles.

Muñoz (2021), expresa en su investigación que algunos comerciantes informales de la ciudad de Babahoyo en su gran mayoría dependen solo de sus ventas diarias para poder subsistir, no cuentan con ningún seguro, vacaciones, horas extras ni ningún otro beneficio que les ayude en épocas de crisis como la actual. Y que la mayoría de los trabajos informales son las ventas de legumbres o víveres.

## 2). ¿Cuánto tiempo lleva laborando con su negocio?

**Tabla 3**

*Tiempo que llevan laborando*

| Variable           | Frecuencia Total | Porcentaje |
|--------------------|------------------|------------|
| 0 – 6 meses        | 1                | 0,05       |
| 7 – 12 meses       | 1                | 0,05       |
| 1 – 3 años         | 3                | 0,14       |
| 3 – 5 años         | 7                | 0,32       |
| 5 años en adelante | 10               | 0,45       |
| Total              | 22               | 100%       |

Fuente: Investigación de campo

Se demuestra que entre 1 a 3 trabajadores llevan entre 0 a 3 años y 10 a 7 trabajadores de 1 año en adelante siendo

el 0.45% que llevan con 5 años en adelante, es decir, que ya hacen del trabajo informal su sustento diario.

Sumba et al. (2020), en su investigación expresan, que el desempleo en Ecuador es uno de los temas más importantes que enfrenta el gobierno hoy en día, porque con un alto desempleo, es claro que la economía del país no es confiable, lo que dificulta la inversión extranjera, que es esencial para el crecimiento y desarrollo económico de una región.

### **3). ¿De qué manera usted obtiene mayor venta en su negocio?**

**Tabla 4**

*Manera en la que obtiene mayor venta*

| <b>Variable</b>            | <b>Frecuencia Total</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|
| Movilizando su negocio     | 2                       | 0,09              |
| Estando en un sitio exacto | 15                      | 0,68              |
| Ambas                      | 5                       | 0,23              |
| Total                      | 22                      | 100%              |

Fuente: Investigación de campo

Se refleja que 15 personas con un porcentaje de 0.68% dicen que estando en un sitio exacto tienen más ventas. Maldonado et al. (2017), dicen que el uso del espacio público generalmente se encuentra normado en leyes y ordenanzas de tipo regional o municipal. Inclusive aun sabiendo esto, la “apropiación” del espacio público por parte de los vendedores ambulantes ocurre en un contexto de pobreza, marginalidad

y exclusión generado por un sistema económico, social y político que prácticamente “obliga” al vendedor a tomar esa actitud a fin de conseguir los ingresos mínimos para la subsistencia de él y su familia.

#### **4). ¿Está usted conforme con la actividad laboral que está realizando?**

**Tabla 5**

*¿Se encuentra conforme con la actividad laboral que está realizando?*

| <b>Variable</b> | <b>Frecuencia Total</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------------|-------------------|
| De acuerdo      | 21                      | 0,95              |
| En desacuerdo   | 1                       | 0,05              |
| Total           | 22                      | 100%              |

Fuente: Investigación de campo

Se refleja que 1 persona está en desacuerdo, pero 21 personas siendo el 95% y con mayor porcentaje dicen que están de acuerdo con su actividad laboral. Quispe et al. (2020), dicen en su investigación que el crecimiento de las actividades informales es un problema socioeconómico estructural en la economía ecuatoriana, y quienes se dedican a actividades informales son considerados un grupo vulnerable, pero la mayoría se siente a gusto con su negocio a pesar de todas las adversidades y que no haya oportunidades para adultos mayores.

## **5). ¿Cuáles de estos aspectos son los que generan mayor problema para su negocio?**

**Tabla 6**

*Aspectos que generan inseguridad*

| <b>Variable</b>            | <b>Frecuencia Total</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|
| Inseguridad y delincuencia | 11                      | 0,41              |
| Permisos municipales       | 8                       | 0,30              |
| Ninguna de las anteriores  | 8                       | 0,30              |
| Total                      | 22                      | 100%              |

Fuente: Investigación de campo

Varias personas señalaron algunas opciones obteniendo 11 votos con un porcentaje de 0.41% la inseguridad y delincuencia que existe actualmente en el sector lo que hace que los negocios cierren a las 7 o máximo 8 de la noche cuando anteriormente cerraban a las 10 o 11 de la noche.

Según Aguinaga y Saltos (2022), el comercio no regulado es constante todos los días de la semana, pero predomina en los días de feria en Ambato. Además, en lo que respecta al horario, se distribuye a lo largo del día; los productos más vendidos son las verduras, seguidas de las frutas y los productos procesados; la ubicación comercial más concentrada es el centro de la ciudad.

**6). ¿Ha tenido algún apoyo por parte del gobierno central, municipal o universidad para su negocio?**

**Tabla 7**

*Apoyo que ha recibido el vendedor informal*

| <b>Variable</b> | <b>Frecuencia Total</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------------|-------------------|
| Si              | 2                       | 0,09              |
| No              | 20                      | 0,91              |
| Total           | 22                      | 100%              |

Fuente: Investigación de campo

Respecto a recibir apoyo, 2 personas dijeron que Si lo habían recibido, mientras que 20 personas dijeron que NO siendo el 0.91% un porcentaje mayor que nunca ha recibido ayuda que lo que tienen es por esfuerzo propio.

Según Aguirre (2020), al considerar las consecuencias económicas y sociales de las emergencias de salud, un grupo que necesita apoyo urgente es el de los trabajadores informales y sus familias. La mayoría son grupos de baja educación y bajos ingresos fuera del sistema de seguridad social, por lo que tienen menos protección contra las crisis económicas y un mayor riesgo de caer en la pobreza debido al desempleo esta ayuda será por parte de la alcaldía del sector y es debido al covid-19.

## **7). ¿Conoce usted la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí?**

**Tabla 8**

*Conocimiento sobre la carrera de Administración de Empresas-Uleam*

| <b>Variable</b> | <b>Frecuencia Total</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------------|-------------------|
| Si              | 12                      | 0,55              |
| No              | 10                      | 0,45              |
| Total           | 22                      | 100%              |

Fuente: Investigación de campo

Los resultados dicen que el 0.45% que equivalen a 10 personas dijeron que no y 12 personas (0.55%) dijeron que sí conocían la carrera de administración de empresas.

## **8). ¿Estaría usted de acuerdo en recibir asesoría por parte de la carrera?**

**Tabla 9**

*Asesoría de la carrera de Administración de Empresas*

| <b>Variable</b> | <b>Frecuencia Total</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------------|-------------------|
| De acuerdo      | 19                      | 0,86              |
| En desacuerdo   | 3                       | 0,14              |
| Total           | 22                      | 100%              |

Fuente: Investigación de campo

En esta pregunta el 0,14% dijeron no estar de acuerdo con la asesoría, mientras que el 0.86% afirman estar dispuestos

a recibir una asesoría por parte de los estudiantes de administración de empresas.

Según Álvarez y Romero (2015), en el diagnóstico de la situación actual de los graduados de administración de empresas son los profesionales más necesarios actualmente, sin embargo, son los de más difícil acceso, a pesar de esto son el 25% de los graduados que se encuentran desempleados, y son ellos los que ofrecen asesoría gratis debido a no tener trabajo sin contar que hay trabajadores informarles que si valoran la asesoría y pagan.

### **9). ¿Cuál de las siguientes estrategias le gustaría recibir para mejorar su negocio?**

**Tabla 10**

*Estrategias para mejorar el negocio*

| <b>Variable</b>     | <b>Frecuencia Total</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---------------------|-------------------------|-------------------|
| Publicidad          | 12                      | 0,26              |
| Administrar         | 4                       | 0,09              |
| Contabilidad        | 2                       | 0,04              |
| Ventas              | 5                       | 0,11              |
| Imagen del negocio  | 16                      | 0,34              |
| Atención al cliente | 8                       | 0,17              |
| Total               | 22                      | 100%              |

Fuente: Investigación de campo

En esta pregunta el cual contiene 6 variables, el 0.34% optaron por elegir a la imagen del negocio como estrategia

para mejorar su emprendimiento, mientras que el 0.26% escogió la publicidad, en menor proporción la atención al cliente con el 0.17%, ventas con el 0.11%, administración con el 0.09% y contabilidad con el 0.04%; dando a entender que una buena imagen al negocio les daría una ventaja para una mayor venta de sus productos.

Por ello, Quispe et al. (2020), en su trabajo comentan que la mayoría de los trabajadores informales necesitan asesoría y cómo administrar un negocio, ya que hay personas que fracasaron y se fueron a la quiebra.

### **10). ¿Qué ventajas obtendría al recibir la asesoría académica de la carrera?**

**Tabla 11**

*Ventajas que obtendría al recibir asesoría en su negocio*

| <b>Variable</b>           | <b>Frecuencia Total</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---------------------------|-------------------------|-------------------|
| Mejor servicio al cliente | 4                       | 0,11              |
| Mejor organización        | 5                       | 0,14              |
| Una mejor publicidad      | 9                       | 0,26              |
| Mayor venta de productos  | 15                      | 0,43              |
| Todas las anteriores      | 2                       | 0,06              |
| Total                     | 35                      | 100%              |

Fuente: Investigación de campo

En esta última pregunta que contiene 5 variable la cual el 0.43% optaron por una mayor venta de sus productos, mientras que el 0.26% que tendrían una mejor imagen publicitaria, el 0.14% que obtendrían una mejor organización, el 0.11%

darían una buena atención al cliente y el 0.06% optaron por todas las anteriores, como se puede observar les ayudaría a los trabajadores informales a tener mayor venta de sus negocios. Según Maldonado Quezada et al. (2017), manifiestan que la mejor asesoría que podrían recibir sería que les enseñaran a administrar un negocio y la atención al cliente.

## **CONCLUSIÓN**

Una vez concluida la investigación, se puede afirmar que la mayoría de los informales no cuentan con un local ni espacio fijo, puesto que se pasan recorriendo el sector para generar ventas; aunque es relevante el hecho de que reconocen que más ventas logran al ubicarse en un sitio fijo. Este grupo tiene más de cinco años en actividades relacionadas al comercio informal, lo que denota experiencia en el campo abordado.

Hay una aceptación en su condición de informal, lo que demuestra que se está de acuerdo con su actividad emprendida. Aunque todos coinciden en que la inseguridad del sector es el lado negativo a sus actividades; así como el apoyo nulo de las autoridades respecto a la labor que ejercen como informales.

Por todo lo anterior, es evidente la necesidad de ayuda que tiene la población estudiada, y también reconocen que la asesoría de expertos en el área administrativa es bien recibida, porque les urge publicidad y mejorar la imagen de sus negocios; en este aspecto la carrera de administración de empresas juega un rol importante al enfocarse en ellos,

primero observando sus problemas para en lo posterior plantear posibles soluciones; lo que repercutiría en mejoras en las ventas de sus productos.

## **REFERENCIAS**

- Aguinaga, R. y Saltos, M. (2022). El comercio informal en los espacios públicos de la ciudad de Ambato. *Revista Eruditus*, 3(2). doi:<https://doi.org/10.35290/re.v3n2.2022.572>
- Aguirre, J. (2020). *Propuestas de apoyo económico para los trabajadores informales vulnerables durante la emergencia del covid-19*. Chile: Centro de Políticas Públicas UC. [https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/45770/N%C2%B0%20122\\_Trabajadores%20informales.pdf?sequence=1](https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/45770/N%C2%B0%20122_Trabajadores%20informales.pdf?sequence=1)
- Álvarez, J. E. y Romero, A. (2015). La empleabilidad de graduados universitarios en el contexto. *Atenas*, 4(32), 01-15. <https://www.redalyc.org/pdf/4780/478047208001.pdf>
- Arias, K., Carrillo, P. y Jeaneth, T. (2020). *Análisis del sector informal y discusiones sobre la regulación del trabajo en plataformas digitales en el Ecuador*. Santiago: Naciones Unidas. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45866/4/S2000398\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45866/4/S2000398_es.pdf)
- Casarreal, J. y Cruz, M. (2021). Empleo informal: una explicación desde la demanda. *Contaduría y*

- administración*, 66(1). doi:<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.2595>
- ENOE. (2005). [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-74252013000400006](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-74252013000400006)
- Calderón, M. (2020). *El comercio informal como generador de empleo en el casco comercial del cantón Manta*. (Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí). <https://repositorio.unesum.edu.ec/e?type=author&value=Calder%C3%B3n+Fern%C3%A1ndez%2C+Mar%C3%ADa+Jos%C3%A9>
- Coba, G. (2022). *El empleo informal se elevó en junio de 2022, según el INEC*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/empleo-informal-junio-ecuador-inec/>
- Maldonado, J. R., Aguirre, J., Valdivieso, A. F., Cuenca, W., Reyes, B., Carrión, C. B., Encalada, J., Cuenca, P., Sánchez, M. y Rengel, P. (2017). Las ventas ambulantes desde una perspectiva holística. *Cedamaz*, 7, 26-38. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/cedamaz/article/view/370/325>
- Matamoras, J. G. (2013). *Comerciantes informales del centro de la ciudad de Machala de las calles Sucre, Guayas, Boyacá y 9 de Mayo del año 2013*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Machala). <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4591/1/CD00011-2016-TESIS%20COMPLETA.pdf>
- Muñoz, J. (2021). *Análisis del rendimiento en las ventas de los comerciantes informales de la ciudad de Babahoyo por*

*pandemia covid-19*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo). <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/9114>

Quispe, G. M., Ayaviri, V. D., Villa, M. V. y Velarde, R. (2020). Comercio informal en ciudades intermedias del Ecuador. *Revista de ciencias sociales*, 26(3), 207-230. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7565477>

Sumba, R., Saltos, G., Rodríguez, C. y Tumbaco, Z. (2020). El Desempleo en Ecuador causas y consecuencias. *Polo del conocimiento*, 5(10), 774-797. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7659441>

## LOS AUTORES



### **CARLOS VELASCO DELGADO**

Ingeniero Comercial. Magíster en Administración de Empresas Mención en Gestión de Recursos Humanos. Magíster en Administración de Empresas con Mención en Dirección Financiera. Especialista en Diseño Curricular por Competencias. Docente de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Carrera de Administración de Empresas. 20 años en experiencias en desarrollo de programas de cuarto y tercer nivel de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Certificado como Docente Virtual de Universidad Benito Juárez de México. Diseñador de cursos MOOCS, Tecno pedagogía y Diseños de clases híbridas de CEDIA. Gestor Académico de la Revista REFCaE.

Correo: carlos.velasco@uleam.edu.ec



### **VICENTA ROCÍO PIGUAVE PÉREZ**

PhD en Ciencias Pedagógicas. Magíster en Gerencia de Proyectos Sociales y Educativos. Ingeniero Comercial. Junior English Interprete. Docente titular e investigadora acreditada por SENESCYT desde el año 2017. Docente en maestrías de Universidad Técnica de Manabí y Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Publicaciones científicas de varios libros, artículos en revistas de impacto regional. Ponente en congresos internacionales. Miembro de Comité Científico en Congresos Internacionales y Revistas Científicas. Directora de la carrera de Administración de Empresas. Directora de la carrera de Gestión del Talento Humano. Directora de la Revista Científica REFCaE. Líder de proyecto de investigación multidisciplinario institucional. Tutor y lectora de tesis de obtención de títulos de tercer nivel.

Correo: rocio.piguave@uleam.edu.ec

Orcid: <http://orcid.org/0000-0003-4869-7161>



**AMADO ANTONIO MENDOZA BRIONES**

Licenciado en Ciencias de la Educación especialidad Físico Matemáticas. Máster en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales. Diploma Superior en Educación Universitaria por Competencia. Dr. en Ciencias Administrativas. Profesor de educación media de Matemáticas y Física desde 1995 hasta 2023. Docente de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí desde 2001 en las asignaturas de Matemáticas Discretas para la Computación y Estadística en la Facultad de Informática; Matemáticas y Didáctica de Matemáticas en la Facultad de Ciencias de la Educación; Física Radiológica en la Facultad de Medicina especialidad Radiología; y, matemática básica, matemática Superior, matemáticas financiera e investigación operativa básica y aplicada en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contable y Comercio, carrera Administración de Empresa.

Correo: amado.mendoza@uleam.edu.ec

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0461-3416>



**ALBA LUCÍA CÁCERES LARREÁTEGUI**

Magíster en Gestión Empresarial (Universidad Técnica Particular de Loja). Diplomado en Educación Superior por Competencias (Universidad del Azuay). Diplomado en Gestión por Procesos (Politécnico de Colombia). Diplomado en Gestión del Talento Humano (Politécnico de Colombia). Ingeniera en Administración de Empresas (Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil). Se desempeña como docente en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (Uleam). Es autora de varios artículos científicos. Ha sido ponente en VII Congreso Internacional de Innovación, Tecnología y Emprendimiento Social de la Uleam. Docente con experiencia laboral en la administración del Talento Humano, Aseguramiento de la Calidad y Gestión de Procesos. Actualmente, miembro de un proyecto de investigación.

Correo: alba.caceres@uleam.edu.ec

Orcid: 0000-0001-5108-445X



**KARLA ROSANNA MARCILLO PIN**

Ingeniera en Marketing (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí). Máster en Dirección y Gestión de Recursos Humanos (Universitat Oberta de Catalunya). Docente en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, en la carrera de Administración de Empresas y Carrera de Gestión del Talento Humano. Autora de varios artículos científicos, además de Gestora Académica por la Revista Refcale. Designada por la Comisión Académica de la maestría en Administración de Empresas con mención en Innovación Empresarial y Emprendimiento, Modalidad en Línea, como tutora y lectora, por dos periodos consecutivos.

Correo: karla.marcillo@uleam.edu.ec



**JESSENIA ALCÍVAR MERO**

Ingeniera Comercial. Magíster en Contabilidad y Auditoría. Especialista en Rediseño Curricular por Competencia. Doctora en Ciencias Sociales mención Gerencia. Docente en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, con 16 años de experiencia. Ha impartido algunas asignaturas acordes a su título de Tercer Nivel (Contabilidad general, Contabilidad superior, contabilidad de costo, ética profesional). Tutor y miembro de las diferentes modalidades de titulación de posgrado. Tutor y miembro de maestría (Administración de empresas) ofertado por la ULEAM. Autora de artículos científicos, ponencias, entre otros.

Correo: mariaj.alcivar@uleam.edu.ec



**ALEXA MARÍA CEDEÑO MACÍAS**

Economista (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí). Máster Universitario en Economía Agroalimentaria y del Medio Ambiente (Universidad Politécnica de Valencia-España). Máster Universitario en Evaluación de la Calidad y Procesos de Certificación

en Educación Superior (Universidad Internacional de la Rioja). Se desempeña como docente Investigador de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la ULEAM. Es autora de varios artículos científicos. Ha sido ponente en Congresos nacionales. Actualmente es miembro de 2 proyectos de investigación.

Correo: alexa.cedeno@uleam.edu.ec

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1771-79803>

### **OTTO WAGNER MACÍAS CATAGUA**



Ingeniero en Administración de Empresas (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí). Máster Universitario en Gerencia Educativa (UNESUM). Doctor en Administración de Empresa (Universidad Nacional Mayor San Marcos). Docente en la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la ULEAM por 12 años, participando en proyectos de vinculación con la sociedad y dentro de las prácticas preprofesionales de los estudiantes, consideradas dentro de las mallas pertinentes. Designado, por la Comisión Académica de la Maestría en Administración de Empresas con mención en Innovación Empresarial y Emprendimiento, Modalidad en Línea, como tutor y lector, de varios proyectos de Investigación, por dos periodos consecutivos. Autor de varios artículos científicos con enfoque a la administración de empresas y la administración de personas.

Correo: otto.macias@uleam.edu.ec

### **JUAN ALBERTO MOREIRA ROCA**

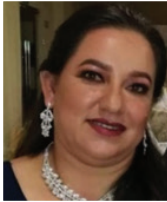


Ingeniero en Sistemas e Ingeniero Comercial (ambas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí). Magíster en Género, Equidad y Desarrollo Sostenible (Universidad Técnica de Ambato). Doctorado de Administración de Empresas (Universidad Nacional Mayor San Marcos). Profesor principal titular de

tiempo completo de la ULEAM. También se ha desempeñado como docentes en Colegios e Institutos de la localidad.

Correo: [juan.moreira@uleam.edu.ec](mailto:juan.moreira@uleam.edu.ec)

**JESSICA GEOCONDA GUADAMUD VERA**



Ingeniera Comercial (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí). Magíster en Administración Pública Mención Desarrollo Institucional (Universidad Tecnológica América). Docente de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la ULEAM.

Es autora de varios artículos científicos, así como también publicaciones de libros tales como “Seguridad e higiene del trabajo aplicado a la construcción” y “Procedimiento administrativo con enfoque sistémico del Ejercicio de la arquitectura en Ecuador”. Cuenta con Certificaciones del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional en Gestión Administrativa y Formación de Formadores. Se encuentra en proceso de formación Doctoral en Arquitectura.

Correo: [jessica.guadamud@ueam.edu.ec](mailto:jessica.guadamud@ueam.edu.ec)

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8407-9323>

**CARMEN BAYAS ZAMBRANO**



Ingeniera Comercial. Máster en Gerencia Educativa y en Relaciones Internacionales. Diplomado superior en Cooperación Multilateral para el Desarrollo Humano. Doctora en Ciencias Políticas, Administración y Relaciones Internacionales (Universidad Complutense de Madrid). Docente en la Facultad de Ciencias

Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Correo: [carmen.bayas@uleam.edu.ec](mailto:carmen.bayas@uleam.edu.ec)

**PAOLA BALSECA MACÍAS**



Ingeniero Comercial (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí). Magíster en Gestión del Talento Humano (Escuela Superior Politécnica del Litoral). Doctorando en Ciencias Sociales, Mención Gerencia (Universidad del Zulia). Investigadora acreditada por la SENESCYT. Docente en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Autora de varios artículos científicos y libros. En el sector privado, brinda consultoría y orientación financiera; también, apoya en la gestión del talento humano de una organización del sector gastronómico-turístico.

Correo: [paola.balseca@uleam.edu.ec](mailto:paola.balseca@uleam.edu.ec)

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8412-1616>

**ESTUDIANTES**

Karla Brayerli Macías Zambrano

Juan Marcos Palma Moreira

Nohelia Fernanda Plaza Basurto

Madeline María Ponce Loor

Laritza Briggite Macías Jare

Tiffany Michelle Mero Landa

Nelly Jacinta Párraga Burgos

Jeremy Josué Ramírez Marcillo

Dayana Betsabé Miranda Rodríguez

Erick Xavier Lucas Guillén

Jhonny Jesús Chávez Moreira

Maite Alejandra Zamora Centeno

En aras de aportar a la creciente demanda y constante evolución empresarial, la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por intermedio de la Carrera de Administración de Empresas, aplica los procesos de vinculación con la colectividad bajo el Proyecto Fortalece Tu MiPyMe.

El resultado es la presentación de proyectos a modo de caso de estudio en donde se detallan aspectos investigados en Desarrollo Organizacional y Gestión de Procesos, y, Plan de Marketing de varias empresas de la ciudad; los estudios de caso en mención aportan ejemplos de cómo las empresas pueden integrar dichas gestiones en sus operaciones y crear un impacto positivo en sus partes interesadas, además de dotar de recomendaciones coadyuvando al crecimiento de estas.

Así, el tomo 1 se enfoca en casos prácticos de procesos administrativos en empresas de Manta. Un aporte relevante para todos los interesados en esta área de conocimiento.

 **CUERPO  
DEVOCES**

ISBN: 978-9942-631-11-4



9789942631114