



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE
SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO
ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES DE SANTA ELENA
TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del grado académico en

**MAGÍSTER ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN
GESTIÓN DE LAS PYMES**

AUTOR

Juan Carlos Vélez Guale

TUTOR

Mgtr. Wendy Esthela Wasbrum Tinoco

**Santa Elena – Ecuador
2024**



INSTITUTO DE POSTGRADO

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL
DE LAS PYMES DE SANTA ELENA**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del grado académico de:

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN GESTIÓN
DE LAS PYMES**

MODALIDAD: INFORME DE INVESTIGACIÓN.

AUTOR

Juan Carlos Vélez Guale

TUTOR

Mgtr. Wendy Esthela Wasbrum Tinoco

Santa Elena – Ecuador

2024

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por ser mi fortaleza, a mi familia por ser mi razón de superación y a mis padres que siempre lucharon por verme convertido en un profesional con valores formados desde casa; a mis amigos, por el apoyo incondicional que me han brindado durante toda mi preparación profesional, y a mis docentes por las enseñanzas compartidas con excelencia académica.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, salud y por ser mi fortaleza en cada etapa de mi vida y ha permitido cumplir con este objetivo de preparación profesional; a mis padres, que con esfuerzo y dedicación me han convertido en su proyecto más preciado y me han apoyado en todo mi proceso de académico; a mi tutor, amigos y docentes universitarios que han demostrado calidad en las enseñanzas compartidas dentro y fuera de clases fomentando la ética y responsabilidad, aportando a mi formación profesional como magíster

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES DE SANTA ELENA.** , bajo la modalidad de titulación informe de investigación elaborado por la maestrante **Juan Carlos Vélez Guale** , de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TERCERA COHORTE**, de **LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, previo a la obtención del Título de Magíster en **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Mgtr. Wendy Esthela Wasbrum Tinoco
Docente Tutor

DECLARACIÓN DERECHOS DE AUTOR

Yo, Juan Carlos Vélez Guale

DECLARO QUE:

El trabajo de Titulación “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES DE SANTA ELENA**”. Previo a la obtención del título en Magister en administración de empresas, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias bibliográficas. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

La Libertad, a los 9 días del mes de octubre del año 2024.

EL AUTOR

Atentamente,

Lic. Juan Carlos Vélez Guale
C.C 0924485410
Celular: 0998081934

CERTIFICADO SISTEMA ANTIPLAGIO

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES DE SANTA ELENA”**. bajo la modalidad de titulación **INFORME DE INVESTIGACIÓN** elaborado por la maestrando **Juan Carlos Vélez Guale** , de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CUARTA COHORTE**, de **LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio COMPILATIO, y de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente trabajo de investigación, se encuentra con el 2% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el informe. Se adjunta reporte de similitud:



Atentamente,

Mgtr. Wendy Esthela Wasbrum Tinoco

Docente Tutor

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Mgtr. María Daniela García García
COORDINADORA DEL PROGRAMA

PhD. Wilma Guerrero Villegas
DOCENTE ESPECIALISTA 1

Msc. Carola Alejandro Lindao
DOCENTE ESPECIALISTA 2

Mgtr. Wendy Wasbrum Tinoco
TUTOR

Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
APROBACIÓN DEL TUTOR	v
CERTIFICADO SISTEMA ANTIPLAGIO	vii
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I.....	17
MARCO TEÓRICO	17
CAPITULO II	28
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	28
Tipos de investigación.....	28
Enfoque de investigación:	30
Diseño de la investigación	31
Métodos de la investigación.....	32
Técnicas e instrumentos de investigación:	33
Población y muestra	35
CAPITULO III.....	37
RESULTADOS.....	37

CAPITULO IV: PROPUESTA	60
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	68
Referencias	70

RESUMEN

El presente documento expone como tema de investigación gestión administrativa en el desarrollo organizacional de las pymes de santa Elena, el problema identificado, es la falta de apoyo por parte del gobierno ya que al no contar la mayoría con un capital tienen que recurrir a las entidades financieras ya sean privadas como públicas y es aquí la falta de apoyo de estas porque las tasas de interés son muy altas o por algún documento que les falten, esto hace que al no tener el suficiente capital no sean tan competitivas como las grandes.- La investigación tiene como objetivo analizar la Gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional en las PYMES de Santa Elena mediante un análisis situacional de las empresas para la determinación de mejoras integrales en estos negocios.- Este estudio se desarrolló con un tipo de investigación descriptiva y exploratorio que permitió observar las realidades de hecho, especialmente de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta.- Es así que la perspectiva cualitativa permitió analizar los diversos criterios de la investigación, y cuantitativa por los análisis y resultados obtenido en el instrumento de investigación. Los resultados obtenidos de la investigación revelan que hay una falta de conocimiento sobre la misión, visión y objetivos de la empresa, lo que podría indicar una desconexión entre la dirección estratégica y la comprensión de los empleados, además, existe una necesidad de mejorar el seguimiento y control de actividades en el lugar de trabajo, así como de fortalecer la seguridad laboral y la satisfacción de los empleados

Palabras claves: Administrativa, gestión, apoyo, pymes, desarrollo organizacional.

ABSTRACT

This document exposes as a research topic administrative management in the organizational development of SMEs in Santa Elena, the problem identified is the lack of support from the government since, since the majority does not have capital, they have to resort to entities. financial companies, whether private or public, and this is the lack of support from these because the interest rates are very high or because of some document that they are missing, this means that by not having enough capital they are not as competitive as the large ones.- The research aims to analyze administrative management and its impact on organizational development in SMEs in Santa Elena through a situational analysis of companies to determine comprehensive improvements in these businesses. - This study was developed with a type of descriptive research and exploratory that allowed us to observe the factual realities, especially the results obtained in the application of the survey.- Thus, the qualitative perspective allowed us to analyze the various criteria of the research, and quantitative through the analyzes and results obtained in the instrument of investigation. The results obtained from the research reveal that there is a lack of knowledge about the mission, vision and objectives of the company, which could indicate a disconnection between strategic direction and employee understanding, and there is a need to improve monitoring and control of activities in the workplace, as well as strengthening job security and employee satisfaction.

Keywords: Administrative, management, support, SMEs, organizational development.

INTRODUCCIÓN

En el mundo la gestión administrativa ha sido parte primordial para enfrentar los grandes cambios que se generan en el mercado. Ante esto, se considera que las visiones empresariales de las organizaciones no solo deben estar inmersas en temáticas de producción, economía y administración, sino que debe incursionar en la gestión administrativa y el desarrollo organizacional ya que representa un factor de vital importancia en las actividades de una empresa.

En Ecuador, la gestión administrativa se ha convertido en un factor de vital importancia para el desarrollo de toda organización, debido a que se concentra en las principales acciones de transmisión de información, con la finalidad de que exista un proceso transversal dentro de ellas.

Hoy en día las PYMES de la provincia de Santa se mueven bastante gracias a ellos se ve movimiento en las actividades comerciales, la mayoría de las empresas que ejercen su giro de negocio en este mercado, a lo largo de su desarrollo no cumplen con los objetivos que se han planteado, debido a que entre los microempresarios que la conforman no existe una adecuada gestión y desarrollo organizacional, tal problema impide una correcta transformación empresarial.

Por lo tanto, el desarrollo organizacional es importante en una institución por lo que ayuda a su crecimiento y desarrollo institucional de las empresas y por ende a todos sus usuarios, para lo cual se debe de establecer una misión, visión, objetivos claros, estrategias y una buena gestión administrativa para que la empresa tenga un horizonte claro y productivo.

Planteamiento y Formulación del Problema

A nivel mundial en los últimos años las PYMES han cumplido con un rol importante para que los países salgan del subdesarrollo, a pesar de no poder competir de una manera igualitaria con las grandes empresas ya sea por falta de capital o por avances tecnológicos a los cuales a veces no son accesibles, pero importante ya que en un mundo globalizado las empresas se enfrentan a varios factores tales como; globalización de mercado, clientes informados etc.

En el Ecuador las PYMES tienen una vital importancia por la generación de empleo que estas representan, en el mercado interno las pequeñas y medianas empresas ayudan a dinamizar la economía y a su vez generan empleo y valor en un mercado tan competitivo, al generar trabajo y riqueza también se beneficia el estado ya que generara una mejor gobernabilidad la razón es que las PYMES no necesitan una mayor inversión por parte del estado ya que estas son más de insumos y la utilización de la materia prima para la fabricación de sus productos

Uno de los puntos frágiles en las pequeñas y medianas empresas dentro de la provincia de santa Elena es la falta de apoyo por parte del gobierno ya que al no contar la mayoría con un capital tienen que recurrir a las entidades financieras ya sean privadas como públicas y es aquí la falta de apoyo de estas por que las tasas de interés son muy altas o por algún documento que les falten, esto hace que al no tener el suficiente capital no sean tan competitivas como las grandes empresas.

Formulación del problema

¿De qué manera la Gestión administrativa incide en el desarrollo organizacional en las PYMES de Santa Elena?

Justificación del estudio

Justificación teórica

La investigación tiene alta importancia desde un punto teórico, porque la gestión administrativa representa un asunto de coordinación mediante la utilización eficiente y eficaz del talento humano y recursos económicos, financieros y materiales para alcanzar los objetivos de la organización en función de la planificación, organización, dirección y control, así como el desarrollo organizacional es un cambio que se busca implementar en el diseño institucional en su conjunto donde se considera el clima, la cultura y el comportamiento interno y externo de la entidad con el fin de alcanzar los objetivos y brindar servicios de calidad. En las grandes organizaciones la gestión administrativa se convierte en una herramienta, la cual les da un valor agregado para llevar a cabo una correcta planificación de todo el proceso administrativo de las organizaciones, el cual propone, diseñar y ejecutar alternativas de acción que logren involucrar a todos los colaboradores con ideas innovadoras y alternativas de cambios para la organización.

Justificación Práctica

En la práctica la investigación es de mucha utilidad ya que el estudio de la incidencia de la gestión administrativa en las PYMES de Santa Elena permitió identificar y aplicar correctamente los procesos administrativos orientado al desarrollo de las PYMES de la provincia de santa Elena ya que ellos de manera directa van hacer los beneficiarios de este presente estudio aplicando alternativas de posible solución para que puedan adoptarlo y que los microempresarios apliques herramientas óptimas para su desarrollo de la misma.

Objetivos del estudio

Objetivo general

Analizar la Gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional en las PYMES de Santa Elena mediante un análisis situacional de las empresas para la determinación de mejoras integrales en estos negocios.

Objetivos específicos

- Determinar de qué manera la planificación incide en el desarrollo organizacional en las PYMES de Santa Elena.
- Diagnosticar la gestión administrativa en las PYMES de santa Elena mediante encuestas al personal de este tipo de empresas
- Proponer la aplicación de un plan de mejoras para el fortalecimiento y desarrollo de las PYMES en Santa Elena.

Idea a Defender

La gestión administrativa incide positivamente en el desarrollo organizacional de las PYMES de santa Elena.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Según Guzmán (2015), la gestión administrativa en las empresas abarca diversos enfoques, pero en su esencia implica el cumplimiento del proceso administrativo y sus fases. Esto se debe a que en una organización se gestionan recursos humanos y materiales, requiriendo un seguimiento de las acciones para alcanzar los objetivos organizacionales y obtener resultados positivos en productividad y rendimiento económico a nivel empresarial. En el trabajo de Estrella (2020) sobre "La gestión empresarial y el desarrollo organizacional en la empresa El Sembrador S.C.C en Riobamba, Chimborazo", se emplea el método hipotético deductivo para indagar sobre la relación entre gestión empresarial y desarrollo organizacional. Mediante una investigación exploratoria, de campo y aplicada, se concluye que las estrategias de gestión empresarial contribuyen al desarrollo organizacional, mejorando las relaciones laborales. Además, se recomienda aplicar estas estrategias para potenciar el desarrollo organizacional y promover un ambiente laboral favorable.

En el estudio de Tapia y Cisneros (2022), se examina cómo la falta de gestión administrativa afecta el desarrollo organizacional de Autocenter en Riobamba. Mediante una investigación descriptiva, se evalúa la gestión administrativa y financiera de la empresa mediante encuestas. Se evidencia la relación entre estas variables, subrayando la importancia de mejorar la gestión para el desarrollo organizacional. En un trabajo posterior de Vinueza y Shulca (2023) sobre "La gestión administrativa y el desarrollo organizacional en la JUERECH período 2019-2021", se

analizan los procesos administrativos de la junta, identificando deficiencias en la gestión y asignación de recursos. Se proponen estrategias de mejora para optimizar la gestión.

1.1. Gestión Administrativa

La gestión administrativa se define como el conjunto de actividades dirigidas a guiar una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos. Según Duarte (2018), este enfoque facilita el logro de objetivos a corto y largo plazo mediante una organización eficaz. Rodríguez-Mendoza y Aviles-Sotomayor (2020) destacan que la gestión administrativa, vinculada estrechamente a la administración empresarial, busca aumentar la eficacia del uso de recursos financieros, humanos y materiales. Esta disciplina se fundamenta en la planificación, organización, dirección y control de los recursos para alcanzar los objetivos organizacionales.

La gestión administrativa es crucial para el éxito organizacional, ya que los gerentes administrativos son responsables de supervisar todas las áreas operativas y garantizar su eficiencia y efectividad. Según autores como García (2018), la planificación es esencial en este proceso, al permitir establecer objetivos, políticas y procedimientos para alcanzarlos. Esta función también implica el análisis del entorno y la determinación de estrategias y planes para lograr los objetivos organizacionales.

1.2. Elementos de la gestión administrativa

La gestión administrativa se fundamenta en cuatro pilares fundamentales: planificación, organización, control y dirección. La planificación estratégica, según Rodríguez (2019), es una herramienta esencial en la gestión moderna, pues permite

seleccionar objetivos, políticas, procedimientos y programas de una empresa. Este enfoque, además, establece una relación entre los objetivos y los recursos de la organización, maximizando las oportunidades en el entorno empresarial. García (2018) define la planificación como la acción de analizar una situación, establecer objetivos y determinar estrategias y planes para lograrlos, lo que proporciona una visión objetiva de las ventajas y necesidades de la empresa.

1.1.1. Organización

Una vez que se ha completado una planificación adecuada y se han evaluado los recursos disponibles, el siguiente paso es organizar eficazmente todos los elementos. Esto implica distribuir de manera eficiente los recursos materiales, humanos y de trabajo, de modo que se maximice su uso y se evite la sobreutilización o el derroche de recursos energéticos, económicos, laborales, entre otros (Fernández, 2022).

La organización constituye la segunda etapa de la fase mecánica del proceso administrativo. Después de establecer metas u objetivos, es necesario definir las tareas, responsables y procesos de toma de decisiones. Además, se debe determinar la estructura organizativa que identificará los niveles de autoridad y las relaciones de trabajo (Blanco & Mireya Ramos Sámano, 2018). No solo se trata de establecer la estructura y distribución de tareas, sino también de definir las funciones de cada puesto de trabajo, asegurando la contratación de personal calificado que contribuya al logro de los objetivos.

1.1.2. Dirección

La dirección, como su nombre lo indica, se centra en dirigir y orientar el proyecto hacia el logro de sus objetivos. Esta función requiere líderes con habilidades de liderazgo, resiliencia, motivación y comunicación, quienes deben mantenerse atentos a cualquier problema interno que pueda surgir y mantener una comunicación estrecha con todas las partes involucradas en el proyecto. Además, la dirección implica la delegación de autoridad y la coordinación de actividades para garantizar un trabajo coordinado y efectivo bajo la guía de un líder o responsable (Areces, 2022).

1.1.3. Control

El control, como cuarta función administrativa, tiene como objetivo asegurar que las acciones se ajusten a los planes y objetivos de la empresa. Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional, identificando desviaciones con los estándares establecidos y tomando medidas correctivas según sea necesario (Franklin & Krieger, 2011). El control actúa como un "checklist" que verifica si las actividades se están llevando a cabo según lo planeado, permitiendo tomar decisiones asertivas para mejorar continuamente los procesos administrativos. Es esencial para evaluar los avances y abordar cualquier problema que pueda surgir en el proceso, enfatizando la importancia de la honestidad y la transparencia para garantizar informes precisos y tomar decisiones efectivas que impulsen el progreso de la organización.

1.2. Desarrollo organizacional

Benavides (2017) explica que el desarrollo organizacional se basa en las relaciones humanas y busca mejorar la eficiencia y el éxito de la organización mediante la optimización del capital humano y el trabajo en equipo. Montaña (2021)

argumenta que la comunicación y la colaboración son fundamentales para el desarrollo organizacional en un mundo globalizado. Se centra en mejorar la capacidad de la organización para adaptarse a los cambios del entorno, mejorando las relaciones interpersonales y promoviendo un ambiente de trabajo armonioso. El desarrollo organizacional implica una planificación adecuada del comportamiento de los recursos humanos y la gestión de los recursos materiales, realizando cambios en el sistema y considerando factores económicos y de liderazgo.

En este contexto, el clima laboral juega un papel crucial en la productividad y eficiencia de la empresa, ya que influye en la satisfacción y el desempeño de los empleados. Es necesario crear un clima motivador que permita a los trabajadores alcanzar sus metas individuales y organizacionales, identificando los componentes que inciden en el clima laboral y promoviendo un ambiente de trabajo favorable (Woodman & King, 1978). El desarrollo organizacional busca mejorar la eficacia de la organización mediante la capacitación, formación de equipos y cambio cultural, estableciendo objetivos, diagnosticando el estado actual, interviniendo y evaluando la efectividad de las intervenciones para lograr mejoras significativas en la organización.

1.3. Clima Organizacional

El clima organizacional, tanto en el sector público como en el privado, se refiere a las percepciones globales basadas en las emociones que experimenta un colaborador en su entorno laboral (Méndez, 2019). Incluye factores técnicos y sociales que influyen en el bienestar físico y mental de los trabajadores, impactando en la productividad, comunicación, integración y gestión de equipos. Un buen clima

laboral motiva a los empleados, permitiéndoles desarrollar sus habilidades y contribuir de manera positiva al ambiente laboral.

La búsqueda de un ambiente de trabajo adecuado es una prioridad para las organizaciones modernas, ya que influye directamente en la satisfacción personal, estabilidad y logros. Un clima laboral positivo contribuye al rendimiento y la productividad de los trabajadores. Sin embargo, definir el clima laboral es complejo debido a su naturaleza multifacética, influenciada por factores externos e internos de la organización. Por lo tanto, es esencial comprender y gestionar estos aspectos para mejorar el desempeño y el bienestar en el trabajo (González Millán, 2019).

1.4. Liderazgo

El liderazgo es fundamental para el desempeño de los colaboradores, y su efectividad radica en las características individuales de la persona (Chiavenato, 2012). Más allá de tener autoridad, ser líder implica aprender constantemente junto con los colaboradores, buscando una comunicación efectiva y sirviendo como ejemplo en la institución. Un liderazgo sólido fomenta la motivación, la confianza y la colaboración entre los miembros del equipo, lo que a su vez contribuye a un clima organizacional positivo y a un mayor rendimiento laboral.

1.5. Productividad

La productividad es esencial para la competitividad empresarial y está estrechamente ligada al clima laboral positivo. Un ambiente de trabajo favorable facilita el cumplimiento de metas organizacionales y promueve un sentido de

pertenencia entre los empleados (Arons & Sawitzk, 2018). Por otro lado, un clima laboral negativo puede llevar a la desmotivación y al deterioro del rendimiento. Fortalecer el clima laboral es crucial para garantizar que los procesos funcionen correctamente y para evitar consecuencias negativas en la operación de la empresa. Promover la motivación y la satisfacción personal de los empleados puede impulsar la productividad y mejorar el desempeño organizacional (Duarte, 2018).

1.6. PYMES - Descripción y Tipos

Las PYMES (pequeñas y medianas empresas) son una parte fundamental de la economía, representando el 95% de las unidades productivas en el Ecuador (Estudio de Gestión Competitiva de las PYMES en el Ecuador, 2020). Se dividen en microempresas, pequeñas empresas y medianas empresas, cada una con características específicas en términos de tamaño, número de empleados e ingresos.

Las microempresas, que pueden tener hasta 9 empleados y generar ingresos limitados, representan una parte significativa del tejido empresarial. Las pequeñas empresas, con entre 10 y 49 empleados, tienen un alcance un poco mayor y pueden operar en múltiples ubicaciones dentro de su ciudad de origen. Las medianas empresas, aunque representan solo el 1% de la economía del país, tienen un impacto significativo y emplean a un número considerable de trabajadores (INEC, 2020). La diversidad en el tamaño y la actividad de las PYMES contribuye a la vitalidad y dinamismo de la economía ecuatoriana.

1.7. Aproximación de las PYMES en Santa Elena

Santa Elena, la provincia más joven del Ecuador, presenta un crecimiento acelerado en el sector PYME. Aunque es la provincia con el menor número de empresas por habitante, el número de PYMES ha aumentado en más del 50% en los últimos cinco años (INEC, 2020). Este crecimiento se atribuye a factores como la expansión del turismo, el apoyo del gobierno y la disponibilidad de mano de obra calificada.

Sin embargo, persisten desafíos para las PYMES en Santa Elena, como la alta tasa de desistimiento en proyectos empresariales y la falta de diversificación en los sectores económicos. Muchas empresas se centran en el turismo, lo que las hace vulnerables a la estacionalidad y la competencia. Además, la falta de liquidez y de conocimientos en planificación e innovación dificulta el desarrollo sostenible de las PYMES en la provincia. A pesar de estos desafíos, las PYMES en Santa Elena juegan un papel crucial en la generación de empleo, el estímulo de la actividad económica y el impulso del desarrollo regional.

1.8. Comunicación

La comunicación es esencial para establecer relaciones significativas con otras personas, ya que implica un intercambio de información fundamental para el desarrollo humano y organizacional (Santillán, 2019). Además de transmitir mensajes de manera efectiva, la comunicación también implica la capacidad de escuchar activamente, comprendiendo el contexto general y manteniendo la integridad del diálogo.

En el contexto organizacional, una comunicación eficaz no solo implica transmitir información de manera clara y precisa, sino también fomentar un ambiente donde las ideas fluyan libremente y se fomente la colaboración entre los miembros del equipo. La habilidad para comunicarse de manera efectiva es fundamental para el éxito de cualquier proyecto o iniciativa, ya que facilita la coordinación, la resolución de problemas y la toma de decisiones.

1.9. Responsabilidad y Compromiso

La responsabilidad y el compromiso van de la mano en el ámbito profesional, ya que ambas implican el cumplimiento de deberes y obligaciones (Areces, 2022). La responsabilidad conlleva asumir las consecuencias de las acciones propias, mientras que el compromiso implica dedicación y entrega hacia las tareas y metas establecidas.

En un proyecto, la responsabilidad y el compromiso son fundamentales para garantizar la calidad y el cumplimiento de los objetivos. Los miembros del equipo deben sentirse responsables de su trabajo y comprometidos con el éxito del proyecto, lo que contribuye a un ambiente de trabajo productivo y colaborativo.

1.10. Servicio de Atención al Cliente

El servicio de atención al cliente es crucial para la satisfacción y fidelización de los clientes, ya que representa la principal consigna de la mayoría de los negocios (Vélez, 2021). Implica proporcionar un trato personalizado, cordial y atento a cada

cliente, asegurando que sus necesidades sean atendidas de manera eficiente y satisfactoria.

En el contexto de un proyecto, el servicio de atención al cliente puede aplicarse internamente, asegurando que los miembros del equipo reciban el apoyo y la asistencia necesarios para llevar a cabo sus tareas de manera efectiva. Esto contribuye a mantener un ambiente de trabajo positivo y a fomentar la colaboración entre los miembros del equipo.

1.11. Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier negocio, ya que influye en la lealtad y la retención de clientes (Maren, 2021). Se logra al comprender profundamente las necesidades y expectativas de los clientes, y al ofrecer productos y servicios que satisfagan sus requerimientos de manera efectiva.

En el contexto de un proyecto, la satisfacción del cliente puede considerarse como el cumplimiento de los objetivos y entregables acordados, así como la atención y el apoyo continuo durante todo el proceso. Al garantizar la satisfacción del cliente, se fortalece la reputación y la credibilidad del equipo de proyecto, lo que puede conducir a futuras oportunidades de colaboración.

1.12. Desarrollo de Habilidades

El desarrollo de habilidades es esencial para enfrentar los desafíos cambiantes del entorno laboral, social y personal (Pablo, 2019). Implica adquirir y mejorar

capacidades específicas que permitan afrontar eficazmente diferentes situaciones y retos, tanto en el ámbito profesional como en el personal.

En un proyecto, el desarrollo de habilidades es crucial para garantizar la efectividad y el rendimiento del equipo. Los miembros del equipo deben estar continuamente actualizando y mejorando sus habilidades, lo que contribuye a un ambiente de trabajo dinámico y en constante evolución. Además, el desarrollo de habilidades también puede fomentar el crecimiento profesional y personal de los individuos, lo que beneficia tanto al proyecto como a los participantes.

1.13. Formación Profesional

La formación profesional es un proceso continuo que permite a los individuos mantenerse actualizados en un mundo en constante cambio y desarrollo (INEC, 2020). Implica adquirir conocimientos, habilidades y competencias específicas que sean relevantes y aplicables en el ámbito laboral y profesional.

En el contexto de un proyecto, la formación profesional es fundamental para garantizar la capacidad y la preparación del equipo para enfrentar los desafíos y demandas del proyecto. Los miembros del equipo deben recibir formación y capacitación adecuadas para adquirir las habilidades necesarias para cumplir con sus roles y responsabilidades de manera efectiva. Además, la formación profesional también puede contribuir al desarrollo de una cultura organizacional de aprendizaje continuo y mejora constante.

CAPITULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Tipos de investigación

Para el presente trabajo investigativo sobre la gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional de las PYMES santa Elena, los tipos de investigación que se utilizaron fue descriptiva y exploratoria con el fin de recolectar datos e información necesaria para el desarrollo del trabajo.

La investigación descriptiva, según Cruz-Domínguez (2017), se caracteriza por su enfoque en la descripción detallada de fenómenos tal como se presentan en su entorno natural, sin manipulación de variables. Este tipo de investigación se centra en registrar y analizar la realidad de manera minuciosa, buscando comprender cómo se manifiestan los diferentes aspectos de un problema o situación. En el contexto del estudio sobre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional de las PYMES en Santa Elena, la investigación descriptiva permitió obtener una visión profunda de la situación actual de estas empresas, identificando sus prácticas administrativas, sus estructuras organizacionales y los desafíos que enfrentan en su entorno. Así, este enfoque proporcionó el fundamento necesario para comprender la complejidad de la relación entre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional en el contexto específico de las PYMES en Santa Elena.

Se va a utilizar investigación exploratoria ya que es una metodología valiosa en la gestión administrativa y el desarrollo organizacional de las PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas) en Santa Elena, y en general.

A continuación, se presentan varias razones por las cuales este enfoque puede ser útil:

1. **Identificación de Problemáticas:** La investigación exploratoria permite identificar y comprender las problemáticas específicas que enfrentan las PYMES en su gestión administrativa. Al no contar con información previa o suficiente, este enfoque permite abrir el campo a nuevas preguntas y áreas de interés.
2. **Contextualización:** La realidad de las PYMES en Santa Elena puede ser única. La investigación exploratoria ayuda a entender el contexto local, incluyendo factores económicos, sociales y culturales que pueden influir en el desarrollo organizacional.
3. **Generación de Hipótesis:** Este tipo de investigación es útil para generar hipótesis que pueden ser probadas en investigaciones futuras. A través de un enfoque exploratorio, se pueden identificar variables clave que afectan la gestión y el rendimiento de las PYMES.
4. **Flexibilidad en el Diseño:** La investigación exploratoria permite una mayor flexibilidad en su diseño y metodología. Esto es especialmente útil en entornos donde la información es escasa o donde los fenómenos son complejos y multifacéticos.
5. **Involucramiento de Stakeholders:** Este enfoque puede facilitar la participación de diferentes actores involucrados en el desarrollo organizacional

de las PYMES, tales como empresarios, empleados y clientes. Esto enriquece la investigación y ayuda a captar una visión más completa del fenómeno.

6. **Fundamentación de Estrategias:** Al obtener información inicial sobre las PYMES y sus desafíos, se pueden fundamentar estrategias administrativas más efectivas y adaptadas a las necesidades específicas de cada empresa.
7. **Apertura a Nuevas Ideas:** La investigación exploratoria fomenta la creatividad y la innovación al permitir que se planteen soluciones variadas y enfoques alternativos que podrían no considerarse en estudios más estructurados.
8. **Facilita el Acceso a Información:** A menudo, las PYMES carecen de datos rigurosos sobre su funcionamiento interno. La investigación exploratoria puede ayudar a obtener información relevante a través de encuestas, entrevistas o grupos focales, contribuyendo así a la construcción de una base de datos que sirva para futuras investigaciones.

Además, es una herramienta fundamental para comprender la complejidad de la gestión administrativa y el desarrollo organizacional en las PYMES de Santa Elena. Facilita una aproximación inicial que puede dar lugar a un análisis más profundo y a la implementación de soluciones que respondan eficazmente a las necesidades de estas empresas.

Enfoque de investigación:

Este tipo de investigación permitió profundizar el tema a investigar, ya que el investigador al tener los conocimientos sobre el tema la va a dar un significado único, y de esta manera se podrán extraer los resultados y las debidas conclusiones.

Por lo consiguiente se utilizó el enfoque mixto con aspectos cual-cuantitativo por que permitió centrarse en las características del objeto de estudio y cuantitativo por que permitió obtener cifras estadísticas por medio de encuestas ingresadas al sistema SPSS para una mejor comprensión en los resultados.

El enfoque de investigación mixto, como lo describe Creswell (2014), se caracteriza por combinar tanto métodos cualitativos como cuantitativos para obtener una comprensión más completa del fenómeno estudiado. En su obra "Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches", Creswell señala que este enfoque permite al investigador profundizar en el tema al integrar aspectos cualitativos, que se enfocan en comprender las características y contextos del objeto de estudio, con aspectos cuantitativos, que proporcionan datos numéricos y estadísticos para analizar y validar los hallazgos.

Al utilizar el enfoque mixto en el estudio sobre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional de las PYMES en Santa Elena, se pudo obtener una visión más completa y detallada de la situación. Integrando encuestas ingresadas al sistema SPSS, se logró no solo describir y comprender las características de la gestión administrativa en estas empresas, sino también cuantificar su impacto en el desarrollo organizacional. Esto permitió al investigador obtener resultados más robustos y extraer conclusiones más sólidas para informar las decisiones y recomendaciones pertinentes.

Diseño de la investigación

En el tema de investigación se utilizó el siguiente diseño de investigación que es no experimental ya por medio de este diseño se podrán observar los acontecimientos tal y cual como ya están y de esta manera poder analizarlos.

El diseño de investigación no experimental, según lo explica Hernández Sampieri et al. (2014), se caracteriza por observar y analizar los fenómenos tal como se presentan en su entorno natural, sin intervenir en ellos. En su libro "Metodología de la Investigación", los autores señalan que este tipo de diseño es adecuado cuando el objetivo es comprender la realidad de manera objetiva y sin manipulación de variables.

Al utilizar un diseño de investigación no experimental en el estudio sobre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional de las PYMES en Santa Elena, se permitió capturar la situación actual de estas empresas sin influir en su funcionamiento diario. Esto proporcionó al investigador una visión realista y precisa de los desafíos y oportunidades que enfrentan las PYMES en su entorno específico, lo que a su vez facilitó el análisis y la interpretación de los resultados.

Métodos de la investigación

Los métodos inductivo y deductivo contribuyeron significativamente a la investigación sobre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional de las PYMES en Santa Elena.

El método inductivo, según Creswell (2014), permitió al investigador plantear ideas y desarrollar temas específicos a partir de la situación observada en la etapa de diagnóstico. Al recopilar información sobre la gestión administrativa y el desarrollo

organizacional de las PYMES, se identificaron patrones y tendencias que sirvieron como base para la formulación de hipótesis y la generación de nuevas ideas. Este método facilitó la exploración de soluciones a las barreras identificadas, ya que permitió al investigador analizar la situación desde diferentes perspectivas y proponer enfoques innovadores para abordar los desafíos.

Por otro lado, el método deductivo, como lo describe Hernández Sampieri et al. (2014), se utilizó para determinar los efectos generados por el problema y derivar conclusiones y recomendaciones específicas. Al estudiar casos particulares en el contexto de las PYMES en Santa Elena, se aplicaron principios establecidos en la literatura académica para comprender mejor la relación entre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional. Este método permitió al investigador analizar de manera sistemática la información recopilada y llegar a conclusiones fundamentadas, lo que a su vez facilitó la identificación de áreas de mejora y la formulación de recomendaciones prácticas para el desarrollo del trabajo.

En conjunto, estos métodos proporcionaron un marco sólido para la investigación, permitiendo al investigador explorar la complejidad del tema desde diferentes ángulos y llegar a conclusiones significativas para informar la toma de decisiones en el ámbito de la gestión administrativa y el desarrollo organizacional de las PYMES.

Técnicas e instrumentos de investigación:

Encuestas: Se aplicaron encuestas al personal de las PYMES de Santa Elena para evidenciar la relación entre la gestión administrativa y desarrollo organizacional.

Se consideró una muestra limitada de 10 empresas PYMES que fueron las que permitieron y accedieron a realizar la encuesta con fines académicos por lo que se utilizó un muestreo por conveniencia.

Entrevistas: Se realizaron entrevistas a los dueños de 5 PYMES de Santa Elena para conocer cuál es su gestión administrativa y cuál ha sido su desarrollo como empresa durante los últimos 5 años.

Las técnicas de encuestas y entrevistas desempeñan un papel fundamental en la investigación sobre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional de las PYMES en Santa Elena.

Las encuestas, como lo señala Creswell (2014), proporcionan una manera eficiente de recopilar datos de una amplia muestra de individuos en un período relativamente corto de tiempo. Al aplicar encuestas al personal de las PYMES, se podrá obtener información cuantitativa sobre la percepción de los empleados respecto a la gestión administrativa y su relación con el desarrollo organizacional. Esto permitirá identificar patrones, tendencias y posibles correlaciones entre las variables estudiadas. Además, al considerar una muestra limitada de 10 empresas PYMES, se facilita la recopilación y el análisis de los datos, lo que contribuirá a obtener resultados significativos y representativos.

Por otro lado, las entrevistas, según Hernández Sampieri et al. (2014), son una técnica cualitativa que permite obtener información detallada y en profundidad sobre las experiencias, opiniones y percepciones de los participantes. Al realizar entrevistas a los dueños de las PYMES, se podrá obtener una comprensión más completa y contextualizada de la gestión administrativa y el desarrollo organizacional en estas

empresas. Las entrevistas permitirán explorar en detalle las estrategias, prácticas y desafíos específicos que enfrentan las PYMES en su proceso de gestión y crecimiento. Además, al entrevistar a los dueños de 5 PYMES, se obtendrá una variedad de perspectivas que enriquecerán la comprensión del fenómeno estudiado.

En conjunto, las técnicas de encuestas y entrevistas proporcionarán datos cuantitativos y cualitativos complementarios que permitirán obtener una visión integral de la relación entre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional en las PYMES de Santa Elena.

Población y muestra

La población total que fue sujeto de estudio se consideraron 303 PYMES que se encuentran en la Península de Santa Elena. Por lo cual se estima que en total de empleados que laboran en este tipo de negocio se tiene aproximadamente 4600 personas que laboran en este tipo de negocio.

Sin embargo, para la elaboración de este trabajo se utilizó un muestreo por conveniencia considerando a que no todas las personas que se les solicito realizar las encuesta accedieron a elaborar la misma.

Tabla 1

Población y muestra

Respuestas	Cantidad
Población	4600
Muestra	46

Tratamiento de la información

Para el debido procesamiento de la información se va a utilizar el programa SPSS (Statistical Package for the social Sciencies) ya que este programa es una de las herramientas más utilizadas para la verificación de los resultados.

CAPITULO III

RESULTADOS

En el presente apartado se detallan las encuestas aplicadas a los trabajadores de las PYMES en Santa Elena

Pregunta 1

¿Conoce cuáles son los elementos de la gestión administrativa?

Tabla 2

Elementos de la gestión Administrativa

<u>RESPUESTAS</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
SI	30	65%
NO	16	35%
TOTAL	46	100%

Nota. Elaborado por el autor

Análisis

Los resultados de la tabla muestran que el 65% de los encuestados afirmaron conocer los elementos de la gestión administrativa, mientras que el 35% declararon no conocerlos. Este hallazgo es significativo ya que revela una mayoría de personas que poseen conocimiento sobre los elementos de la gestión administrativa en el contexto de las PYMES de Santa Elena.

La gestión administrativa comprende una serie de elementos fundamentales que son esenciales para el funcionamiento efectivo y eficiente de cualquier organización, incluyendo las PYMES. Estos elementos suelen incluir aspectos como la planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades de la empresa. Es importante destacar que el conocimiento y la comprensión de estos

elementos son clave para la toma de decisiones informadas y para la implementación de prácticas administrativas efectivas que impulsen el desarrollo organizacional.

El hecho de que la mayoría de los encuestados afirmen conocer los elementos de la gestión administrativa sugiere que existe un nivel adecuado de familiaridad con estos conceptos dentro de las PYMES de Santa Elena. Esto puede ser resultado de la capacitación, la experiencia laboral o la educación formal en administración de empresas por parte de los propietarios, gerentes o empleados de estas empresas.

Sin embargo, el 35% de los encuestados que declararon no conocer los elementos de la gestión administrativa señala una brecha de conocimiento que podría afectar el desempeño y la eficacia de la gestión en algunas PYMES. Es importante abordar esta falta de conocimiento mediante programas de capacitación y desarrollo profesional que ayuden a cerrar esta brecha y fortalecer las competencias administrativas en todas las áreas de la organización.

En resumen, el conocimiento de los elementos de la gestión administrativa es fundamental para el desarrollo organizacional de las PYMES en Santa Elena. Si bien la mayoría de los encuestados indicaron tener este conocimiento, es crucial continuar promoviendo la educación y la capacitación en gestión administrativa para garantizar un mejor desempeño y resultados positivos en estas empresas.

Pregunta 2

¿Cree usted que dentro de su trabajo cumple con el proceso administrativo?

Tabla 3

Cumplimiento de proceso administrativo

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	11%

NO	24	52%
PARCIALMENTE	17	37%
TOTAL	46	100%

Nota. Elaborado por el autor

Análisis

Los resultados de la tabla indican que hay una diversidad de percepciones entre los encuestados respecto al cumplimiento del proceso administrativo en su trabajo dentro de las PYMES de Santa Elena.

Solo el 11% de los encuestados afirmaron cumplir completamente con el proceso administrativo, mientras que la mayoría, un 52%, indicaron que no lo hacen. Además, un 37% mencionó cumplir parcialmente con este proceso.

Este hallazgo sugiere que existe una discrepancia significativa entre la percepción de los empleados sobre su cumplimiento del proceso administrativo y lo que se considera un cumplimiento completo o adecuado del mismo. Es importante destacar que el proceso administrativo comprende etapas como la planificación, organización, dirección y control de las actividades y recursos de una organización, y su cumplimiento adecuado es fundamental para el funcionamiento efectivo y eficiente de cualquier empresa.

El hecho de que la mayoría de los encuestados no perciban cumplir completamente con el proceso administrativo puede ser indicativo de posibles áreas de mejora en la gestión administrativa dentro de las PYMES de Santa Elena. Esto podría deberse a una falta de recursos, capacitación o estructuras organizativas adecuadas, así como a una comprensión limitada del proceso administrativo por parte de los empleados.

Es esencial abordar esta discrepancia y trabajar en la mejora del cumplimiento del proceso administrativo en las PYMES. Esto podría lograrse mediante la implementación de programas de capacitación en gestión administrativa, el establecimiento de sistemas de apoyo y supervisión, y la promoción de una cultura organizacional que valore y priorice la eficiencia y la efectividad en la gestión.

En resumen, los resultados de la tabla sugieren que existe un margen considerable para mejorar el cumplimiento del proceso administrativo en las PYMES de Santa Elena, lo que podría contribuir significativamente al desarrollo organizacional y al logro de los objetivos empresariales.

Pregunta 3

Realiza planeación de las actividades a realizar

Tabla 4

Planeación de actividades

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	22%
NO	28	61%
PARCIALMENTE	8	17%
TOTAL	46	100%

Nota. Elaborado por el autor

Análisis

Los resultados de la tabla muestran que la mayoría de los encuestados (61%) indicaron que no realizan una planeación de actividades en su trabajo dentro de las PYMES de Santa Elena. Además, un 17% mencionó que lo hacen parcialmente, mientras que solo el 22% afirmó llevar a cabo una planeación de actividades de manera completa.

Estos resultados revelan una situación preocupante, ya que la planeación de actividades es un componente fundamental del proceso administrativo y es crucial para el logro de los objetivos organizacionales. La planeación de actividades implica la identificación de metas, la definición de estrategias y la asignación de recursos necesarios para alcanzar dichas metas de manera eficiente y efectiva.

El hecho de que la mayoría de los encuestados no realicen una planeación de actividades puede tener implicaciones negativas en el desempeño y la productividad de las PYMES de Santa Elena. La falta de una planificación adecuada puede conducir a la improvisación, la duplicación de esfuerzos, el desperdicio de recursos y la falta de dirección clara en el trabajo diario.

Es esencial abordar esta situación y promover la importancia de la planeación de actividades en las PYMES. Esto podría lograrse mediante la implementación de programas de capacitación en planificación y gestión del tiempo, el establecimiento de procesos y procedimientos claros para la planificación de actividades, y la asignación de responsabilidades específicas a los empleados en este sentido.

En resumen, los resultados de la tabla sugieren la necesidad de mejorar la práctica de la planeación de actividades en las PYMES de Santa Elena para aumentar la eficiencia, la efectividad y el éxito organizacional y con esto se cumple uno de los objetivos propuestos en el desarrollo del trabajo como es la planificación que incide en el desarrollo organizacional en las PYMES de Santa Elena.

Pregunta 4

Asigna las actividades dentro de su negocio

Tabla 5

Asignación de actividades en su negocio

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	20%
NO	23	50%
PARCIALMENTE	14	30%
TOTAL	46	100%

Nota. Elaborado por el autor

Análisis

Los resultados de la tabla muestran que hay una diversidad de prácticas en cuanto a la asignación de actividades dentro de los negocios de las PYMES de Santa Elena. Solo el 20% de los encuestados afirmaron asignar completamente actividades dentro de su negocio, mientras que un significativo 50% indicaron que no lo hacen en absoluto. Por otro lado, el 30% mencionó realizar esta asignación de actividades parcialmente.

Estos hallazgos sugieren que existe una oportunidad para mejorar la eficiencia y la organización dentro de las PYMES mediante una mejor asignación de tareas y responsabilidades. La asignación adecuada de actividades implica identificar las habilidades y capacidades de cada empleado y asignarles tareas que estén alineadas con sus competencias y el logro de los objetivos organizacionales.

El hecho de que la mayoría de los encuestados no asignen actividades dentro de sus negocios puede estar relacionado con una falta de claridad en cuanto a los roles y responsabilidades de cada empleado, así como a una falta de estructuras

organizativas adecuadas. Esto puede conducir a la duplicación de esfuerzos, la falta de coordinación y comunicación, y la baja productividad en el lugar de trabajo.

Es esencial abordar esta situación y promover prácticas de asignación de actividades más efectivas en las PYMES de Santa Elena. Esto podría lograrse mediante la implementación de procesos y procedimientos claros para la asignación de tareas, la capacitación en gestión de recursos humanos y liderazgo, y el fomento de una cultura organizacional que valore y promueva la colaboración y el trabajo en equipo.

En resumen, los resultados de la tabla sugieren la necesidad de mejorar la práctica de asignación de actividades en las PYMES de Santa Elena para aumentar la eficiencia, la efectividad y el éxito organizacional.

El 50% de los encuestados indica que no se asignan actividades dentro de su negocio, el 20% que si se asignan y el 30% solo parcialmente.

Pregunta 5

Controla las actividades a seguir y recursos dentro de su empresa

Tabla 6

Control de actividades

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	48%
NO	16	35%
PARCIALMENTE	8	17%
TOTAL	46	100%

Nota. Elaborado por el autor

Análisis

Los resultados de la tabla muestran que existe una variedad de prácticas en cuanto al control de actividades y recursos dentro de las empresas de las PYMES de Santa Elena.

Casi la mitad de los encuestados (48%) indicaron que sí controlan las actividades a seguir y los recursos dentro de su empresa. Por otro lado, un 35% mencionó no realizar este control en absoluto, mientras que un 17% afirmó hacerlo parcialmente.

Estos hallazgos sugieren que, si bien una parte significativa de las empresas realiza algún tipo de control sobre sus actividades y recursos, todavía hay un porcentaje considerable que no lo hace o lo hace de manera parcial. El control de actividades y recursos es fundamental para garantizar la eficiencia y la efectividad en el uso de los recursos disponibles y para asegurar que las actividades planificadas se lleven a cabo de manera adecuada y oportuna.

El hecho de que un porcentaje considerable de empresas no realicen este control puede tener implicaciones negativas en cuanto a la gestión de recursos, el cumplimiento de objetivos y la toma de decisiones informadas. La falta de control puede llevar a la pérdida de recursos, la falta de seguimiento de los avances en las actividades planificadas y la incapacidad para identificar y corregir desviaciones en el proceso.

Es esencial abordar esta situación y promover prácticas de control de actividades y recursos más efectivas en las PYMES de Santa Elena. Esto podría lograrse mediante la implementación de sistemas y herramientas de seguimiento y control, la capacitación en gestión de proyectos y la promoción de una cultura organizacional orientada hacia la mejora continua y la eficiencia operativa.

En resumen, los resultados de la tabla sugieren la necesidad de mejorar la práctica de control de actividades y recursos en las PYMES de Santa Elena para aumentar la eficiencia, la efectividad y el éxito organizacional.

Pregunta 6

¿Con qué frecuencia realiza seguimiento de lo planificado?

Tabla 7

Seguimiento de lo planificado

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	12	26%
DE VEZ EN CUANDO	16	35%
OCASIONALMENTE	6	13%
NUNCA	12	26%
TOTAL	46	100%

Nota. Elaborado por el autor

Análisis

Los resultados de la tabla muestran que existe una variedad de frecuencias en cuanto al seguimiento de lo planificado dentro de las empresas de las PYMES de Santa Elena. Un 26% de los encuestados indicaron que siempre realizan seguimiento de lo planificado, mientras que otro 26% mencionaron que nunca lo hacen. Por otro lado, un 35% señaló que lo hacen de vez en cuando, y un 13% afirmó hacerlo ocasionalmente.

Estos hallazgos revelan una situación preocupante, ya que el seguimiento de lo planificado es esencial para garantizar que las actividades se lleven a cabo de manera efectiva y se logren los objetivos establecidos. El seguimiento permite identificar y corregir desviaciones en el proceso, asegurando que se alcancen los resultados esperados en tiempo y forma.

El hecho de que un porcentaje significativo de empresas no realicen seguimiento de lo planificado puede tener implicaciones negativas en cuanto al logro de objetivos, la gestión de recursos y la toma de decisiones informadas. La falta de

seguimiento puede llevar a la pérdida de oportunidades, la ineficiencia en el uso de recursos y la falta de adaptación a cambios en el entorno empresarial.

Es esencial abordar esta situación y promover prácticas de seguimiento de lo planificado más efectivas en las PYMES de Santa Elena. Esto podría lograrse mediante la implementación de sistemas y herramientas de seguimiento, la capacitación en gestión de proyectos y la promoción de una cultura organizacional orientada hacia la responsabilidad y la rendición de cuentas.

En resumen, los resultados de la tabla sugieren la necesidad de mejorar la práctica de seguimiento de lo planificado en las PYMES de Santa Elena para aumentar la eficiencia, la efectividad y el éxito organizacional.

Pregunta 7

¿Lleva registros escritos y detallados de las actividades que ha realizado?

Tabla 8

Registros escritos

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	20%
NO	21	46%
PARCIALMENTE	16	35%
TOTAL	46	100%

Nota. Elaborado por el autor

Análisis

Los resultados de la tabla muestran que hay una diversidad de prácticas en cuanto al registro escrito de actividades dentro de las empresas de las PYMES de Santa Elena.

Solo el 20% de los encuestados afirmaron llevar registros escritos y detallados de las actividades que han realizado, mientras que un significativo 46% indicaron que no lo hacen en absoluto. Por otro lado, un 35% mencionó hacerlo parcialmente.

Estos hallazgos sugieren que, si bien una parte minoritaria de las empresas lleva registros escritos de sus actividades, todavía hay un porcentaje considerable que no lo hace o lo hace de manera parcial. El registro escrito de actividades es fundamental para mantener un historial claro y detallado de las acciones realizadas en la empresa, lo que facilita el seguimiento, la evaluación y la toma de decisiones informadas.

El hecho de que un porcentaje significativo de empresas no lleven registros escritos puede tener implicaciones negativas en cuanto a la gestión de información, la rendición de cuentas y la planificación estratégica. La falta de registros puede llevar a la pérdida de información importante, la falta de transparencia en las operaciones y la dificultad para identificar tendencias y patrones en el desempeño empresarial.

Es esencial abordar esta situación y promover prácticas de registro escrito de actividades más efectivas en las PYMES de Santa Elena. Esto podría lograrse mediante la implementación de sistemas y herramientas de gestión de la información, la capacitación en registro y documentación de actividades, y la promoción de una cultura organizacional orientada hacia la responsabilidad y la transparencia.

En resumen, los resultados de la tabla sugieren la necesidad de mejorar la práctica de registro escrito de actividades en las PYMES de Santa Elena para aumentar la eficiencia, la efectividad y el éxito organizacional.

Pregunta 8

¿Está satisfecho con su trabajo?

Tabla 9

Satisfacción laboral

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	41%
NO	10	22%
PARCIALMENTE	17	37%
TOTAL	46	100%

Nota. Elaborado por el autor

Análisis

Los resultados de la tabla muestran que existe una diversidad de niveles de satisfacción laboral entre los empleados de las PYMES de Santa Elena.

Un 41% de los encuestados indicaron estar satisfechos con su trabajo, mientras que un 22% mencionaron no estarlo en absoluto. Por otro lado, un 37% afirmó estar parcialmente satisfecho.

Estos hallazgos sugieren que, si bien una parte significativa de los empleados se siente satisfecha con su trabajo, todavía hay un porcentaje considerable que no lo está o lo está parcialmente. La satisfacción laboral es un factor importante para el bienestar y la productividad de los empleados, y puede influir en la retención de talento, el compromiso organizacional y el clima laboral en general.

El hecho de que un porcentaje significativo de empleados no esté completamente satisfecho con su trabajo puede tener implicaciones negativas en cuanto a la moral, la motivación y el desempeño en el lugar de trabajo. La insatisfacción laboral puede llevar a la falta de compromiso, la alta rotación de personal y el bajo rendimiento, lo que a su vez puede afectar negativamente el éxito y la sostenibilidad de las PYMES.

Es esencial abordar esta situación y promover un ambiente laboral más satisfactorio en las PYMES de Santa Elena. Esto podría lograrse mediante la implementación de programas de bienestar laboral, la creación de oportunidades de desarrollo profesional y el fomento de una cultura organizacional que valore y reconozca el trabajo de los empleados.

En resumen, los resultados de la tabla sugieren la necesidad de mejorar la satisfacción laboral en las PYMES de Santa Elena para aumentar el bienestar y la productividad de los empleados, así como el éxito organizacional en general.

Pregunta 9

¿Cree usted que dentro de su trabajo es escuchado y considerado?

Tabla 10

Escuchado en su trabajo

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	59%
NO	10	22%
PARCIALMENTE	9	20%
TOTAL	46	100%

Nota. Elaborado por el autor

Análisis

Los resultados de la tabla muestran que existe una diversidad de percepciones entre los empleados de las PYMES de Santa Elena en cuanto a si se sienten escuchados y considerados en su trabajo. Un notable 59% de los encuestados indicaron que sí se sienten escuchados y considerados en su trabajo, mientras que un 22% mencionaron no sentirse así en absoluto. Por otro lado, un 20% afirmó sentirse parcialmente escuchado y considerado.

Estos hallazgos sugieren que, si bien una mayoría significativa de los empleados se siente escuchada y considerada en su trabajo, todavía hay un porcentaje considerable que no lo siente o lo siente parcialmente. Sentirse escuchado y considerado en el trabajo es fundamental para el compromiso, la satisfacción laboral y el bienestar de los empleados.

El hecho de que un porcentaje significativo de empleados no se sienta completamente escuchado y considerado puede tener implicaciones negativas en cuanto a la moral, la motivación y el compromiso en el lugar de trabajo. La falta de

escucha activa y consideración puede llevar a la desmotivación, la baja moral y la disminución del rendimiento laboral.

Es esencial abordar esta situación y promover una cultura organizacional que fomente la comunicación abierta, el respeto y la consideración hacia las opiniones y necesidades de los empleados. Esto podría lograrse mediante la implementación de canales de retroalimentación efectivos, la capacitación en habilidades de comunicación y liderazgo, y la promoción de un ambiente de trabajo inclusivo y colaborativo. En resumen, los resultados de la tabla sugieren la importancia de mejorar la escucha y consideración hacia los empleados en las PYMES de Santa Elena para promover un ambiente laboral más positivo y productivo.

Pregunta 10

¿Conoce la misión visión y objetivos de la empresa?

Tabla 11

Conoce misión, visión y objetivos de la empresa

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	13%
NO	25	54%
PARCIALMENTE	15	33%
TOTAL	46	100%

Nota. Elaborado por el autor

Análisis

Los resultados de la tabla muestran que hay una diversidad de niveles de conocimiento sobre la misión, visión y objetivos de la empresa entre los empleados de las PYMES de Santa Elena. Solo el 13% de los encuestados afirmaron conocer completamente la misión, visión y objetivos de la empresa, mientras que un

considerable 54% indicaron no conocerlos en absoluto. Además, un 33% mencionó conocerlos parcialmente.

Estos hallazgos sugieren que hay una brecha significativa en cuanto al conocimiento sobre la misión, visión y objetivos de la empresa entre los empleados. La misión, visión y objetivos son elementos fundamentales que guían las acciones y decisiones en la organización, y es importante que todos los empleados estén alineados con ellos para trabajar hacia un objetivo común.

El hecho de que un porcentaje considerable de empleados no conozca completamente la misión, visión y objetivos de la empresa puede tener implicaciones negativas en cuanto a la alineación, el compromiso y la cohesión organizacional. La falta de conocimiento sobre estos aspectos puede llevar a la falta de dirección, la desmotivación y la falta de claridad en cuanto a los objetivos y metas organizacionales.

Es esencial abordar esta situación y promover una mayor comunicación y transparencia en cuanto a la misión, visión y objetivos de la empresa. Esto podría lograrse mediante la implementación de programas de comunicación interna, la realización de sesiones de capacitación y sensibilización, y la integración de estos elementos en la cultura organizacional.

En resumen, los resultados de la tabla sugieren la necesidad de mejorar el conocimiento sobre la misión, visión y objetivos de la empresa entre los empleados de las PYMES de Santa Elena para promover una mayor alineación y compromiso con los objetivos organizacionales

Pregunta 11

¿Se siente seguro de su trabajo?

Tabla 12

Se siente seguro en su trabajo

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	43%
NO	16	35%
PARCIALMENTE	10	22%
TOTAL	46	100%

Nota. Elaborado por el autor

Análisis

Los resultados de la tabla muestran que hay una variedad de percepciones en cuanto a la seguridad laboral entre los empleados de las PYMES de Santa Elena.

Un 43% de los encuestados indicaron sentirse seguros en su trabajo, mientras que un 35% mencionaron no sentirse así en absoluto. Por otro lado, un 22% afirmó sentirse parcialmente seguro.

Estos hallazgos sugieren que, si bien una parte significativa de los empleados se siente seguro en su trabajo, todavía hay un porcentaje considerable que no lo está o lo está parcialmente. La seguridad laboral es un aspecto importante para el bienestar y la satisfacción de los empleados, y puede influir en su desempeño, productividad y compromiso organizacional.

El hecho de que un porcentaje significativo de empleados no se sienta completamente seguro en su trabajo puede tener implicaciones negativas en cuanto a la moral, la motivación y el bienestar en el lugar de trabajo. La falta de seguridad laboral puede generar ansiedad, estrés y desconfianza en la organización, lo que a su vez puede afectar la retención de talento y la reputación de la empresa.

Es esencial abordar esta situación y promover un ambiente de trabajo seguro y saludable en las PYMES de Santa Elena. Esto podría lograrse mediante la implementación de medidas de seguridad y salud ocupacional, la creación de políticas y procedimientos claros en materia de seguridad laboral, y la promoción de una cultura organizacional que valore y priorice el bienestar de los empleados.

En resumen, los resultados de la tabla sugieren la necesidad de mejorar la seguridad laboral en las PYMES de Santa Elena para promover un ambiente de trabajo más positivo y productivo.

Pregunta 12

Cree que se debe cumplir el proceso administrativo de forma integral mediante un plan de mejoras y lograr desarrollo organizacional

Tabla 13

Se siente importante en su trabajo

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	41	89%
NO	0	0%
PARCIALMENTE	5	11%
TOTAL	46	100%

Nota. Elaborado por el autor

Análisis

Los resultados de la tabla muestran que hay una alta percepción de importancia en el trabajo entre los empleados de las PYMES de Santa Elena.

Un impresionante 89% de los encuestados indicaron sentirse importantes en su trabajo, mientras que ningún encuestado respondió negativamente a esta pregunta. Además, un 11% afirmó sentirse parcialmente importante.

Estos resultados son alentadores ya que indican que la gran mayoría de los empleados se sienten valorados y reconocidos en su trabajo dentro de las PYMES de Santa Elena. Sentirse importante en el trabajo es fundamental para la satisfacción laboral, el compromiso y el bienestar emocional de los empleados.

El hecho de que ningún empleado haya respondido negativamente a esta pregunta sugiere que la organización está logrando reconocer y valorar el trabajo de sus empleados de manera efectiva. Esta percepción positiva de importancia en el trabajo puede tener un impacto significativo en la motivación, el compromiso y la productividad de los empleados.

Es esencial seguir fomentando esta cultura de reconocimiento y valoración en las PYMES de Santa Elena para mantener altos niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional. Esto podría lograrse mediante el establecimiento de programas de reconocimiento y recompensas, el fomento de una comunicación abierta y transparente, y la promoción de un ambiente de trabajo inclusivo y colaborativo.

En resumen, La gestión administrativa es esencial para el desarrollo organizacional de las PYMES en Santa Elena, ya que proporciona las herramientas y procesos necesarios para operar de manera eficiente, administrar recursos de manera efectiva y adaptarse a un entorno dinámico. Esto no solo mejora la competitividad de las empresas, sino que también contribuye al crecimiento económico de la región en su conjunto, bajo este resultado se cumple con la idea a defender como es La gestión administrativa incide positivamente en el desarrollo organizacional de las PYMES de santa Elena.

Análisis de las encuestas

Los resultados obtenidos de la investigación revelan una serie de aspectos importantes sobre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional en las PYMES de Santa Elena. Se observa que hay una falta de conocimiento sobre la misión, visión y objetivos de la empresa, lo que podría indicar una desconexión entre la dirección estratégica y la comprensión de los empleados. Además, existe una necesidad de mejorar el seguimiento y control de actividades en el lugar de trabajo, así como de fortalecer la seguridad laboral y la satisfacción de los empleados. Por otro lado, los resultados muestran una cultura organizacional en la que los empleados se sienten escuchados y valorados en su trabajo, lo cual es positivo para el

compromiso y la participación. Sin embargo, se identifican áreas de oportunidad en la asignación de tareas y la planificación de actividades. En general, estos hallazgos resaltan la importancia de implementar planes de mejora integrales para promover el desarrollo organizacional y mejorar la eficiencia y el bienestar en las PYMES de Santa Elena.

CAPITULO IV: PROPUESTA

Plan de mejoras aplicado a la gestión administrativa de las PYMES en Santa Elena, que permita llevar un mayor control y seguimiento en este tipo de empresas para lograr un desarrollo organizacional y perduración en el tiempo del negocio.

Descripción de la propuesta

La presente propuesta tiene como objetivo implementar un plan de mejoras enfocado en la gestión administrativa de las PYMES en Santa Elena. Se busca establecer procedimientos claros y eficientes que permitan un mayor control y seguimiento de las actividades empresariales, con el fin de promover el desarrollo organizacional y garantizar la perduración en el tiempo del negocio.

Objetivos

- Establecer procedimientos estandarizados para la gestión administrativa que faciliten el control y seguimiento de las actividades en las PYMES de Santa Elena.
- Mejorar la eficiencia operativa mediante la implementación de normas de seguridad y protocolos de trabajo.
- Optimizar la asignación de funciones y responsabilidades a través de la elaboración de organigramas y guías funcionales.
- Fomentar un ambiente de trabajo seguro, organizado y orientado hacia el logro de objetivos comunes.

Justificación

La gestión administrativa eficaz es fundamental para el éxito y la supervivencia de las PYMES en un entorno empresarial cada vez más competitivo. Sin embargo, muchas empresas en Santa Elena enfrentan desafíos en este aspecto, lo que puede limitar su capacidad para crecer y desarrollarse. Esta propuesta surge como respuesta a la necesidad de implementar mejoras concretas en la gestión administrativa de las PYMES de la región, con el fin de fortalecer su posición en el mercado y garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Los beneficiarios directos de esta propuesta serían las PYMES ubicadas en Santa Elena, así como sus empleados y propietarios. Además, la comunidad empresarial en general y el entorno económico local se verían favorecidos indirectamente por los efectos positivos que una gestión administrativa mejorada puede tener en la competitividad y estabilidad de las empresas.

La pertinencia de esta propuesta radica en varios aspectos:

Mejora de la competitividad: Una gestión administrativa eficiente y efectiva puede mejorar la competitividad de las PYMES al aumentar su productividad, reducir costos operativos y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Esto les permitiría competir de manera más efectiva en el mercado local y, potencialmente, expandirse a nuevos mercados.

Sostenibilidad empresarial: Al establecer procedimientos claros y eficientes, así como normas de seguridad y protocolos de trabajo, las PYMES estarían mejor preparadas para enfrentar desafíos y adversidades, lo que aumentaría su capacidad para sobrevivir y crecer en el largo plazo.

Bienestar de los empleados: La implementación de normas de seguridad y la clarificación de roles y responsabilidades a través de organigramas y guías funcionales contribuirían al bienestar y la satisfacción laboral de los empleados, lo que a su vez podría aumentar su compromiso y lealtad hacia la empresa.

Desarrollo económico local: El fortalecimiento de las PYMES como pilares de la economía local podría tener un impacto positivo en el desarrollo económico de Santa Elena, generando empleo, impulsando la inversión y contribuyendo al crecimiento económico sostenible de la región.

Desarrollo de la propuesta

a) PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN LA PYMES

Elaboración de Procedimientos Administrativos: Se diseñarán y documentarán procedimientos detallados para cada área funcional de la empresa, incluyendo procesos de ventas, compras, inventario, recursos humanos, entre otros. Estos procedimientos servirán como guías operativas para estandarizar las actividades y garantizar la coherencia en la ejecución de tareas.

Función principal del personal en la PYMES

El papel fundamental del personal en las PYMES es atender a los clientes de manera efectiva, asegurando su imagen personal y brindando un servicio de calidad. Esto implica cuidar tanto del cabello como del cuero cabelludo de los clientes, además de garantizar un estilo apropiado según su posición o función. Todo esto debe llevarse a cabo cumpliendo con las normas de higiene y seguridad establecidas, garantizando así la satisfacción del cliente y su bienestar durante la prestación del servicio.

Procedimientos para la prestación del servicio

Para garantizar la calidad del servicio, se han establecido procedimientos específicos que el personal debe seguir. Estos incluyen el uso de ropa exclusiva de trabajo en colores claros y en condiciones óptimas de limpieza, así como el lavado adecuado de manos antes de atender a cada cliente. Además, se deben utilizar herramientas y utensilios desinfectados y no utilizados desde su última desinfección. Es responsabilidad del personal informar si padece alguna enfermedad transmisible y ser excluido de actividades laborales relacionadas directamente con el servicio.

Especificaciones técnicas de una Pyme

En cuanto a las especificaciones técnicas, es importante que el espacio de las Pymes cumpla con ciertos estándares de calidad para el correcto funcionamiento de la misma.

Las especificaciones técnicas de una Pyme son fundamentales para su buen funcionamiento y para su adaptación al mercado. Cada empresa deberá adaptar estas especificaciones a su contexto particular, asegurándose de cumplir con todas las normativas y requerimientos aplicables a su sector y ubicación.

Normas Aplicadas en la Pyme

Implementación de Normas de Seguridad: Se establecerán normas y protocolos de seguridad en el lugar de trabajo, con el objetivo de prevenir accidentes laborales y garantizar el bienestar de los empleados. Esto incluirá la capacitación en prácticas seguras, la señalización adecuada y la adopción de medidas de prevención de riesgos.

Las pequeñas y medianas empresas (pymes) en Santa Elena, Ecuador, al igual que en otras regiones, deben cumplir con una serie de normas y regulaciones para

operar legalmente y de manera eficiente. A continuación, se detallan algunas de las normas y regulaciones que suelen aplicarse:

1. **Registro de la Empresa:** Todas las pymes deben registrarse en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y obtener el RUC (Registro Único de Contribuyentes) del Servicio de Rentas Internas (SRI).
2. **Normas Laborales:** Deben cumplir con las leyes laborales ecuatorianas, que incluyen regulaciones sobre contratación, despido, salario mínimo, jornadas laborales y derechos de los trabajadores.
3. **Normas Tributarias:** Las pymes deben seguir las normas fiscales estipuladas por el SRI, incluyendo la presentación de declaraciones de impuestos, cumplimiento de pagos de IVA y otros tributos.
4. **Regulaciones Ambientales:** Dependiendo de la actividad de la pyme, pueden ser necesarias licencias ambientales y el cumplimiento de normativas relacionadas con la protección del medio ambiente.
5. **Salud y Seguridad Ocupacional:** Las pymes están obligadas a cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo para garantizar un ambiente laboral seguro para sus empleados.
6. **Normas de Calidad:** En muchos sectores, las pymes deben asegurarse de que sus productos o servicios cumplan con estándares de calidad establecidos, que pueden implicar certificaciones específicas.
7. **Protección de Datos:** Con el crecimiento del comercio electrónico y el uso de datos, las pymes deben cumplir con la normativa de protección de datos personales que pueda aplicar.

8. **Normativas Municipales:** Dependiendo de la actividad y ubicación, las pymes podrían necesitar licencias específicas otorgadas por el gobierno municipal o local, así como cumplir con regulaciones de uso de suelo.
9. **Normas Contables:** Deben llevar una contabilidad adecuada y cumplir con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), dependiendo de su tamaño y actividad.

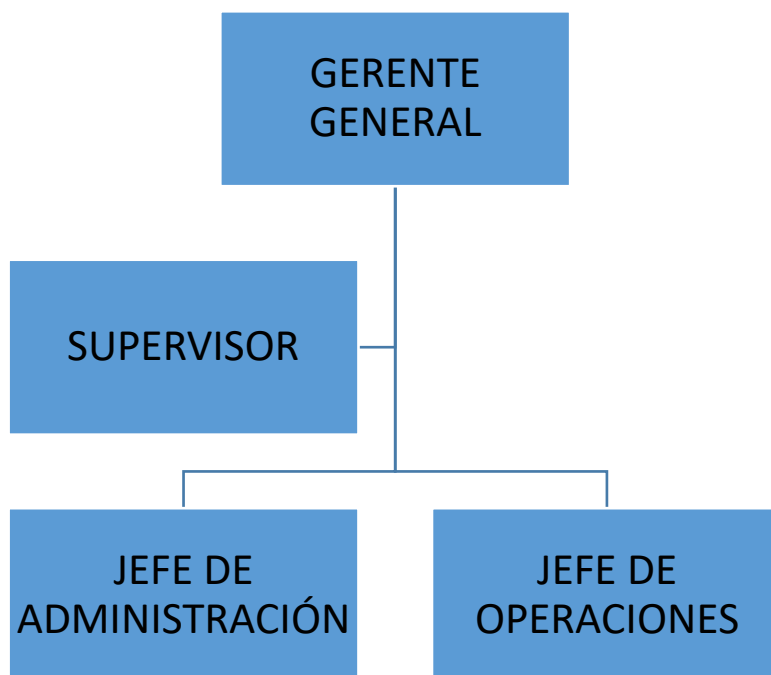
Horario de Atención

El horario de atención de las pymes será de acuerdo a su actividad y ellos dispondrán, lo que garantiza la disponibilidad del servicio durante la semana laboral para satisfacer las necesidades de los clientes.

ORGANIGRAMA

Elaboración de Organigramas y Guías Funcionales: Se desarrollarán organigramas que muestren la estructura organizativa de la empresa, así como guías funcionales que describan las responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo. Esto ayudará a clarificar roles y responsabilidades, facilitando la coordinación y colaboración entre los miembros del equipo.

En todas las PYMES se esquematizarán los organigramas además de detallar las funciones y responsabilidades del personal.



Nota: Elaborado por el autor

Funciones y Responsabilidad

Se propone la utilización en todas las PYMES de Santa Elena Guías funcionales para el control de las funciones y actividades de los empleados.

Capacitación y Seguimiento: Se llevará a cabo un programa de capacitación para todos los empleados sobre los nuevos procedimientos, normas de seguridad y estructura organizativa. Además, se establecerá un sistema de seguimiento y evaluación para monitorear la implementación de las mejoras y realizar ajustes según sea necesario.

GUÍAS FUNCIONALES

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DEL CARGO:	
REQUISITOS DEL PUESTO:	
NOMBRES Y APELLIDOS:	
DEPARTAMENTO:	

TAREAS:		
<p>a) Administrar y controlar la correcta aplicación de los suministros entregados a su cargo.</p> <p>b) Verificar que personal cumpla con las normas establecidas.</p> <p>c) La flexibilidad, la adaptabilidad y la disposición para aprender son cualidades fundamentales en este entorno laboral.</p>		
RELACIÓN DE MANDO:		
a)		
RESPONSABLE	APROBADO	OBSERVACIONES:
		Fecha:

Nota: Elaborado por el autor

CONCLUSIONES

- La planificación juega un papel crucial en el desarrollo organizacional de las PYMES en Santa Elena. También la planificación es un proceso crítico para el desarrollo organizacional de las PYMES en Santa Elena. A través de una adecuada planificación, las empresas pueden mejorar su eficiencia operativa, adaptarse a los cambios del entorno y fomentar un crecimiento sostenible y exitoso. El diagnóstico de la gestión administrativa en las PYMES de Santa Elena revela áreas de oportunidad en términos de

procedimientos, normas de seguridad y asignación de responsabilidades.

Identificar estas áreas permite establecer planes de mejora efectivos.

- La aplicación de un plan de mejoras es esencial para fortalecer y desarrollar las PYMES en Santa Elena. Este plan debe abordar aspectos como la estandarización de procesos, la capacitación del personal y la implementación de normas de seguridad, con el fin de mejorar la eficiencia y la competitividad de las empresas.
- Es necesario promover una cultura organizacional orientada hacia el desarrollo y la mejora continua en las PYMES de Santa Elena. Esto implica fomentar la participación activa del personal en la identificación de áreas de mejora y la implementación de soluciones.
- La colaboración entre el sector empresarial, el gobierno local y otras entidades relevantes es fundamental para apoyar el crecimiento y desarrollo de las PYMES en Santa Elena. Esto puede lograrse mediante la creación de programas de apoyo empresarial y el establecimiento de alianzas estratégicas que promuevan el emprendimiento y la innovación.

RECOMENDACIONES

- Establecer un sistema de planificación estratégica en las PYMES de Santa Elena, que permita definir objetivos claros y desarrollar estrategias para su consecución, considerando las oportunidades y amenazas del entorno empresarial.
- Realizar evaluaciones periódicas de la gestión administrativa en las PYMES de Santa Elena, mediante encuestas y análisis de datos, para identificar áreas de mejora y establecer acciones correctivas de manera oportuna.

- Implementar un programa de capacitación y desarrollo del personal en las PYMES de Santa Elena, que incluya la formación en habilidades gerenciales, técnicas de planificación y gestión de proyectos, así como en normas de seguridad y salud ocupacional.
- Crear un comité de mejora continua en cada PYME de Santa Elena, integrado por representantes de diferentes áreas de la empresa, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y proponer soluciones innovadoras.
- Establecer alianzas estratégicas con instituciones educativas, organismos gubernamentales y otras empresas del sector, con el fin de compartir buenas prácticas, acceder a recursos adicionales y fortalecer la red.

Referencias

- Areces, B. L. (2022). El ambiente en el trabajo. *Ocronos*, 52.
- Benavides González, G. (11 de 08 de 2017). Obtenido de <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/416>
- Blanco, R. b., & Mireya Ramos Sámano, C. F. (2018). *Elementos de la Administracion* . Mexico: UAS/DGEP.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. (3a. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- CRESPO, P. J. (13 de 08 de 2022). *Google*. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/11612>
- Fernández, M. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Paraninfo S.A.
- Franklin, F. E., & Krieger, M. J. (2011). *Comportamiento Organizacional: enfoque para América Latina*. México: Pearson Educación.
- García, G. L. (2018). *Operaciones administrativas de compraventa*. España: EDITEX. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=fMlfDwAAQBAJ&pg=PA4&dq=definici%C3%B3n+de+campa%C3%B1as+publicitarias+2018&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjCgebQ_fDdAhWCPN8KHcWBCHoQ6AEINTAD#v=onepage&q&f=false
- Pablo, M. Á. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. COMM002PO. Málaga: IC Editorial .
- Rodríguez, P. J. (2019). Trabajo en equipo y planificacion estrategica en la facultad de ciencias empresariales de la universidad Jose Faustino Sanchez Carrion-2019. *Unjpsc- BIG BANG FAUSTINIANO*, 8.
- Rodríguez-Mendoza, R. L., & Aviles-Sotomayor, V. M. (11 de agosto de 2020). *Latin Index*. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/337

- Ronquillo, L. E., Garcia, C. C., & Cevallos, J. P. (2019). COMPETENCIAS PROFESIONALES: DESAFÍOS EN EL PROCESO DE FORMACION PROFESIONAL. *Opuntia Brava*, , 12.
- San, G. d. (2019). *Gestión de atención al cliente/consumidor UF0036*. San Millan: Gestión de atención al cliente/consumidor UF0036.
- Santillán, M. Á. (2019). La responsabilidad ética. *Scielo*, 24.
- Tapia, L., & Cisneros, P. (2022). *La gestión administrativa y el desarrollo organizacional de AUTOCENTER de la Ciudad de Riobamba – Ecuador*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9003>
- Vasquez, J. G., López, R. R., Ayay, N. T., & Alvarado, G. d. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano . *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar* , 25.
- Velez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *FIPCAEC*, 19.
- Villaseñor, P. (08 de Enero de 2018). *Banco Mundial Blogs*. Obtenido de <https://blogs.worldbank.org/es/voices/la-habilidad-de-desarrollar-habilidades>
- Vinueza, A., & Shulca, B. (2023). *La gestión administrativa y el desarrollo organizacional en la JUERECH periodo 2019-2021*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10337>