



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**EXTENSIÓN LA MANÁ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE LICENCIATURA EN COMERCIO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**LA ORGANIZACIÓN COMO ELEMENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y  
SU INCIDENCIA EN LAS VENTAS DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIAL AL POR MENOR DEL CANTÓN LA MANÁ, 2022**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciadas en  
Comercio

**AUTORAS:**

Macias Peñarrieta Juana Izamar

Tapia Raura Tania Magaly

**TUTOR:**

Lcdo. Enry Gutember Medina López MSc.

**LA MANÁ-ECUADOR  
AGOSTO - 2022**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Nosotras, Macias Peñarrieta Juana Izamar y Tapia Raura Tania Magaly, declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: “LA ORGANIZACIÓN COMO ELEMENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LAS VENTAS DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL AL POR MENOR DEL CANTÓN LA MANÁ, 2022”, siendo el Lcdo. Enry Gutember Medina López MSc. tutor del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Macias Peñarrieta Juana Izamar  
C.I: 1251190672

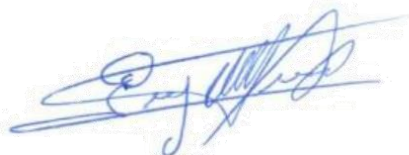


Tapia Raura Tania Magaly  
C.I: 2300181175

## **AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título: “LA ORGANIZACIÓN COMO ELEMENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LAS VENTAS DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL AL POR MENOR DEL CANTÓN LA MANÁ, 2022, de Macias Peñarrieta Juana Izamar y Tapia Raura Tania Magaly de la Carrera de Licenciatura en Comercio, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, agosto 2022.



Lcdo. Enry Gutember Medina López MSc.  
**TUTOR**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas por cuanto las postulantes Macias Peñarrieta Juana Izamar y Tapia Raura Tania Magaly con el título de Proyecto de Investigación: “LA ORGANIZACIÓN COMO ELEMENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LAS VENTAS DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL AL POR MENOR DEL CANTÓN LA MANÁ, 2022”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del proyecto.

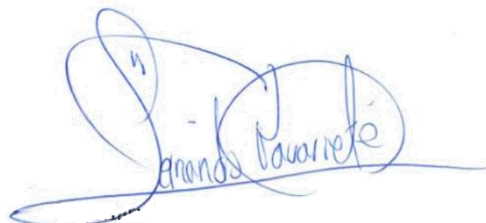
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, agosto del 2022

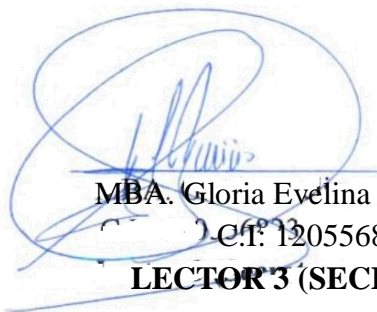
Para constancia firman:



MBA. Eduardo Fabricio Cabrera Toscano  
C.I: 171231719-5  
**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**



Mg. Mario Fernando Navarrete Fonseca  
C.I: 180435489-0  
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**



MBA. Gloria Evelina Pazmiño Cano  
C.I: 120556823-9  
**LECTOR 3 (SECRETARIO)**

## **AGRADECIMIENTO**

*En primer lugar, agradezco a Dios y a mis padres por ayudarme y apoyarme en mis estudios, por permitirme lograr mis objetivos, ya que con entusiasmo he logrado finalizar el proyecto de investigación con éxito.*

*A la entidad que me ha permitido forjar como profesional La Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná y a todos sus docentes, en especial al Lcdo. Enry Gutember Medina López MSc. por transmitirme sus conocimientos y experiencia.*

**Juana**

*Expreso mi eterno agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi, a la Facultad de Ciencias Administrativas y la Carrera de Licenciatura Comercial.*

*Al Lcdo. Enry Gutember Medina López MSc. por su invaluable apoyo para el desarrollo de este proyecto de investigación y a todos aquellos académicos que contribuyeron a la formación científica técnica para alcanzar las metas propuestas.*

**Tania**

## **DEDICATORIA**

*Dedico a Dios por haberme permitido llegar hasta la culminación de mi proyecto de investigación por haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor. También dedico a mis padres por apoyarme cada día que pasa gracias a ellos he podido finalizar mi proyecto, al Lcdo. Enry Gutember Medina López MSc. por guiarme en este nuevo camino de aprender algo que me servirá de mucha ayuda para mi futuro.*

**Juana**

*Este logro académico está dedicado a Dios por dame la oportunidad de lograr y culminar mi proyecto de investigación y cumplir una meta más, también le dedico a mi hija Aslhy, a mi madre Beatriz, a mi padre Segundo y a mis hermanos, por creer en mi capacidad y brindarme apoyo incondicional, cariño y comprensión.*

**Tania**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TÍTULO:** “LA ORGANIZACIÓN COMO ELEMENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LAS VENTAS DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL AL POR MENOR DEL CANTÓN LA MANÁ, 2022”

### RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objeto de estudio analizar la importancia de la organización como elemento fundamental del proceso administrativo y su incidencia en las ventas de las microempresas del sector comercial, conociendo que la función de la organización es coordinar todos los recursos ya sean estos humanos, materiales o financieros por medio de un grupo de reglas, cargos y comportamiento que deben seguir todas las personas que laboran en la empresa. La metodología del proyecto es descriptiva con enfoque cuantitativo dado que procesa datos numéricos obtenidos mediante la investigación de campo a través de la aplicación de técnicas e instrumentos a los diferentes propietarios de las microempresas del cantón La Maná. Los resultados obtenidos mediante la aplicación de una encuesta en escala de Likert a los propietarios, permitieron diagnosticar la situación actual de las microempresas del sector comercial dedicadas al comercio minorista como también determinar de qué manera la organización incide en las ventas de las microempresas. Para la determinación de la incidencia de la organización en las ventas de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná, se procedió a realizar el análisis mediante un paquete estadístico SPSS en el cual se estableció el modelo estadístico a utilizar para determinar la relación de las dos variables de estudios. Según los resultados, se pudo establecer que la organización como parte del proceso administrativo posee una correlación positivamente débil con las ventas que estas realizan, dado que solo se consideró una variable como parte del proceso administrativo dejando el resto de las variables fuera del análisis, conociendo que los elementos del proceso administrativo interactúan entre sí de tal manera que entre todos ellos se complementan y ofrecen una completa gestión administrativa en base a las actividades a realizar en las microempresas. Una vez establecida la correlación entre las dos variables de estudio, se procedió a considerar las hipótesis de estudio, donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta las hipótesis alternativas dando como resultado que la organización como parte del proceso administrativo presenta incidencia en las ventas de las microempresas pertenecientes al sector comercial del cantón La Maná.

**Palabras claves:** Organización, Microempresas, Proceso administrativo, Ventas.

## ABSTRACT

The purpose of this research work was to analyze the importance of the organization as a fundamental element of the administrative process and its impact on the sales of microenterprises in the commercial sector, so knowing that the function of the organization is to coordinate all resources, whether human, material or financial through a set of rules, positions, and behavior that must be followed by all people who work in the company. The methodology of the project is descriptive with a quantitative approach because it processes the numerical data that was obtained through field research and through the application of techniques and instruments to the different owners of the microenterprises of La Maná canton. The results obtained through the application of a Likert scale survey to the owners allowed to diagnose the current situation of the microenterprises in the commercial sector which are dedicated to the retail trade as well as to determine how the organization affects the sales of microenterprises. To determine the impact of the organization on the sales of microenterprises in the commercial sector of La Maná canton, the analysis was carried out by using an SPSS statistical package whose the statistical model to be used in order to determine the relation of the two study variables was established. According to the results, it was possible to establish that the organization as part of the administrative process has a weak correlation with the sales they make, the unique variable was considered as part of the administrative process, leaving apart of the analysis the rest of the variables. It is known that the elements of the administrative process interact each other in such a way that all of them are complemented and they offer a complete administrative management based on the activities to be carried out in the microenterprises. Once the correlation between the two study variables was established, it was proceeded to consider the study hypotheses; the null hypothesis is rejected and the alternative hypotheses are accepted, so resulting the organization as part of the administrative process to have an impact on the sales of microenterprises which belong to the commercial sector of La Maná canton.

**Keywords:** Organization, Microenterprises, Administrative process, Sales



## ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARATORIA DE AUTORÍA .....	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	ix
INDICE DE TABLAS .....	xii
INDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
1. INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	2
3. JUSTIFICACIÓN .....	3
4. BENEFICIARIOS.....	4
5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
5.1. Delimitación del objeto de investigación .....	6
5.2. Formulación del problema de investigación.....	7
6. OBJETIVOS.....	7
6.1. General .....	7
6.2. Específicos.....	7
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS .....	8
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA .....	9
8.1. Antecedentes investigativos.....	9
8.2. Fundamentación teórica.....	11
8.2.1. Categorías fundamentales.....	11
8.3. Marco teórico.....	11
8.3.1. Administración.....	11

8.3.2. Proceso administrativo .....	13
8.3.3. Fases del proceso administrativo .....	14
8.4. Ventas .....	19
8.4.1. Gestión de ventas .....	20
8.4.2. Proceso de ventas .....	20
8.4.3. Volumen de ventas .....	21
8.4.4. Plan de ventas .....	22
8.5. Microempresas .....	23
8.5.1. Importancia .....	23
8.5.2. Características .....	23
8.5.3. Clasificación .....	24
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS .....	25
10. METODOLOGÍA Y DISEÑO EXPERIMENTAL .....	26
10.1. Tipo de investigación .....	26
10.1.1. Bibliográfica .....	26
10.1.2. Descriptiva .....	26
10.1.3. De campo .....	26
10.2. Métodos .....	27
10.2.1. Deductivo .....	27
10.2.2. Inductivo .....	27
10.2.3. Analítico.....	27
10.3. Técnicas e instrumentos de la investigación.....	28
10.3.1. Técnica.....	28
10.3.2. Instrumentos.....	28
10.3.3. Validación del instrumento .....	28
10.3.4. Procesamiento y análisis de la información .....	28
10.4. Población y muestra .....	29
10.4.1. Población.....	29
10.4.2. Muestra .....	30
10.4.3. Distribución de la muestra .....	30
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	32

11.1. Resultado de encuesta dirigida a los propietarios de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná.....	32
11.1.1. Datos informativos .....	32
11.2. Diagnóstico FODA.....	47
11.3. Discusión .....	51
12. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS .....	52
12.1.Planteamiento de la hipótesis.....	52
12.1.1. Hipótesis de trabajo .....	52
12.1.2. Hipótesis Nula .....	52
12.1.3. Hipótesis alternativa .....	52
12.2. Nivel de significancia .....	52
12.3. Selección del modelo estadístico .....	53
12.4. Correlación de Pearson.....	54
12.5. Interpretación modelo estadístico. ....	55
13. IMPACTOS .....	56
13.1. Impacto social .....	56
13.2. Impacto técnico .....	57
13.3. Impacto económico .....	57
14. PRESUPUESTO .....	58
15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	59
15.1. Conclusiones .....	59
15.2. Recomendaciones.....	60
16. BIBLIOGRAFÍA .....	61
17. ANEXOS .....	63

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficiarios directos .....	4
Tabla 2. Beneficiarios indirectos .....	4
Tabla 3. Cuadro de actividades y sistema de tareas.....	8
Tabla 4. Funciones importantes del proceso administrativos.....	14
Tabla 5. Estructura de un plan de ventas.....	22
Tabla 6. Clasificación de microempresas en el cantón La Maná .....	29
Tabla 7. Distribución de la muestra .....	31
Tabla 8. Aplicación correcta del proceso administrativo en las microempresas.....	32
Tabla 9. Aplicación correcta del proceso administrativo en las microempresas .....	33
Tabla 10. Conocimiento sobre el proceso organizativo .....	34
Tabla 11. Utilización de la organización como pilar fundamental .....	35
Tabla 12. Mejora de la situación actual de las microempresas .....	36
Tabla 13. Incidencia de las microempresas en el desarrollo socioeconómico .....	37
Tabla 14. Mala organización como consecuencia de falta de organización .....	38
Tabla 15. Proceso organizativo como factor importante en el desarrollo de actividades .....	39
Tabla 16. Desarrollo organizaciones mediante la implementación de procesos .....	40
Tabla 17. Disminución de ventas en el sector .....	41
Tabla 18. Incidencia del proceso organizativo en ventas.....	42
Tabla 19. Aumento de ventas por medio de la organización .....	43
Tabla 20. Mala gestión de recursos en la microempresa .....	44
Tabla 21. Implementación de un manual de procedimientos y funciones .....	45
Tabla 22. Compromiso por parte de empleados hacia la microempresa .....	46
Tabla 23. Factores internos diagnóstico FODA .....	47
Tabla 24. Matriz EFI.....	48
Tabla 25. Rangos de equivalencia .....	48
Tabla 26. Matriz EFE.....	50
Tabla 27. Rangos de equivalencia .....	50
Tabla 28. Prueba de normalidad .....	53
Tabla 29. Resumen de prueba de normalidad .....	54
Tabla 30. Coeficiente de relación de Pearson .....	54

Tabla 31. Correlación de Pearson.....	54
Tabla 32. Calificación de impacto .....	56
Tabla 33. Calificación impacto social.....	56
Tabla 34. Calificación impacto técnico.....	57
Tabla 35. Calificación impacto social.....	57
Tabla 36. Presupuesto .....	58

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Categorías Fundamentales .....	11
Gráfico 2. Ciclo de ventas .....	21
Gráfico 3. Género. ....	32
Gráfico 4. Género. ....	33
Gráfico 5. Conocimiento sobre el proceso organizativo .....	34
Gráfico 6. Utilización de la organización como pilar fundamental .....	35
Gráfico 7. Mejora de la situación actual de las microempresas .....	36
Gráfico 8. Incidencia de las microempresas en el desarrollo socioeconómico .....	37
Gráfico 9. Mala organización como consecuencia de falta de organización .....	38
Gráfico 10. Proceso organizativo como factor importante en el desarrollo de actividades .....	39
Gráfico 11. Desarrollo organizaciones mediante la implementación de procesos .....	40
Gráfico 12. Disminución de ventas en el sector .....	41
Gráfico 13. Incidencia del proceso organizativo en ventas.....	42
Gráfico 14. Aumento de ventas por medio de la organización .....	43
Gráfico 15. Mala gestión de recursos en la microempresa .....	44
Gráfico 16. Implementación de un manual de procedimientos y funciones .....	45
Gráfico 17. Compromiso por parte de empleados hacia la microempresa .....	46
Gráfico 18. Factores externos diagnóstico FODA.....	49

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida del tutor de investigación.....	63
Anexo 2. Datos informativos de la investigadora.....	64
Anexo 3. Datos informativos de la investigadora.....	65
Anexo 4. Diagrama de Ishikawa.....	66
Anexo 5. Cuestionario de Encuesta.....	67
Anexo 6. Validación del Instrumento I.....	69
Anexo 7. Validación de Instrumento II.....	71
Anexo 8. Validación de Instrumento III.....	73
Anexo 9. Evidencias fotográficas .....	75
Anexo 10. Dinámica empresarial .....	76
Anexo 11. Aval de traducción.....	77
Anexo 12. Reporte de plagio .....	78

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### Título del proyecto

La organización como elemento del proceso administrativo y su incidencia en las ventas de las microempresas del sector comercial al por menor del cantón La Maná, 2022.

<b>Fecha de inicio:</b>	Abril 2022
<b>Fecha de finalización:</b>	Agosto 2022
<b>Lugar de ejecución:</b>	Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi
<b>Facultad que auspicia:</b>	Facultad de Ciencias Administrativas
<b>Carrera que auspicia:</b>	Carrera de Licenciatura en Comercio
<b>Proyecto de investigación vinculado:</b>	El proyecto en ejecución está vinculado al proyecto macro de la Carrera de Licenciatura en Comercio bajo el título de “Mejoramiento Organizacional en las PYMES de la Provincia de Cotopaxi”
<b>Equipo de Trabajo:</b>	Lcdo. Enry Gutember Medina López MSc. Macias Peñarrieta Juana Izamar Tapia Raura Tania Magaly
<b>Área de conocimiento</b>	Educación Comercial y Administración
<b>Línea de investigación:</b>	Administración y Economía para el Humano y Social.
<b>Sub líneas de investigación de la Carrera:</b>	Estrategias, administrativas, Productividad y emprendimiento



## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

Esta investigación se realiza con el objetivo de analizar, principalmente a la organización como etapa fundamental dentro del proceso administrativo y gestión empresarial de las microempresas, dedicadas al comercio al por menor del cantón La Maná. Pretendiendo constatar si se aplica continua y adecuadamente sus conceptos, que les permita administrar de manera eficiente y productivamente sus pequeños negocios. Las deficiencias que presentan las microempresas son desconocimiento de la visión y misión, por ende, los empleados no tienen claro cuál es el propósito que la empresa pretende alcanzar.

Las pymes no aportan solamente al desarrollo socioeconómico del cantón La Maná, sino a la economía ecuatoriana a través del aumento del PIB, por lo que la importancia del presente trabajo de investigación radica en analizar de qué manera la organización de las diferentes microempresas comerciales al por menor del cantón La Maná inciden en las ventas de las mismas, sabiendo que estas enfrentan diversos tipos de problemas vinculados a la necesidad de subsistir dentro del sector

Se establecieron los sujetos de investigación, siendo estos los propietarios y los colaboradores a los cuales se les realizaron entrevistas y cuestionarios estructurados, como medio para recabar información y presentar los resultados que detallen la situación en que se encuentran estas los vendedores minoristas. La población está conformada por 2471 Microempresarios a quienes se les aplica un Muestreo aleatorio Simple, y mediante la aplicación de una fórmula se logra determinar la muestra que son 344 dueños de las microempresas, a quienes se les aplicara la encuesta, para conocer el grado de aplicación de la organización como parte del proceso administrativo y de qué manera la misma incide en las ventas de las microempresas.

### 3. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación se justifica dada la importancia del proceso administrativo dentro de las empresas, siendo este un conjunto de funciones que buscan aprovechar al máximo los recursos existentes de la forma más eficiente posible; dentro de dicho conjunto está la organización cuyo propósito es coordinar todos los recursos ya sean estos humanos, materiales o financieros por medio de un grupo de reglas, cargos y comportamiento que deben seguir todas las personas que laboran en la empresa.

La organización dentro del proceso administrativo permite crear un sistema organizado para el cumplimiento de metas y objetivos empresariales por medio del ordenamiento, control y dirección de una estructura organizacional a través de sus departamentos. En base a eso, las microempresas por lo particular suelen contar con una estructura organizacional simple que permite adaptarse a cambios de entorno con facilidad, además de agilizar la toma de decisiones mediante la mejor del flujo de información y comunicación entre sus miembros.

Sin embargo, las microempresas pertenecientes al sector comercial y ventas al por menor utilizan métodos de trabajo poco organizados o inadecuados, de cierta forma que se limitan a tomar iniciativas de generar estrategias de comercialización repercutiendo a bajos ingresos por la venta de sus productos; a la vez hay que mencionar que en su mayoría no consta de un plan de negocios (planificación) que les ayude a establecer un punto de partida siendo estos elementos indispensables en la fase mecánica del proceso administrativo que le permite la supervivencia y rentabilidad del mercado.

Por tales razones, el presente trabajo de investigación resultó factible, porque no solo se enfocó en la organización de las microempresas del sector comercial al por menor, sino también en las otras etapas pertenecientes al proceso administrativos como lo es planificación, dirección, ejecución y control, dado que cada una de estas guardan relación entre sí; mediante la generación de estrategias basadas en las necesidades actuales de las microempresas, con la posibilidad de proponer cambios al actual proceso de ventas.

#### 4. BENEFICIARIOS

En la realización del presente proyecto de investigación denominado “La organización como elemento del proceso administrativo y su incidencia en las ventas de las microempresas del sector comercial al por menor del cantón La Maná, 2022” se consideraron los siguientes beneficiarios directos e indirectos:

**Tabla 1.** Beneficiarios directos

<b>Beneficiarios Directos</b>	<b>Cantidad</b>
Microempresas	2471
Trabajadores de microempresas	7413

\* Se estimó que en cada microempresa laboran 3 personas.

**Elaborado por:** Autoras (2022)

**Tabla 2.** Beneficiarios indirectos

<b>Beneficiarios Indirectos</b>	<b>Cantidad</b>
Habitantes del cantón La Maná (clientes)	59758
Estudiantes UTC Ext. La Maná	
Entidades gubernamentales	
○ SRI	1
○ GAD Municipal	1

\* Según Proyección Poblacional INEC 2020 – 2025

**Elaborado por:** Autoras (2022)

## 5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En el Ecuador, según Directorio de Empresas y Establecimiento (2020) el segmento de mayor participación corresponde a las microempresas, representando un 90.89% (ver anexo 8), las mismas que se dedica a la actividad de comercio al por menor, en varias categorías, estas han estado expuestas a constantes golpes que han frenado su desarrollo, debido a la crisis económica del país, lo que ha conllevado a que la mayoría de empresas del sector mencionado a pesar, de ser pilares fundamentales para la economía ecuatoriana, no tengan un desarrollo gerencial y administrativo adecuado que permita alcanzar mayores estándares de calidad en sus servicios.

Las microempresas existentes dentro de la provincia de Cotopaxi se dedican al área del comercio por menor, las mismas que trabajan en las distintas zonas de las ciudades, desde mercados, centros, plazas hasta los alrededores, no poseen un orden específico en su administración, pese a esto estas empresas no cuentan con modelos concretos para administrar este tipo de organizaciones.

En el cantón La Maná, las pymes dedicadas al comercio al por menor han descuidado en cierta manera aspectos de trascendental importancia en la administración, referente a los procesos que desarrollan; hoy en día, no pueden ser descuidados, sino más bien innovados en la búsqueda de mayor competitividad; es por ello la realización de una adecuada gestión administrativa, tomando en cuenta que éste tipo de empresas representa una gran contribución a la generación de muchas plazas de trabajo para el mayor bienestar de la población y el país en general.

Uno de los problemas que surge en las microempresas del cantón La Maná, es la falta de información con respecto al proceso administrativos, dado que no existe una organización en sí, no hay un sistema de control sobre los proceso operativos de la empresa; en otras palabras las empresas laboran de manera tradicional, sin la existencia de un reglamento interno, no hay un manual de funciones que indique en si el trabajo que debe ejercer cada colaborador, no desarrolla la funciones de gestión empresarial, de los cuales todas las decisiones quedan en el aire sin estar enmarcada por escrito ya que esta define como tal lo que es la empresa en sí.

Se realizó el planteamiento del diagrama de Ishikawa, el cual puede observarse en el **anexo 4**, mediante este se ha logrado establecer algunas de las principales causas relacionadas con la incidencia de la organización en las ventas de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná.

Dentro de las causas encontramos existe una deficiente administración por parte de los propietarios, teniendo como consecuente una mala planificación que implica al establecimiento de misión, visión y objetivos, como también está la organización, dirección y control, es decir, no se planea de manera correcta, ni tampoco existe un sistema de control sobre las actividades que se realizan para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos a inicios de año. Sin embargo, la organización al ser una causa principal se la analizó de manera individual.

Continuando con la organización, las diversas causas que se derivan es la inexistencia de una estructura jerárquica, de igual manera, falta de organización por parte de los propietarios llevando así al incumplimiento de sus metas y objetivos, y la mala administración o gestión de recursos para llevar a cabo cada una de las actividades dentro de la microempresa.

Por otro lado, la segunda variable de estudio ventas está relacionada con la rentabilidad de las microempresas, donde la disminución de las ventas lleva consigo bajos ingresos, esto dado por las pérdidas de clientes debido a las deficientes estrategias de promoción que emplea cada uno de los propietarios de las microempresas, ocasionando así una baja rentabilidad en cada una de ellas con la posibilidad estas cierren.

### **5.1. Delimitación del objeto de investigación**

**Área:** Administración

**Aspecto:** Análisis de la incidencia de la organización en las ventas de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná.

**Espacial:** La presente investigación se la realizó en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi.

**Temporal:** Durante el Primer Periodo Académico (PPA) del 2022

## **5.2. Formulación del problema de investigación**

¿De qué manera incide la organización como parte del proceso administrativo en las ventas de las microempresas pertenecientes al sector comercial del cantón La Maná?

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. General**

Analizar la importancia de la organización como elemento fundamental del proceso administrativo y su incidencia en las ventas de las microempresas del sector comercial al por menor del cantón La Maná.

### **6.2. Específicos**

- Fundamentar las etapas del proceso administrativo mediante revisión bibliográfica para la determinación de su importancia en las microempresas.
- Realizar un diagnóstico de la situación organizacional de las microempresas en el sector comercial localizadas en el cantón La Maná para la identificación de falencias que incidan en sus ventas.
- Determinar la relación entre la organización y las ventas de las microempresas del cantón La Maná mediante análisis estadístico para la descripción de su relación.

## 7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

**Tabla 3. Cuadro de actividades y sistema de tareas**

<b>Objetivos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Resultado de la actividad</b>	<b>Descripción de las actividades (técnicas e instrumentos)</b>
Fundamentar las etapas del proceso administrativo mediante revisión bibliográfica para la determinación de su importancia en las microempresas.	Revisión bibliográfica	Realización del marco teórico	Investigación bibliográfica. Estado del arte.
Diagnosticar la situación organizacional de las microempresas en el sector comercial localizadas en el cantón La Maná para la identificación de falencias que incidan en sus ventas.	Realización de encuesta a los propietarios de las microempresas	Identificación de los factores internos y externos	Encuesta aplicada a los propietarios y trabajadores de las microempresas comerciales
Determinar la relación entre la organización y las ventas de las microempresas del cantón La Maná mediante análisis estadístico para la descripción de su relación.	Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas para la determinación de la relación existente entre la organización y ventas	Determinación del coeficiente de correlación de Pearson entre la Organización y Ventas	Calculo de la coeficiente de Pearson y establecimiento de la correlación de la situación organizacional y las ventas de las microempresas

**Elaborado por:** Autoras (2022)

## **8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA**

### **8.1. Antecedentes investigativos**

La siguiente investigación se realizó con la recopilación minuciosa de datos referente al tema de proyecto que nos sirvió de base para desarrollar el presente trabajo.

#### **Proyecto 1. Modelo de gestión por procesos administrativos para la dirección general de participación social del GAD Provincial de Morona Santiago.**

La investigación realizada por Montenegro (2017) de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo denominada tuvo como objetivo por objetivo el diseño del Modelo de gestión por procesos Administrativos para la Dirección General de Participación Social del GAD provincial de Morona Santiago; para iniciar un cambio de Cultura Organizacional, a fin de permitir la identificación y formulación de los procesos para mejorar la eficiencia y eficacia en la Administración Pública. Dicho Modelo de gestión se inició con el análisis documental seguido de las entrevistas individuales para levantar todos los procesos y posteriormente se elaboró los flujos de proceso, fichas de procesos y fichas de indicadores que detallan toda la información de cada actividad identificada. Dando como resultado actividades repetitivas e innecesarias que conlleva a provocar cuellos de botellas en la Dirección General de Participación Social. Conjuntamente con cada uno de los empleados de la Dirección responsables de las actividades que se desarrollan se realizó la validación de los procesos, para luego dar paso a la elaboración del mapa de procesos y la estructura documental. Finalmente se presenta la estructura del Modelo de Gestión por Procesos que consta de; Manual de Procesos, Mapa de Procesos, Procedimientos Documentados y Registro.

Al final el autor concluyó que a través de un modelo de gestión se refleja los flujos de proceso, fichas de procesos y fichas de indicadores que detallan toda la información de cada proceso identificado para el mejoramiento de los recursos y eficiencia en la administración pública, y a la vez se ha emitido recomendaciones que deberán ser consideradas con el propósito de tomar decisiones correctas, a fin de alcanzar los objetivos planteados en la Dirección General de Participación Social.



**Proyecto 2. Proceso Administrativo y su incidencia en la rentabilidad de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” y “EXPOMUEBLE” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016.**

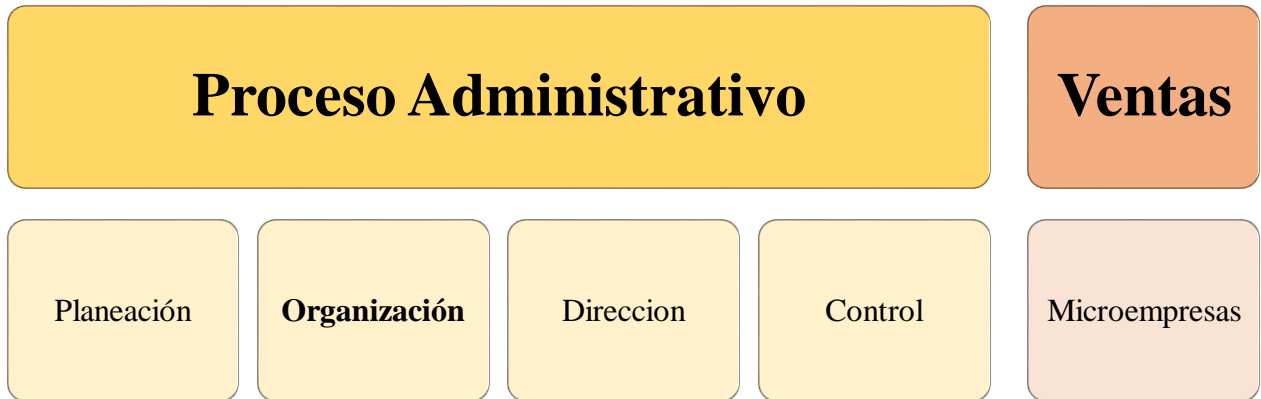
El trabajo de titulación presentado por Herrera (2016) tuvo como finalidad desarrollar talleres de capacitación sobre proceso administrativo dirigido al dueño y a los empleados de los comerciales “Aguirre” “Expohogar” y “Expomueble” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016, dicha capacitación tendrá como objetivo de dar a conocer la importancia de la funciones de la planeación, organización, dirección y control para que de esta forma se la pueda aplicar en estos locales comerciales ya que están teniendo dificultades con estos temas lo que se ve afectado en la rentabilidad de los mismos, es decir los comerciales no obtiene un margen de beneficios más alto, el mal uso de la dirección afectan los recursos financieros, humanos y materiales ya que estos repercuten en la rentabilidad y balance. Metodología descriptiva con una población de 20 empleados y 1 dueño a los que se les aplicó un cuestionario de 10 preguntas con 3 opciones de respuestas.

El autor concluye que el proceso administrativo influye positivamente en el aumento de la rentabilidad de las empresas, porque ayudan en el crecimiento de los locales comerciales mediante la planificación, organización, dirección y control de los recursos materiales, humanos y financiero, ya que esto favorece a las utilidades, beneficios y el incremento de su capital y que los empleados y el empleador necesitan profundizar sus conocimientos sobre proceso administrativo para que realicen sus trabajo con eficacia y eficiencia y así puedan mejorar su rentabilidad, y recomiendan que el gerente debería conocer y aplicar de forma correcta el proceso administrativo, mejorar la misión y visión, políticas y normas de los locales así como también el uso de la planificación a corto y largo plazo, la organización de los recursos, la toma de decisiones y realizar una auto evaluación para corregir errores y con ello aumentar la rentabilidad y crecimiento de la empresa.

## 8.2. Fundamentación teórica

### 8.2.1. Categorías fundamentales

Gráfico 1. Categorías Fundamentales



Elaborado por: Autoras (2022)

## 8.3. Marco teórico

### 8.3.1. Administración

La administración con el paso de los años se ha desarrollado por una ciencia, por lo que Sánchez (2015) considera a la administración como una ciencia social que tiene la finalidad el cumplimiento de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

La administración es una actividad esencial, dado que asegura la coordinación de esfuerzos individuales para el logro objetivos o metas grupales y su enfoque es establecer un ambiente en donde personas puedan lograr metas con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales e insatisfacciones personales.

En el mismo sentido, la administración se define como la ciencia que estudia la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, económicos y tecnológicos con el propósito de obtener la mayor productividad posible y beneficiar al mayor número de personas. (Cardona, 2015)

### 8.3.1.1.Importancia

La importancia de la administración en la naturaleza humana, es básica para todo proyecto social, dado que sin la aplicación de esta los resultados no serán confiables. Dado eso Luna (2015) considera los siguientes indicadores:

- Es necesaria en todo organismo social sin importar en que parte del mundo se esté, es decir la administración es global.
- Sirve para que los recursos funciones n forma sinérgica.
- Toda función que se realice tiene como base principal logra buenos resultados.
- Las empresas logran bases confiables para después diversificarse una vez aplicada la administración correctamente.
- Se alcanza la calidad total en todo organismo social.

Una efectiva administración se verá reflejada en el éxito de las organizaciones, dado que esta favorece la integración de los equipos de trabajo y buenas relaciones humanas, así como también la adecuada utilización de los recursos materiales y de las instalaciones, además también indica los obstáculos a vencer para determinar las soluciones para los problemas que se detecten.

### 8.3.1.2.Características

De igual manera, Luna (2015) determina las siguientes características particulares de la administración:

- **Universalidad.** Se aplica en todo organismo social existente, sean nacionales e internacionales, públicas o privadas, de todos los giros y tamaños.
- **Especificidad o propósito.** El conocimiento administrativo tiene un carácter específico, dado que es un medio efectivo para lograr que se haga el trabajo por lo consecuente no puede confundirse con otras disciplinas afines.
- **Unidad Temporal.** El proceso administrativo se integra por fases, elementos que en el transcurso del de tiempo se están aplicando sinérgicamente, es decir, no cabe el aislamiento. El dinamismo de la administración abarca todas sus partes que la forman y éstas se dan como un proceso de mejora continua.

- **Unidad jerárquica o amplitud del ejercicio.** La administración se ejerce en todos los niveles del organismo social, vertical, horizontal.
- **Interdisciplinaria.** La administración es semejante a todos aquellos conocimientos relacionados con la eficacia y eficiencia del trabajo.
- **Valor institucional.** La administración es el medio para alcanzar un fin, por conducto de esta, se logran alcanzar resultados prácticos
- **Flexibilidad.** La administración contempla un margen de holgura para satisfacer las expectativas del organismo social en la que se realiza.

### **8.3.2. Proceso administrativo**

El proceso administrativo es un medio de integrar diferentes actividades para poner en marcha la estrategia empresarial, en el que después de definir los objetivos empresariales y formular la estrategia que la empresa pretende desarrollar analizando el ambiente que rodea la empresa, la tarea que debe desempeñarse y la tecnología que se utilizará, así como las personas involucradas, debe administrarse la acción empresarial que pondrá en práctica la estrategia seleccionada.

En el mismo sentido, Sánchez (2015) manifiesta que toma el nombre de proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar, éstos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos.

#### **8.3.2.1.Importancia**

El proceso administrativo es de vital importancia en una institución ya que sus actividades deben ser interrelacionadas entre sí para cumplir con sus objetivos planteados por ende le ayuda mediante el proceso a la institución a tomar buenas decisiones en beneficio de la misma, es decir, es muy importantes en la entidad ya que nos permite tener una mejora continua en la misma y así cumplir con todos los objetivos según lo planificado por la entidad.

**Tabla 4. Funciones importantes del proceso administrativos**

<b>Planeación</b>	<b>Organización</b>	<b>Dirección</b>	<b>Control</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclarar, amplificar y determinar los objetivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdividir el trabajo en unidades operarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poner en práctica la filosofía de participación para todos los afectados por la decisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprar los resultados con los planes generales</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer las condiciones y suposiciones en la que se hará el trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivar a los miembros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idear los medios efectivos para medir las operaciones</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclarar los requisitos del puesto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar con efectividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar los medios de medición</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar y colocar los indivisos en el puesto adecuado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar a los miembros a que realicen todo su potencial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferir datos detallados de manera que muestran las comparaciones y variaciones.</li> </ul>

**Fuente:** Administración 1

**Elaborado por:** Autoras (2022)

### 8.3.3. Fases del proceso administrativo

El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración. En base a lo anterior, Campero y Alarcón (2014) manifiesta que el proceso administrativo ha buscado mejorar los resultados de la gestión de hacer bien, usando fundamentalmente dos medios:

- a) **Productividad:** entendiendo por ello obtener más con lo que tengo, mejorando la forma de trabajar o aumentando el valor del producto logrado.
- b) **Innovación:** es decir, crear o inventar un nuevo proceso o un nuevo producto.

Por otra parte, el proceso administrativo es importante en cualquier contexto de utilización de recursos y su impacto sobre el desempeño de las organizaciones, las mismas que asumen una trascendencia sin precedentes en la sociedad y en la vida de las personas. (Blandez Ricalde, 2014) Son pocos los aspectos de la vida contemporánea que no reciben la influencia de alguna especie de organización.

### **8.3.3.1.Planeación**

Blandez (2014) define a la planeación como la proyección impresa de la acción; toma en cuenta información del pasado de la empresa y de su entorno, lo cual permite organizarla, dirigirla y medir su desempeño total y el de sus miembros, por medio de controles que comparan lo planeado con lo realizado.

#### **Importancia de la planeación**

La planeación es el patrón para que inicie correctamente sus funciones las empresas. Entre otros puntos la planeación es importante porque:

- Punto de partida para el proceso administrativo.
- Es necesario la aplicación de investigaciones previa para la definición de bases idóneas.
- Fortalece a la organización para problemas a presentar en un futuro.
- Considera los factores internos y factores externos.
- Posee un enfoque que se proyecta a futuro para su mejoramiento y progreso.
- Estudia el medio ambiente externo para aprovechar las oportunidades.
- Da la oportunidad para la evaluación de alternativas para tomar la mejor decisión.
- Realiza la programación de tiempos y recursos para la estructura de la empresa.
- Para que la planificación se éxito realiza sus actividades eficaz y eficientemente.
- Da las bases para la realización de la evaluación y control de actividades.
- Establece las bases para que se realice la organización. (Luna González, 2015)

### 8.3.3.2.Organización

Para Luna (2015) la organización es un grupo de personas con una meta común, unidos por un conjunto de relaciones de responsabilidad y autoridad, una de las responsabilidades de la administración es organizar los recursos de la empresa disponibles para realizar operaciones efectivas.

Por otro lado, Hernández y Rodríguez (2016) considera a la organización como la acción administrativa- técnica de dividir las funciones por áreas, departamentos, puestos y jerarquías conforme a la responsabilidad delegada, definida y expresada en los organigramas, manuales y descripciones de puestos, así como por las relaciones de comunicación formal entre las unidades o área.

Es el proceso mediante el cual los empleados y sus labores se relacionan unos con los otros para cumplir los objetivos de la empresa. Consiste en dividir el trabajo entre grupos e individuos y coordinar las actividades individuales del grupo. Organizar implica también establecer autoridad directa. (Riera, 2014)

#### Características

La organización es el mecanismo para establecer la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos en una empresa.

**Estructura:** la organización implica establecer un marco de trabajo para un grupo social específico, en el que se delimitan funciones, jerarquías y actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos.

- **Sistematización:** las actividades y los recursos de la empresa deben coordinarse de manera racional, a fin de contribuir en la ejecución de un trabajo eficiente.
- **Agrupación y asignación de actividades y responsabilidades:** la organización implica la necesidad de agrupar, dividir y asignar funciones, con el fin de promover la especialización.

- **Jerarquía:** la organización, como estructura, fomenta la necesidad de establecer niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa.

### **Importancia**

La organización, como parte del proceso administrativo, corresponde a una actividad necesaria e importante dentro de cualquier empresa. Por ende, Blandez (2014) menciona algunas consideraciones importantes con respecto a la organización:

- Es de carácter continuo durante toda la ejecución o vida útil de la empresa, dado que la empresa está en constante transformación ya sea de la implementación de nuevos productos, expansión y contratación de nuevos socios, lo que repercute a que sus recursos tengan cambios constantes
- Permite establecer la manera más idónea de que la empresa cumpla con sus objetivos.
- Sirve como metodología para lograr un mejor desempeño de las actividades a desarrollar dentro de la empresa.
- Reduce los costos e incrementa la productividad mediante la evitación de actividades ineficientes y lentas.
- Identifica la duplicidad de actividad al momento de establecer y delimitar las funciones y responsabilidades de cada uno de los empleados de la microempresa, como también la jerarquía de la misma.

### **Beneficios**

La organización es importante porque aparte que nos permite resolver conflictos entre individuos, pues cada uno es responsable de las actividades que debe realizar, por lo que Blandez (2014) nos considera los siguientes beneficios:

- Comunicación más fluida
- Determinar las características para el acenso de miembros.
- Facilita la evaluación y calificación de habilidades.
- Determinar los estándares de los medidores de desempeños de los empleados.
- Ayuda a tener un mayor control en roles de pagos y salarios.



- Ayuda a la expansión y aumento del compañerismo en los integrantes de la empresa. (Blandez Ricalde, 2014)

### **8.3.3.3.Estructura organizacional**

La estructura organizacional es una disposición intencional de roles, por lo que Hernández et al. (2016) manifiestan que cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible, es decir, es el conjunto de las funciones y de las relaciones que determinan formalmente las funciones que cada unidad deber cumplir y el modo de comunicación entre cada unidad.

### **8.3.3.4.Dirección**

Es llevar a cabo la conducción de la organización y sus miembros hacia las metas, conforme a las estrategias, el liderazgo adecuado y los sistemas de comunicación y motivación requeridos por la situación o nivel de desempeño. La dirección también se encarga del involucramiento de los recursos humanos de la empresa, sus objetivos, misión, visión y valores para obtener su plena identidad con la organización. (Riera, 2014) Esta fase del proceso administrativo implica:

- a) Establecer metas y normas.
- b) Comparar el desempeño medio contra las metas y normas establecidas.
- c) Reforzar los aciertos y corregir las fallas.

La dirección como función es un arte asequible por las cualidades personales de los responsables (liderazgo, motivación y comunicación), que aplican los principios generales de dirección, conocidos también como principios de administración. Dónde Hernández et al. (2016) considera las siguientes funciones más importantes dentro de la dirección:

- Considera la participación por todo el personal que labora dentro de la empresa, por medio de la filosofía de participación.
- Establece retos a los subordinados para que realicen su mejor esfuerzo.
- Realiza la motivación necesaria para sus empleados.
- Comunicación efectiva.

- Potencializa a cada uno de sus miembros.
- Sistema de compensación por mejor desempeño.
- Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.

### **8.3.3.5.Control**

El control, como última etapa del proceso administrativo, mide y corrige el desempeño individual, departamental y organizacional, con el propósito de identificar si concuerda con los planes y objetivos de la empresa. En esta fase se identifican las desviaciones tanto en forma cualitativa como cuantitativa, con el fin de retroalimentar a la planeación. (Luna González, 2015)

El control es la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones para establecer las medidas correctivas necesaria, es decir corresponde la comprobación de las acciones y programas planificados para determinar si se cumplen los objetivos fijados y plantear medidas de corrección y mejora cuando sea posible. (Navarrete, 2019)

La importancia del control dentro del proceso administrativo se presenta porque además de ser una guía práctica y metodológica para la administración, también ayuda a:

- Sistematización y control de operaciones
- Establecer las bases para la estructuración u organización del trabajo, para la distribución departamental o jerárquica de acorde a las necesidades de la empresa y los recursos que tenga a disposición.
- Ayuda a la selección y reclutamiento del personal, según a las necesidades de la empresa.
- Desarrolla capacidades y competencias laborales.
- Facilitar la dirección, al darle estrategia y control a quien la conduce.
- Permite el análisis de los diversos problemas para su respectiva solución. (Cordoba, 2012)

## **8.4. Ventas**

Se considera la ciencia que se encarga del intercambio entre un bien o servicio por un equivalente en una unidad monetaria ayudando al desarrollo del valor de la organización y a la vez satisfacer

las necesidades de los consumidores. En el mismo sentido, las ventas es una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos, servicios u otros) en su mercado meta, debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen esta actividad, es decir, es la cesión de una mercancía mediante un precio convenido.

#### **8.4.1. Gestión de ventas**

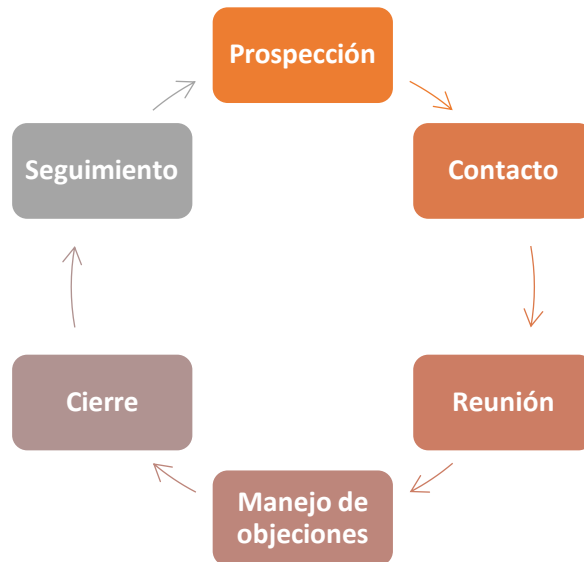
La gestión de ventas, o también denominado sistema de comercialización es aquel que se ocupa de definir un plan de actuación dirigido mediante el estudio y análisis de oportunidades de mercado para que de esta manera se puedan desarrollar estrategias para el aprovechamiento de sus oportunidades. Sin embargo, hay que considerar factores al momento de realizar un sistema de comercialización.

Basándonos en lo anterior, Martínez (2007) indica que la gestión de ventas forma parte de la función comercial o marketing, consigue para la empresa los ingresos necesarios para su funcionamiento, continuidad y crecimiento.

#### **8.4.2. Proceso de ventas**

El proceso de ventas constituye un grupo de actividades o acciones que realiza el personal de una empresa u organización, con el fin de obtener una venta exitosa, y en el que se necesita conseguir un equilibrio entre distintos factores, como la gestión, organización, control y evaluación de los resultados. (Torres, 2015) En pocas palabras, el proceso de la venta, debe romper con esquemas tradicionales, basados en concluir el trabajo cuando se ha conseguido la venta, para convertirse en un proceso comercial, de la misma manera se enumera los pasos necesarios para la realización de una venta:

- Prospección y calificación
- Contacto e inicio del proceso de venta
- Presentación
- Manejo de objeciones y resistencia a la venta
- Cierre de la venta
- Actividades de postventa

**Gráfico 2. Ciclo de ventas**

**Fuente:** Administración de ventas

**Elaborado por:** Autoras (2022)

En otro sentido, las ventas son fundamentales para el crecimiento de una empresa, debido a que, si no existen ventas, no hay ingresos, a la vez sin facturación y consecuentemente el desarrollo económico de las empresas. Por tal razón, al proceso de ventas es una serie de pasos y procedimientos que las empresas realizan al momento vender, desde la captación del cliente hasta la entrega del producto. De tal manera se lo resume en cuatro etapas:

- Atención
- Interés
- Deseo
- Acción

#### 8.4.3. Volumen de ventas

El volumen de ventas se refiere a la cantidad de dinero que generó una empresa u organización en un determinado tiempo por la venta de bienes o servicios, para direccionar a tener una ganancia o utilidad por este intercambio de bienes. Dentro del mismo contexto, existen algunas técnicas para hallar el volumen de ventas iniciando por los índices del mercado, opinión de expertos, sondeo del mercado y métodos estadísticos que ayudaran a conocer de una mejor manera el volumen de ventas de una empresa.

#### 8.4.4. Plan de ventas

El plan de ventas es un documento valioso para el gerente de ventas porque le permite definir claramente los objetivos, metas, compromisos, incentivos, entre otro, cuyo objetivo es desarrollar nuevos negocios, vender los servicios, obtener información y proteger el territorio contra los ataques de la competencia.

**Tabla 5. Estructura de un plan de ventas**

Investigación y análisis	Objetivos y medios	Gestión de red
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Evolución ambiente	<input type="checkbox"/> Objetivos	<input type="checkbox"/> Comunicación
<input type="checkbox"/> Evolución de mercado	<input type="checkbox"/> Estrategias	<input type="checkbox"/> Selección
<input type="checkbox"/> Evolución competencia	<input type="checkbox"/> Tácticas	<input type="checkbox"/> Entrenamiento
<input type="checkbox"/> Fortaleza y debilidades	<input type="checkbox"/> Procedimientos	<input type="checkbox"/> Animación
<input type="checkbox"/> Oportunidades y amenazas	<input type="checkbox"/> Control	<input type="checkbox"/> Dirección
<input type="checkbox"/> Marketing mix	<input type="checkbox"/> Retroacción	<input type="checkbox"/> Evaluación

**Fuente:** Planificación de ventas

**Elaborado por:** Autoras (2022)

##### 8.4.4.1. Elementos de un plan de ventas

Es necesario tomar en cuenta y diferenciar que existen ciertos planes los cuales pueden ser confundidos con un plan de ventas, en este caso podría ser el plan de negocios, para no caer en estas equivocaciones es necesario prever ciertos aspectos que debe contener el plan de ventas como mínimo.

- La estrategia de ventas.
- Fuerza de ventas.
- Condiciones de ventas.
- Plan de ventas anual.

## **8.5. Microempresas**

La economía de un país depende mucho del desarrollo económicos de las pequeñas y grandes empresas, debido a que ellas cumplen un rol muy importante, abarcando diferentes sectores del mercado como son: áreas comerciales, industriales o de servicio representando un alto porcentaje de unidades productivas. Por otra parte, actualmente se encuentran constituidas tanto por personas naturales, o sociedades.

En base a lo anterior, se considera microempresa a la organización económica, administrada por una o más personas, por lo general emprendedores que tienen objetivos económicos, éticos y sociales. Su capital no supera los \$ 100.000 y el número de trabajadores se limitan a diez.

### **8.5.1. Importancia**

El desarrollo de las microempresas solo genera un beneficio particular sino un beneficio colectivo para el entorno donde se desarrolla, además contribuye con las políticas de desarrollo del buen vivir. Por tales razones Martínez y Pérez (2017) basan su importancia en base a que:

- Contribuye al desarrollo económico social y productivo del país
- Combate a la pobreza
- Es un empleo de bajo costo
- Democratización del mercado de bienes y servicios
- Ahorro interno canalizado hacia la inversión productiva
- Fortalecimiento del sistema democrático y la gobernabilidad

### **8.5.2. Características**

- Actividades de autoempleo
- Máximo de 10 colaboradores
- Un capital de trabajo de hasta 100000 USD que no incluya muebles y vehículos que sean herramientas de trabajo.
- Actividades registradas en una organización gremial micro empresarial.

### 8.5.3. Clasificación

#### 8.5.3.1. Según su nivel de proyección

- **Microempresa de Subsistencia:** En este tipo de microempresa no se da la acumulación de capital, dado que utiliza los ingresos que esta percibe para el consumo. Suelen operar de manera individual o familiar y se caracteriza por su creación a partir de recursos bajos y a la vez poseen mínimas posibilidades de generar excedentes que le permitan medir la rentabilidad.
- **Microempresa de Expansión:** Este tipo de microempresa se caracteriza por su permanencia en el mercado en condiciones de inestabilidad, apoyándose en el esfuerzo individual y produciendo una baja acumulación de capital. Posee menos de 10 empleados.
- **Microempresa de Transformación:** Se establece cuando existe una acumulación de capital en las pequeñas empresas, el mismo que está orientado a la incorporación de activos fijos, donde les da la oportunidad de establecer la formalización de la empresa como también la incorporación de nuevos trabajadores

#### 8.5.3.2. Según su actividad

- **Microempresa de Producción.** Se dedican a la transformación de materia prima, en esta categoría también están aquellas microempresas que se dedican a la elaboración de artesanías.
- **Microempresa de Comercio.** También considerados intermediarios, dado que se dedican a la compra y venta de productos ya elaborados, es decir, revenden los productos sin haberlos elaborados.
- **Microempresa de Servicios.** EL servicio a ofrecer por lo general es intangible y cuya función es satisfacer una necesidad del consumidor, es decir, este tipo de microempresa se crear a partir de habilidades personales.

## 9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

- **¿Qué elementos del proceso administrativo además de la organización se requiere para que las microempresas mejoren sus ventas?**

Todos los elementos del proceso administrativo se relacionan entre sí, por lo que el proceso administrativo es de vital dentro de una organización, dado que este evita la improvisación en la toma de decisiones, basándose en los cuatro elementos que lo conforman como es la planificación, organización, dirección y control. Es decir, todas las fases del proceso tienen un objetivo en común que es el alcanzar los objetivos que tiene la organización.

- **¿Cómo determinar la situación organizacional de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná?**

Para la determinación de la situación organizacional de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná, se lo realizó por medio de la aplicación de la técnica de la encuesta, en la que se elaboró un cuestionario con preguntas estructuradas cuya función es la obtención de información sobre la composición organizacional de las microempresas del sector, además de conocer si de una manera u otra el desarrollo de sus actividades se basan en el proceso administrativo, dada la importancia que este tiene dentro de una empresa.

- **¿Qué alternativas basadas en la organización que forma parte del proceso administrativo ayudarán a mejorar las ventas del sector comercial?**

Basándonos en la fundamentación teórica, la organización consiste en dividir el trabajo por áreas, departamentos, puestos y jerarquías conforme a la responsabilidad delegada entre grupos e individuos. Por lo que dentro de las estrategias está el desarrollo de organigramas y manual de funciones, para que de dicho modo se realice la distribución de recursos necesarios para cada una de las áreas. Sin embargo, al hablar de microempresa nos referimos a organizaciones cuya población es limitada a 10 empleados, siendo difícil la formación de una estructura organizacional y el establecimiento de una estructura jerárquica, de tal modo que es necesario considerar las demás fases pertenecientes al proceso administrativo.



## **10. METODOLOGÍA Y DISEÑO EXPERIMENTAL**

### **10.1. Tipo de investigación**

#### **10.1.1. Bibliográfica**

Es la primera etapa del proceso de investigación, donde Hernández et al., (2018) manifiestan que proporcionan conocimiento de investigaciones existentes sobre el tema objeto de estudio para conocer de manera profunda la problemática en cuestión y los resultados.

Este tipo de investigación nos permitió analizar, comparar y fundamentar temas afines, considerándose una investigación bibliográfica porque se sustentó de bases teóricas, es decir, mediante la recopilación de datos e información, conceptos e ideas de libros, tesis, sitios web, etc., escrito por distintos autores los cuales son referidos en el documento

#### **10.1.2. Descriptiva**

Es la investigación que se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su objeto de estudio, procurando brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde al problema de investigación. (Asti Vera, 2016)

Este tipo de investigación se basó en la recopilación de información de una forma sistemática y precisa que permitió analizar de una manera general los resultados obtenidos con la finalidad de obtener respuesta a la problemática a analizar, como es la incidencia de la organización dentro de las ventas de las microempresas.

#### **10.1.3. De campo**

Es el proceso de obtener datos de la realidad, por lo que Monroy y Nava (2018), manifiestan que es la recopilación de información fuera de laboratorio, es decir, se debe realizar la recolección de datos en el sitio donde ocurre el fenómeno a estudiar en la que no se presenta manipulación alguna de las variables a analizar.

Este tipo de investigación nos permitió diagnosticar la situación actual que se encuentran las microempresas basado en la problemática a analizar, por medio del uso de técnicas de investigación como lo es la encuesta a los dueños de cada una de las microempresas pertenecientes al sector.

## **10.2. Métodos**

### **10.2.1. Deductivo**

Se deriva del método científico, donde Martínez (2019) manifiesta que la finalidad del método deductivo es la obtención de conclusiones por medio de los datos recolectados.

Mediante el análisis de la información general recopilada conocimos cuales son las estrategias que permitieron mejorar las ventas en las microempresas del sector comercial del cantón La Maná.

### **10.2.2. Inductivo**

El método inductivo parte de la observación directa para después realizar una serie de generalizaciones en base a los fenómenos observados, por tal razón Martínez (2019) manifiesta que consiste en inferir que lo determinado en ciertas circunstancias se cumplirá siempre y cuando se presente las mismas condiciones.

Por medio de la aplicación del método inductivo, nos permitió identificar el proceso de ventas actual de las microempresas del sector comercial, así como también dar a conocer la importancia que tiene los procesos administrativos dentro de la organización.

### **10.2.3. Analítico**

El método analítico es aquel método de investigación para que el autor mediante la recopilación de información pueda identificar las causas, naturaleza y los efectos. (Asti Vera, 2016)

Por medio de la aplicación nos permitió analizar de una forma más detallada enfatizando los puntos desfavorables que afectan a las ventas de las microempresas basándonos en el proceso administrativo.

### **10.3. Técnicas e instrumentos de la investigación**

#### **10.3.1. Técnica**

##### **10.3.1.1. Encuesta**

Se aplicó la técnica de encuesta con la formulación de preguntas mediante la escala de Likert a los propietarios de las microempresas comerciales del Cantón La Maná, con la finalidad de obtener información sobre la incidencia de la organización en las ventas de las mismas.

#### **10.3.2. Instrumentos**

##### **10.3.2.1. Cuestionario**

El cuestionario nos permitió reunir información para el desarrollo del proyecto, el mismo que fue construido por preguntas elaboradas acorde a cada variable de estudio, y con su ejecución en las encuestas dirigidas a los propietarios de las microempresas comerciales del cantón La Maná.

##### **10.3.3. Validación del instrumento**

La validación del instrumento de la investigación se hace referencia al proceso para evaluar las preguntas de las encuestas para que tenga validez y seguridad, la misma que fue validada mediante por medio de la socialización del instrumento a docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, lo cual se evidencia en el anexo 5.

##### **10.3.4. Procesamiento y análisis de la información**

Para la realización del procesamiento y análisis de la información, se hizo la utilización de software IBM SPSS Statitics 25 que permitirá la determinación de la relación de las variables de investigación, de tal manera en la que se elaboraron gráficas para un mayor análisis y comprensión de la información. Se realizó el análisis de las variables de estudio mediante el modelo estadístico lo que permitió determinar la relación que existe entre la situación organizacional de las microempresas y las ventas que estas tienen.

## 10.4. Población y muestra

### 10.4.1. Población

La población para la presente investigación estuvo constituida por 2471 pequeños comerciantes existentes en el cantón La Maná, según datos procedentes según fuente del GAD Municipal del Cantón La Maná. Cuya clasificación por estratos se presenta a continuación: la cual se muestra en el cuadro adjunto.

**Tabla 6. Clasificación de microempresas en el cantón La Maná**

<b>Actividad</b>	<b>Cantidad</b>
Venta de helados	25
Venta prendas de vestir	147
Venta bisutería	691
Venta peletería	74
Venta de ropa deportiva	25
Venta de productos alimenticios	864
Ventas calzado	25
Venta de mariscos	49
Venta accesorios telefónicos	74
Venta de flores y plantas	25
Venta de frutas de la sierra	25
Venta de frutas de la costa	99
Venta de alfombras, tapices, colchones	25
Venta de productos medicinales (naturistas)	25
Venta de bebidas alcohólicas	74
Venta de electrodomésticos	50
Venta de productos farmacéuticos	25
Venta de recargas y tarjetas electrónicas	50
Venta comidas preparadas	49
Venta de jugos naturales	25
Otros	25
<b>TOTAL</b>	<b>2471</b>

**Fuente:** GAD Municipalidad del cantón La Maná

**Elaborado por:** Autoras (2022)

### 10.4.2. Muestra

En la determinación del tamaño de la muestra se lo realizó mediante el tipo de muestreo probabilístico, dado que permite que todas las unidades de la muestra tengan la misma probabilidad de ser seleccionadas. Es decir, para obtener el número representativo de los comerciantes minoristas se considera el tamaño de la muestra, universo de la población total con un error del 0,05% (muestra con un 95% de confianza), utilizando la siguiente fórmula.

Dónde:

**m**= Tamaño de la muestra

**N**= Población a investigar = 2471

**E**= Índice de error máximo admisible = 0,05

### Desarrollo de la fórmula

Ecuación 1. Fórmula para el cálculo de la muestra

$$n = \frac{N}{(E)^2(N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{2471}{(0,05)^2(2471 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{2470}{(0,0025)(2470) + 1}$$

$$n = \frac{2471}{7.17}$$

$$m = 344$$

Se aplicó la encuesta a 344 comerciantes minoristas del cantón La Maná.

### 10.4.3. Distribución de la muestra

El propósito de la distribución de la muestra es conocer la cantidad exacta a encuesta por estratos de los comerciantes minoristas se efectuó el cálculo del coeficiente de proporcionalidad de los pequeños comerciantes del cantón La Maná.

Dónde:

**e** = Estrato =?

**n**= Total de la muestra poblacional (344)

**Npa**= Número de comerciantes minoristas (2471)

**Ecuación 2. Distribución de la muestra**

$$e = \frac{n}{Npa} * 100\%$$

$$e = \frac{344}{2471} = 0,13921489$$

**Tabla 7. Distribución de la muestra**

<b>Actividad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Coefficiente</b>	<b>Muestra</b>
Venta de helados	25	0,13921489	3
Venta prendas de vestir	147	0,13921489	20
Venta bisutería	691	0,13921489	96
Venta peletería	74	0,13921489	10
Venta de ropa deportiva	25	0,13921489	3
Venta de productos alimenticios	864	0,13921489	120
Ventas calzado	25	0,13921489	3
Venta de mariscos	49	0,13921489	7
Venta accesorios telefónicos	74	0,13921489	10
Venta de flores y plantas	25	0,13921489	3
Venta de frutas de la sierra	25	0,13921489	3
Venta de frutas de la costa	99	0,13921489	14
Venta de alfombras, tapices, colchones	25	0,13921489	3
Venta de productos medicinales (naturistas)	25	0,13921489	3
Venta de bebidas alcohólicas	74	0,13921489	10
Venta de electrodomésticos	50	0,13921489	7
Venta de productos farmacéuticos	25	0,13921489	3
Venta de recargas y tarjetas electrónicas	50	0,13921489	7
Venta comidas preparadas	49	0,13921489	7
Venta de jugos naturales	25	0,13921489	3
Otros	25	0,13921489	3
<b>TOTAL</b>	<b>2471</b>		<b>344</b>

**Fuente:** GAD Municipalidad del cantón La Maná

**Elaborado por:** Autoras (2022)

## 11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 11.1. Resultado de encuesta dirigida a los propietarios de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná.

#### 11.1.1. Datos informativos

Género

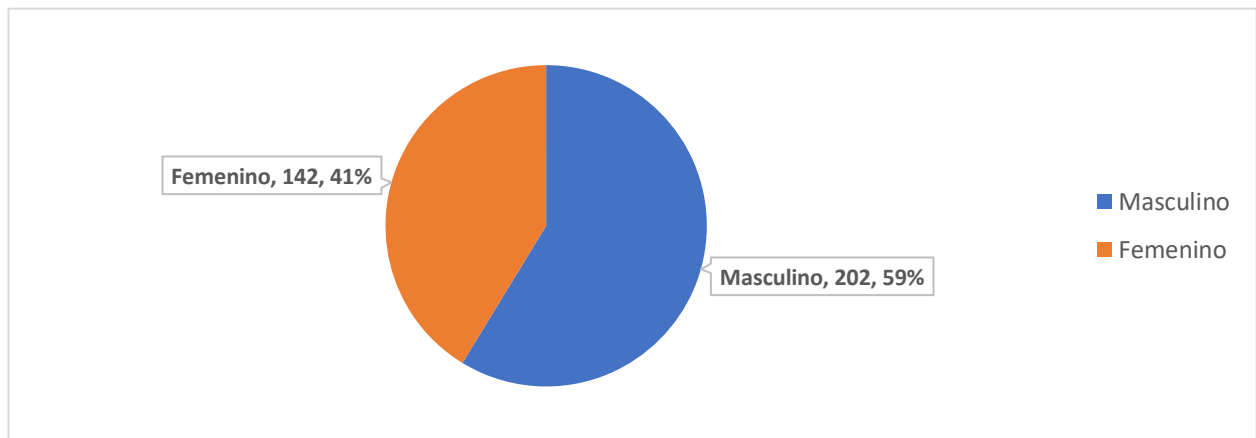
**Tabla 8. Aplicación correcta del proceso administrativo en las microempresas**

Alternativa	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Masculino	202	58.7%
Femenino	142	41%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autoras (2022)

**Gráfico 3. Género.**



**Fuente:** Encuesta aplicada

#### **Análisis e interpretación:**

En base a la encuesta realizada a los propietarios de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná, el gráfico 4 evidencia que, al menos el 59% son de género masculino y el 41% restante son de género femenino.

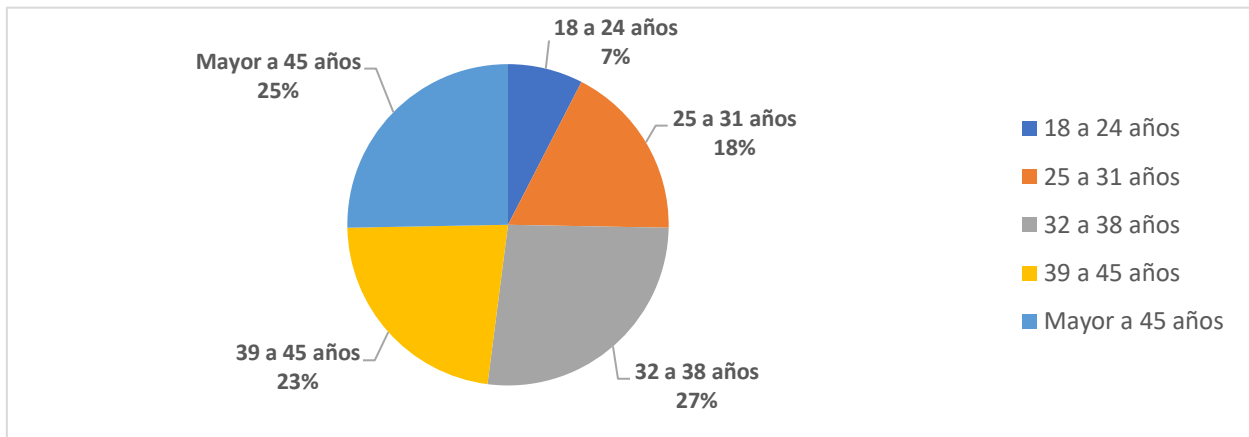
## Edad

**Tabla 9. Aplicación correcta del proceso administrativo en las microempresas**

Alternativa	Valor absoluto	Valor relativo (%)
18 a 24 años	26	7%
25 a 31 años	61	18%
32 a 38 años	92	27%
39 a 45 años	78	23%
Mayor a 45 años	87	25%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autoras (2022)

**Gráfico 4. Género.**

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Análisis e interpretación:**

De acuerdo a los resultados del cuestionario de encuesta aplicado a los microempresarios se evidencia que un 7% de ellos tienen una edad entre 18 a 24 años, el 18% su promedio de edad va entre los 25 a 31 años, un 23% tiene entre 39 a 45 años, así mismo el 25% de los encuestados es mayor a 45 años y, por último, el 27% restante tiene un promedio de edad entre los 32 a 38 años.



**Variable:** Organización

**Pregunta 1.** ¿Cómo microempresario del cantón conoce usted lo que es el proceso administrativo?

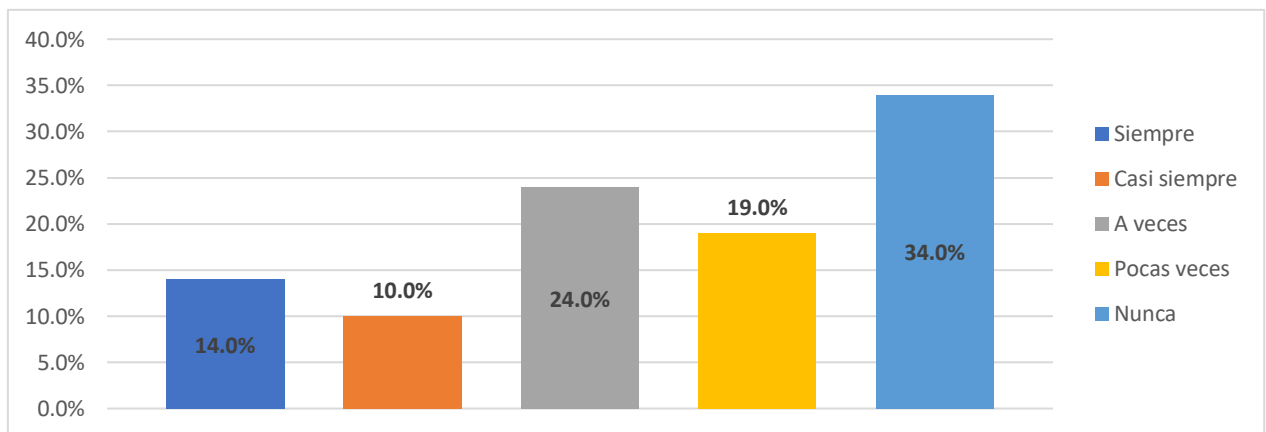
**Tabla 10. Conocimiento sobre el proceso organizativo**

Alternativa	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Siempre	46	14%
Casi siempre	34	10%
A veces	81	24%
Pocas veces	66	19%
Nunca	117	34%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autoras (2022)

**Gráfico 5. Conocimiento sobre el proceso organizativo**



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Análisis:** Los resultados de la encuesta realizada a los propietarios de las microempresas del cantón La Maná, evidencian que, un 34% no tienen conocimiento de lo que es el proceso administrativo, un 19% que pocas veces tiene conocimiento sobre el proceso administrativo, el 24% que a veces tienen conocimiento sobre lo que es el proceso administrativo, un 10% de los mismos considera que casi siempre tal vez tienen previo conocimiento, y el 14% restante manifiesta que siempre tiene conocimiento sobre lo que es el proceso administrativo.

**Interpretación:** Lo que indica que existen muy pocos microempresarios que tienen conocimiento sobre el proceso administrativo.

**Pregunta 2.** ¿Utiliza la organización como pilar fundamental dentro de las actividades de su microempresa?

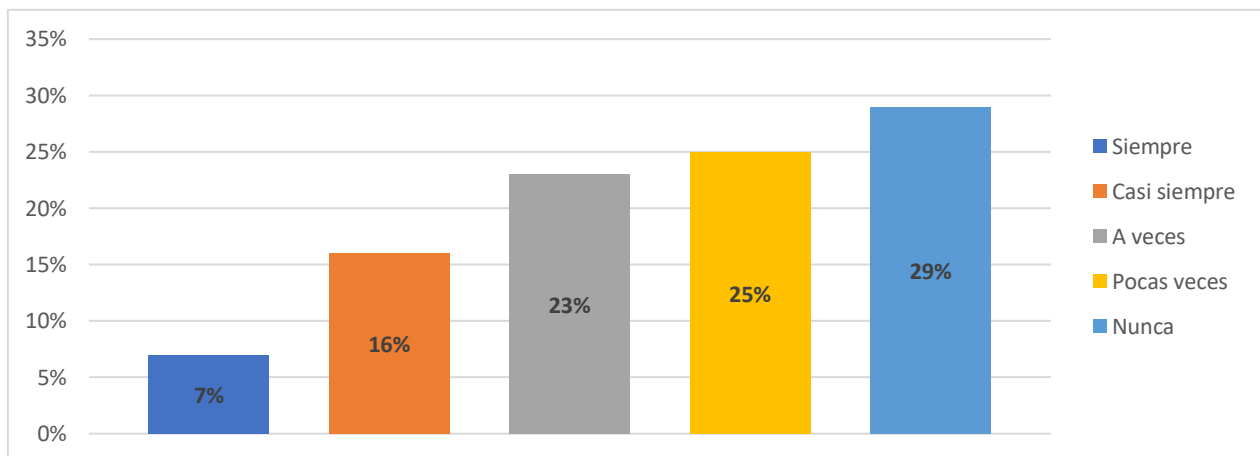
**Tabla 11. Utilización de la organización como pilar fundamental**

Alternativa	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Siempre	24	7%
Casi siempre	55	16%
A veces	79	23%
Pocas veces	86	25%
Nunca	100	29%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autoras (2022)

**Gráfico 6. Utilización de la organización como pilar fundamental**



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Análisis:** Los resultados de la encuesta aplicada a los propietarios de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná evidencia que, solo el 7% de ellos siempre utilizan la organización como un pilar fundamental dentro de su empresa, el 16% que casi siempre lo utiliza, el 23% que a veces u ocasiones suelen utilizar, el 25% de ellos que pocas veces, y el 29% restante que nunca ha utilizado la organización como un pilar fundamental.

**Interpretación:** Lo que quiere decir, que menos de la cuarta (25%) parte de los microempresarios si consideran a la organización como parte pilar fundamental dentro de las actividades de su microempresa.

**Pregunta 3.** ¿Considera que el proceso de organización ayudaría a mejorar la situación actual de las microempresas del cantón?

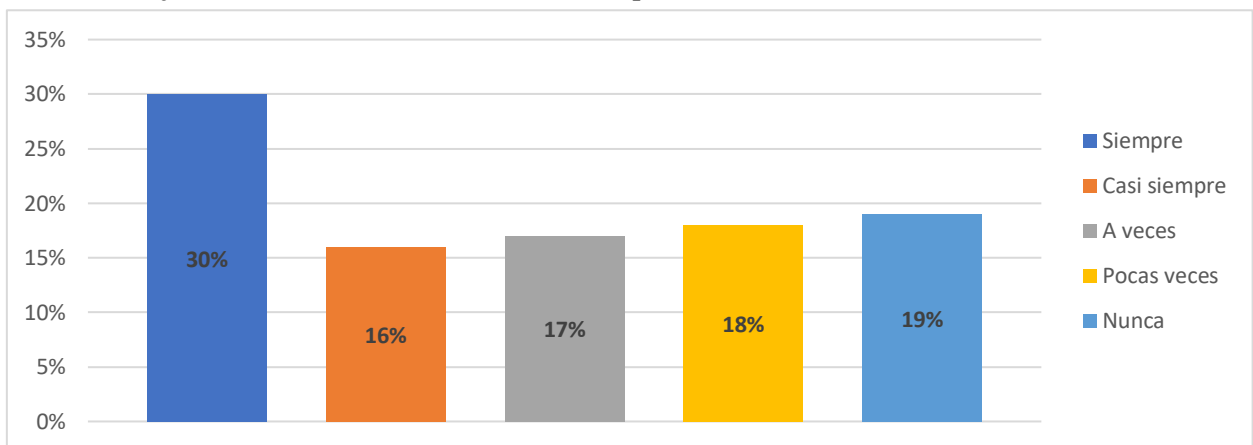
**Tabla 12. Mejora de la situación actual de las microempresas**

Alternativa	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Siempre	103	30%
Casi siempre	55	16%
A veces	58	17%
Pocas veces	62	18%
Nunca	66	19%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autoras (2022)

**Gráfico 7. Mejora de la situación actual de las microempresas**



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Análisis:** En base a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los microempresarios del cantón La Maná, se demuestra que el 30% de ellos manifiesta que el proceso de organización siempre ayudaría a mejorar la situación actual de las microempresas, seguido del 19% quienes consideran que el proceso de organización nunca influiría en la mejora de la situación actual, además de que 18% de ellos considera que pocas veces ayudaría a mejorar, un 17% que mejoraría la situación actual a veces (en ocasiones) y por último, el 16% restante manifiesta que casi siempre mejoraría la situación de las microempresas del cantón La Maná.

**Interpretación:** Existe una cantidad considerable de microempresarios que manifiestan que por medio del proceso organizacional la situación de las microempresas mejoraría.

**Pregunta 4.** ¿Considera usted que las actividades de las microempresas del sector inciden en el desarrollo socioeconómico del cantón La Maná?

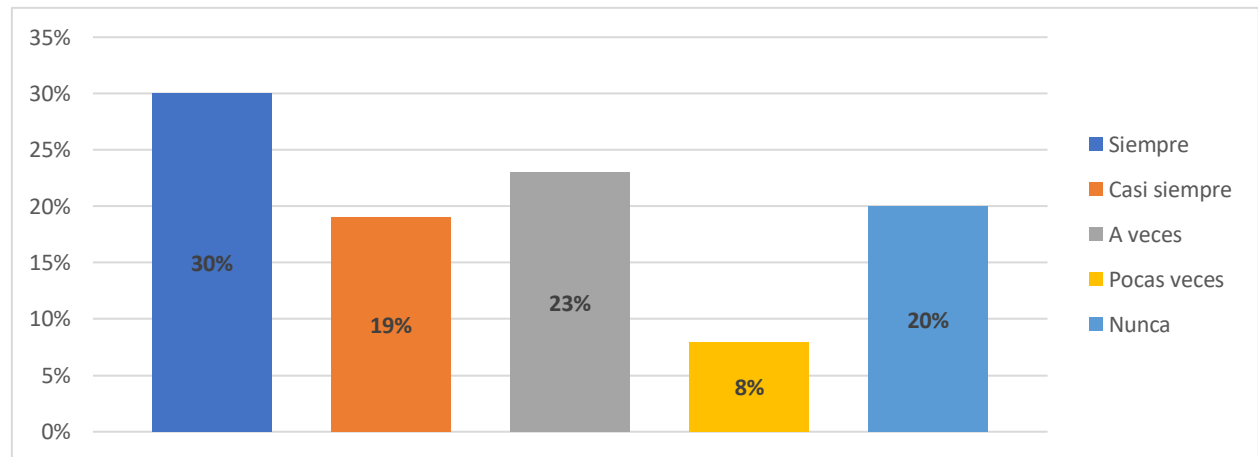
**Tabla 13. Incidencia de las microempresas en el desarrollo socioeconómico**

Alternativa	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Siempre	104	30%
Casi siempre	65	19%
A veces	78	23%
Pocas veces	27	8%
Nunca	70	20%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autoras (2022)

**Gráfico 8. Incidencia de las microempresas en el desarrollo socioeconómico**



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Análisis:** Los resultados de la encuesta aplicada, evidencia que el 30% considera que las actividades de las microempresas siempre inciden en el desarrollo económico del cantón, seguido del 23% que consideran que a veces inciden en el desarrollo socioeconómico, además de que un 20% considera que las actividades nunca inciden en el desarrollo socioeconómico, un 19% quienes considera que casi siempre tiene incidencia las microempresas, y el 8% restante que las actividades influyen pocas veces en el desarrollo socioeconómico del cantón La Maná.

**Interpretación:** Más de la mitad de los microempresarios consideran que las actividades que ellos realizan si beneficia al desarrollo socioeconómico del cantón La Maná.

**Pregunta 5.** ¿Cree usted que la mala organización de la microempresa es consecuente de la falta de planificación?

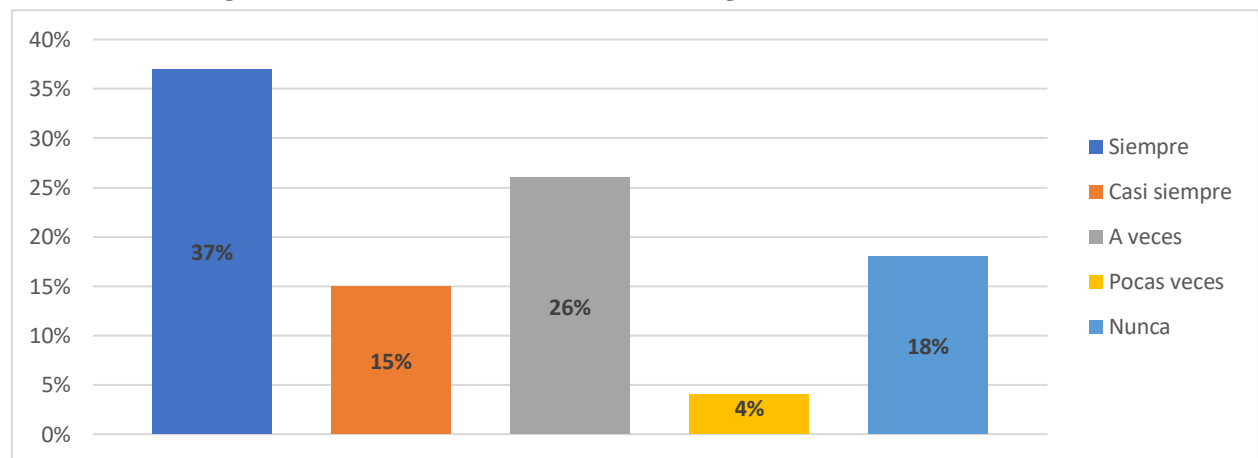
**Tabla 14. Mala organización como consecuencia de falta de organización**

Alternativa	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Siempre	126	37%
Casi siempre	52	15%
A veces	91	26%
Pocas veces	14	4%
Nunca	61	18%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autoras (2022)

**Gráfico 9. Mala organización como consecuencia de falta de organización**



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Análisis:** En base a los resultados de la encuesta aplicada a los propietarios de las microempresas del cantón La Maná, se puede evidenciar que el 37% de ellos cree que una mala organización siempre es consecuencia de la falta de organización y planificación, seguido del 26% que creen que a veces la mala organización es consecuencia de una deficiente organización, además que el 18% cree que la mala organización nunca ha sido consecuencia de la falta de organización y planificación, por otro lado el 15% y el 4% manifiestan que casi siempre y pocas veces es consecuencia de la falta de organización respectivamente.

**Interpretación** Que los microempresarios consideran que tener una mala organización en la realización de actividades, es por consecuencia de una deficiente planificación.

**Pregunta 6.** ¿Considera usted un factor importante el proceso organizativo para la realización correcta de su trabajo?

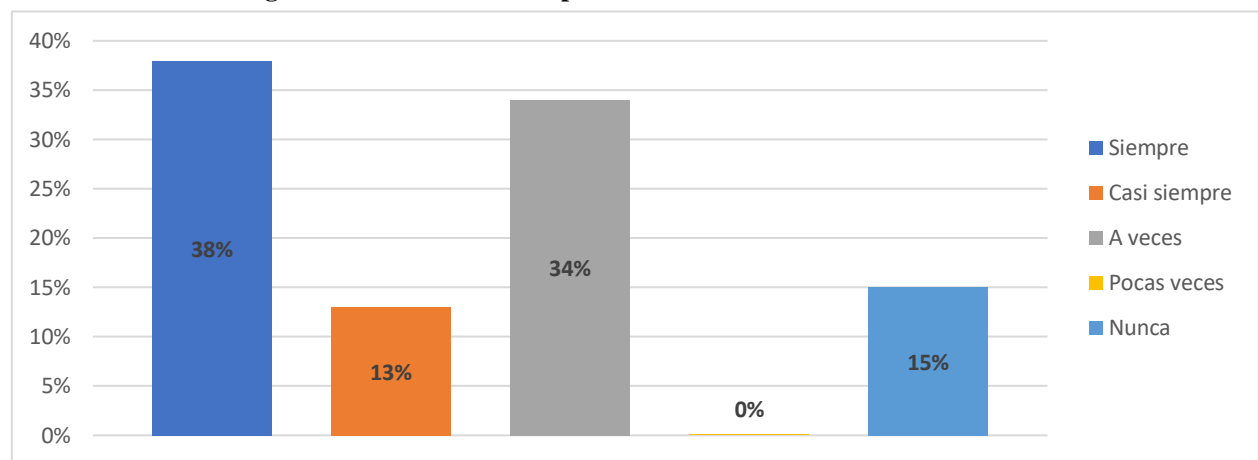
**Tabla 15. Proceso organizativo como factor importante en el desarrollo de actividades**

Alternativa	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Siempre	130	38%
Casi siempre	46	13%
A veces	117	34%
Pocas veces	-	-
Nunca	51	15%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autoras (2022)

**Gráfico 10. Proceso organizativo como factor importante en el desarrollo de actividades**



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Análisis:** Basándose en los resultados de la encuesta aplicada a los propietarios de las microempresas se puede demostrar que el 38% de ellos siempre consideran al proceso organizativo como un factor importante, seguido del 34% que manifiestas que a veces lo consideran un factor importante en el desarrollo de las actividades, un 15% de ellos nunca considera al proceso organizativo como factor importante y el 13% restante que casi siempre consideran como factor importante en el desarrollo de actividades laborales en cada una de las microempresas.

**Interpretación:** Los microempresarios consideran importante al proceso organizativo dentro del desarrollo de sus actividades, dado que este gestiona los recursos que posee la microempresa.

**Pregunta 7.** ¿Considera usted que la implementación del proceso organizativo en su empresa le permitirá generar un desarrollo a nivel organizacional?

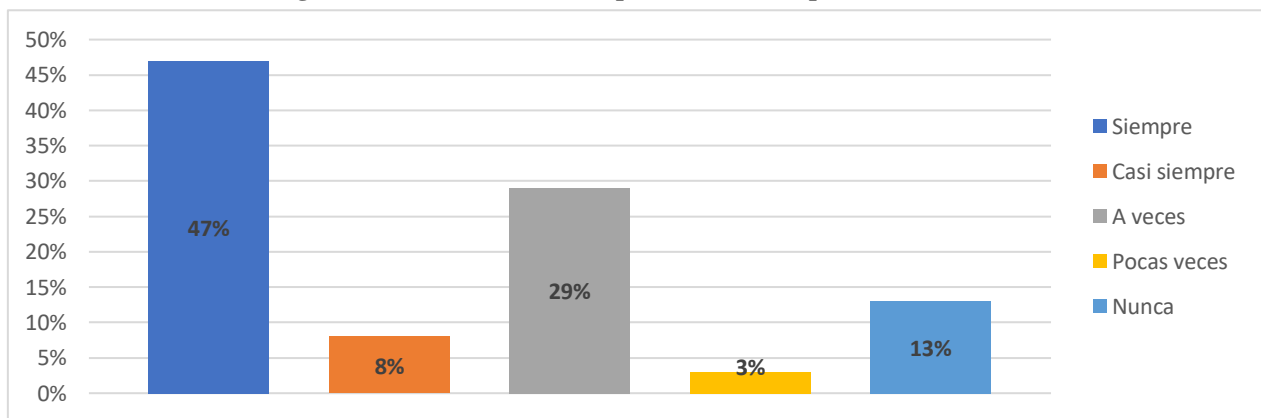
**Tabla 16. Desarrollo organizaciones mediante la implementación de procesos**

Alternativa	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Siempre	160	47%
Casi siempre	28	8
A veces	100	29%
Pocas veces	11	3
Nunca	45	13%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autoras (2022)

**Gráfico 11. Desarrollo organizaciones mediante la implementación de procesos**



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Análisis:** Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los propietarios de las microempresas, el 47% manifiesta si le permitirá generar un crecimiento organizacional, seguido del 8% quienes consideran que casi siempre desarrollarían un crecimiento organizacional, un 29% tal vez le permita generar un desarrollo a nivel organizacional, mientras que el 3% restante considera que pocas veces ayudará a tener un desarrollo organizacional por medio de la implementación del proceso organizativo, y un 13% restante considera que nunca se obtendrá un crecimiento organizacional..

**Interpretación:** La mayoría de los microempresarios si evidenciarían un crecimiento organizacional por medio de la implementación del proceso organizativo dentro de la ejecución de las actividades que realizan en sus microempresas.

**Variable:** Ventas

**Pregunta 8.** ¿Cree usted que las ventas de las microempresas del sector han disminuido?

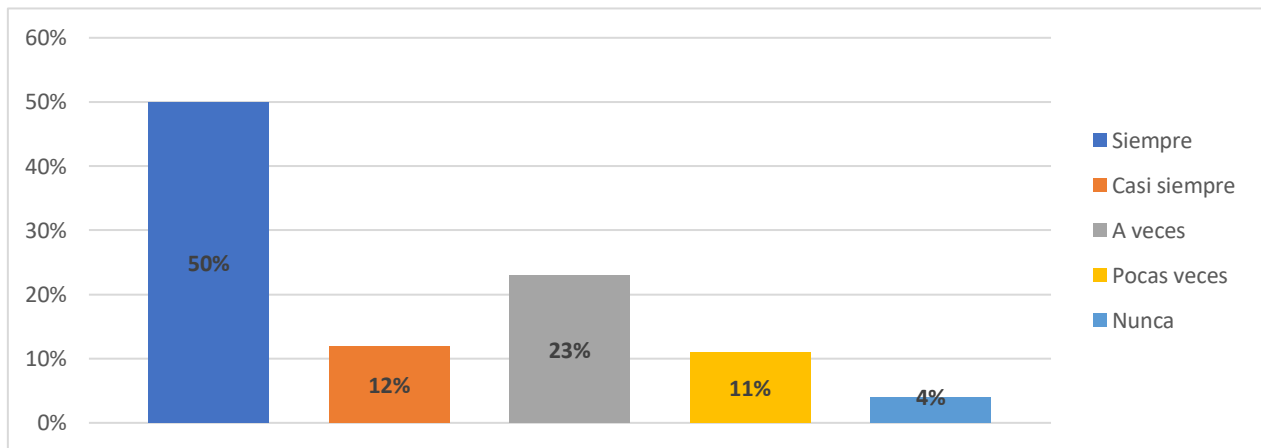
**Tabla 17. Disminución de ventas en el sector**

Alternativa	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Siempre	171	50%
Casi siempre	41	12%
A veces	80	23%
Pocas veces	38	11%
Nunca	14	4%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autoras (2022)

**Gráfico 12. Disminución de ventas en el sector**



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Análisis:** Los datos de la encuesta aplicada a los propietarios de las microempresas demuestran que el 50% de creer que las ventas del sector comercial han disminuido, el 12% de los mismos casi siempre cree que las ventas han disminuido, el 23% de ellos a veces cree que las ventas del sector han disminuido, otro 11% manifiesta que pocas veces cree que las ventas han bajado, mientras que solo el 4% no consideran que las ventas del sector comercial han disminuido.

**Interpretación:** La mayor parte de los microempresarios manifiestan que las ventas en sus locales comerciales han disminuido ahora último.



**Pregunta 9.** ¿Considera que esta disminución de ventas se debe a la no aplicación del proceso administrativo?

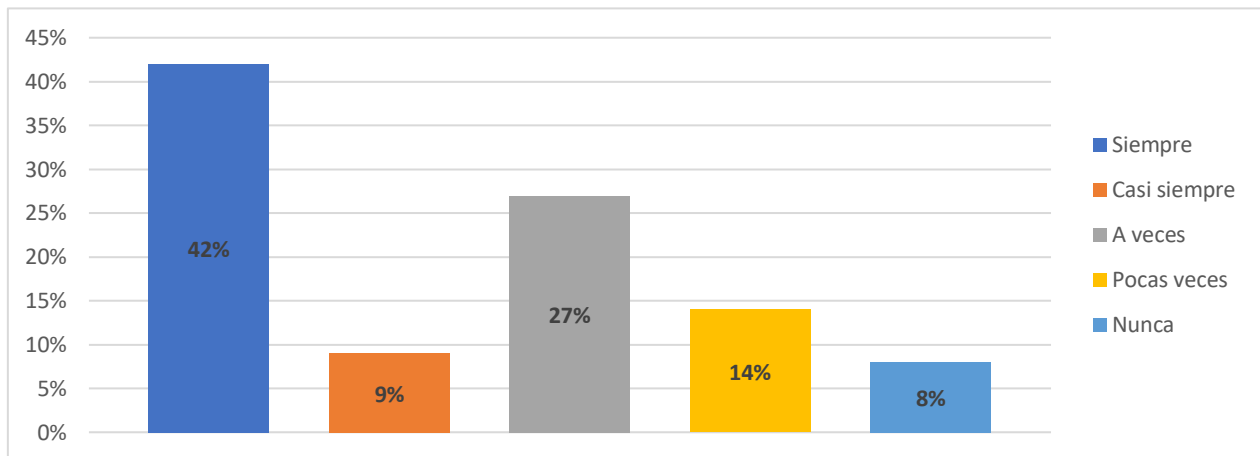
**Tabla 18. Incidencia del proceso organizativo en ventas**

Alternativa	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Siempre	144	42%
Casi siempre	30	9%
A veces	94	27%
Pocas veces	49	14%
Nunca	27	8%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autoras (2022)

**Gráfico 13. Incidencia del proceso organizativo en ventas**



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Análisis:** Los resultados de la encuesta aplicada a los microempresarios del sector comercial del cantón La Maná, demuestra que el 42% de ellos siempre considera la incidencia del proceso administrativo en las ventas, seguido del 27% que a veces consideran que las ventas se ven afectadas por la no aplicación del proceso administrativo, el 14% manifiesta que pocas veces consideran que las ventas están relacionadas con el proceso administrativo, y el 8% restante nunca consideran que la no aplicación del proceso organizativo inciden en las ventas de las microempresas.

**Interpretación:** Según los propietarios de las microempresas consideran que las ventas han disminuido por una mala gestión del proceso administrativo.

**Pregunta 10.** ¿Considera que la organización como pilar fundamental del proceso administrativo mejorará las ventas de las microempresas del cantón?

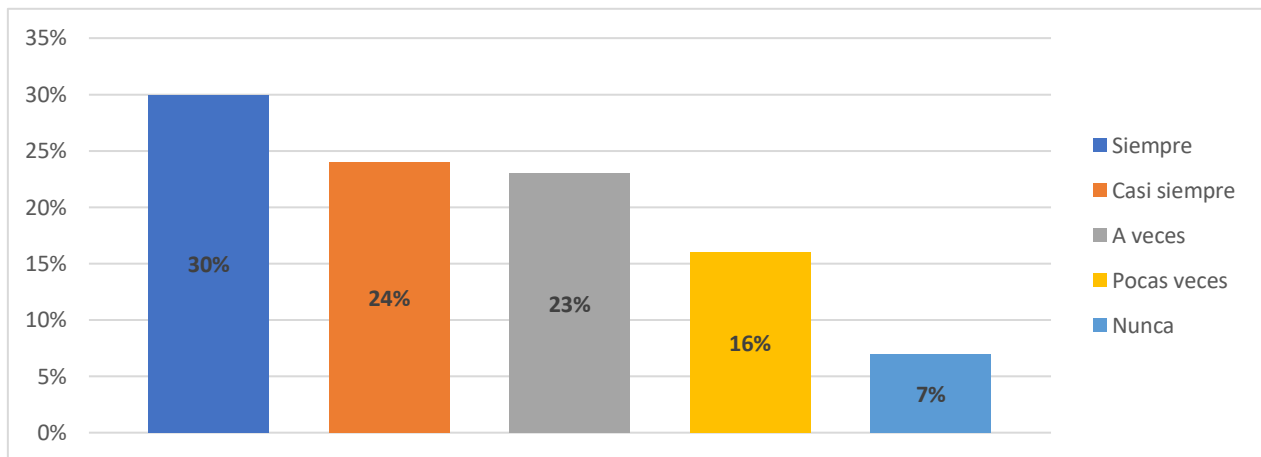
**Tabla 19. Aumento de ventas por medio de la organización**

Alternativa	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Siempre	102	30%
Casi siempre	84	24%
A veces	78	23%
Pocas veces	56	16%
Nunca	24	7%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autoras (2022)

**Gráfico 14. Aumento de ventas por medio de la organización**



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Análisis:** Los resultados de la encuesta aplicada a los propietarios de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná evidencia que, el 30% siempre considera que la aplicación de la organización mejoraría las ventas, seguido del 24% que casi siempre lo consideran, el 23% manifiesta que a veces consideran que la aplicación de la organización mejorarían las ventas, por otro lado el 16% que pocas veces lo consideran y el 7% restante que nunca consideran que la organización mejoraría las ventas de las microempresas del cantón la Maná.

**Interpretación:** Más de la mitad de los propietarios de las microempresas manifiestan que si se aplica el proceso administrativo en sus microempresas estos mejorarían sus ventas.

**Pregunta 11.** ¿Considera que la ausencia de procesos organizativos ha causado una mala gestión de recursos en la microempresa?

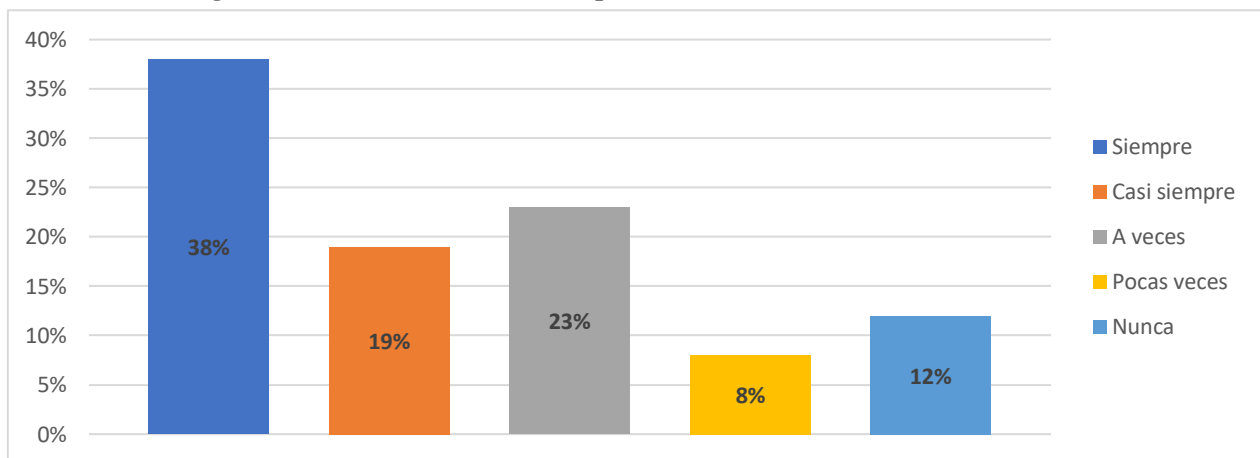
**Tabla 20. Mala gestión de recursos en la microempresa**

Alternativa	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Siempre	132	38%
Casi siempre	64	19%
A veces	80	23%
Pocas veces	27	8%
Nunca	41	12%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autoras (2022)

**Gráfico 15. Mala gestión de recursos en la microempresa**



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Análisis:** En base a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los microempresarios del cantón La Maná, se evidencia que el 38% de los mismos considera que la ausencia de procesos organizativos siempre causan una mala gestión de recursos de la microempresa, un 19% manifiesta que casi siempre se da la mala gestión de recursos, el 23% considera que a veces se da la mala de gestión de recursos por falta de procesos organizativos, luego el 8% considera que pocas veces se da dicha mala gestión y el 12% restante manifiesta que nunca se da una mala gestión por la ausencia de procesos organizativos.

**Interpretación:** Según los propietarios consideran que la mala gestión de recursos en las microempresas s es por la ausencia de procesos organizativos.

**Pregunta 12.** ¿Cree usted necesario la implementación de un plan de acción basado en la organización para el mejoramiento de su microempresa?

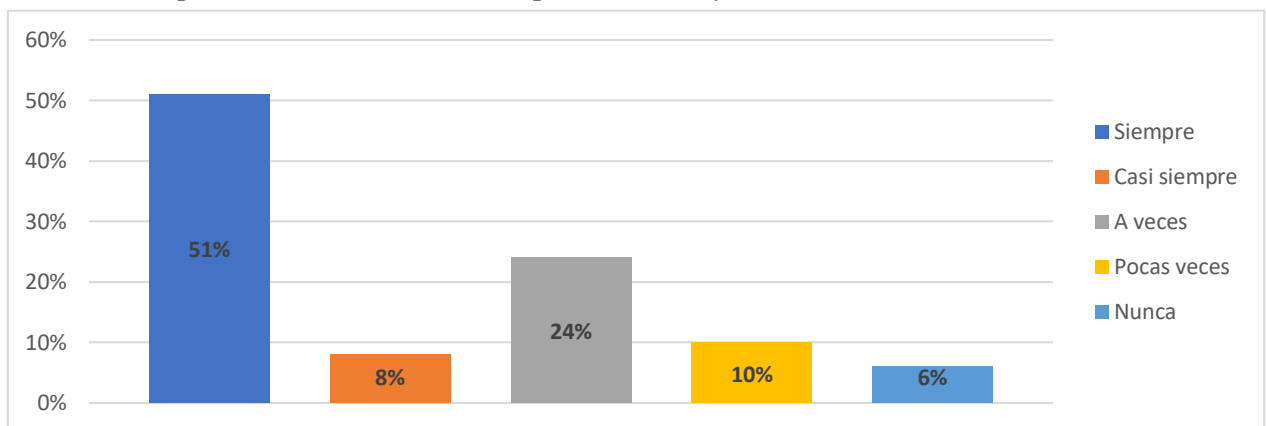
**Tabla 21. Implementación de un manual de procedimientos y funciones**

Alternativa	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Siempre	177	51%
Casi siempre	28	8
A veces	81	24%
Pocas veces	36	10-
Nunca	22	6%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autoras (2022)

**Gráfico 16. Implementación de un manual de procedimientos y funciones**



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Análisis:** En base a los resultados de la encuesta aplicada, se evidencia que al menos el 51% de los microempresarios creen que la implementación de un plan de acción basado en la organización mejoraría sus microempresas, seguido del 8% que casi siempre mejorarían de las microempresas el 24% que a veces mejoraría por el plan de acción, el 10% que pocas veces mejoraría las microempresas y el 7% restante que no mejoraría la microempresa,

**Interpretación:** La mayoría de propietarios de la microempresas consideran que un plan de acción si realizaría un mejoramiento en cada una de las actividades comerciales que realizan, por ende, mejorarían el nivel empresarial de sus microempresas..

**Pregunta 13.** ¿Cree usted que existe compromiso y empoderamiento de los trabajadores hacia la organización?

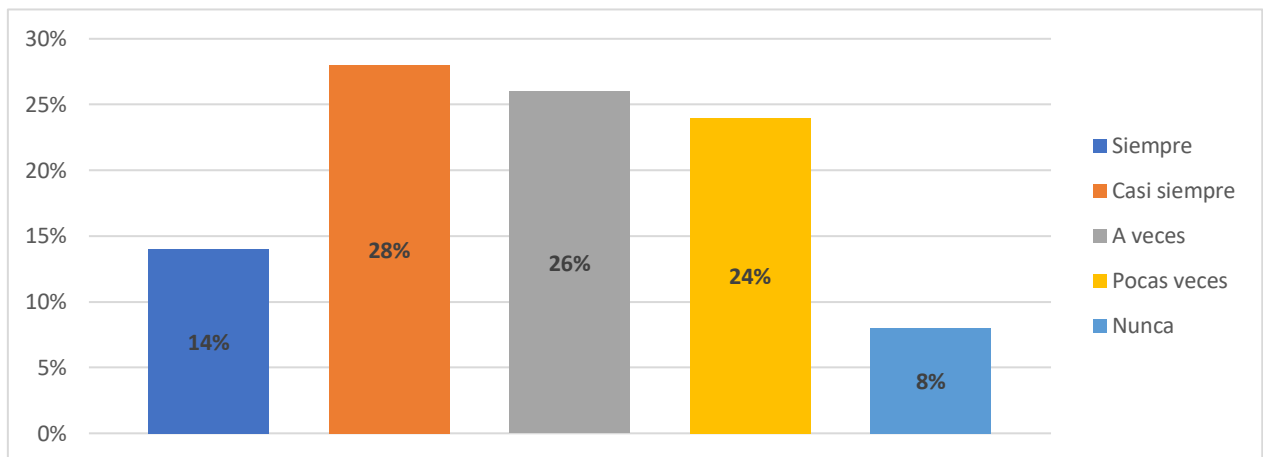
**Tabla 22. Compromiso por parte de empleados hacia la microempresa**

Alternativa	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Siempre	49	14%
Casi siempre	96	28%
En ocasiones	91	26%
Casi nunca	81	24%
Nunca	27	8%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autoras (2022)

**Gráfico 17. Compromiso por parte de empleados hacia la microempresa**



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Análisis:** En base a los resultados de la encuesta aplicada a los propietarios de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná, se evidencia que el 14% manifiesta que siempre existe compromiso por parte de los empleados hacia la organización, del mismo modo, el 28% cree que casi siempre existe dicho compromiso por parte de los empleados, el 26% de ellos manifiesta que en ocasiones suele haber compromiso de los trabajadores, luego el 24% considera que pocas veces hay empoderamiento y el 8% restante manifiesta que nunca existe compromiso y empoderamiento de los empleados hacia la microempresa en la que laboran.

**Interpretación:** Los empleados demuestra en ocasiones compromiso y empoderamiento hacia la microempresa para la cual laboran.

## 11.2. Diagnóstico FODA

Diagnóstico FODA nos permitió conocer y evaluar las condiciones en la que se encuentra las microempresas, es decir, se lleva a cabo la identificación y análisis de los factores internos (Fortalezas y Debilidades) de las organizaciones, así como también las oportunidades y amenazas descubiertas (factores externos), dónde se puedan establecer estrategias con la finalidad de minimizar los aspectos negativos (debilidades y amenazas) y aprovechar al máximo las fortalezas y oportunidades.

### 11.2.1.1. Factores internos

Dentro de los factores internos están las fortalezas y debilidades, siendo las fortalezas a las características positivas, favorables y creativas para la organización, y que pueden constituir en la ventaja competitiva en el sector o entorno en que la microempresa se desenvuelva. Por otro lado, las debilidades hacen referencia a la ausencia de las condiciones o capacidades necesario para realizar algo, es decir, subraya aspectos en lo que las microempresas son menos efectiva y eficiente en comparación a las demás organizaciones

**Tabla 23. Factores internos diagnóstico FODA**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
Poseen buena trayectoria	Deficiente cultura empresarial
Documentación legal	Estancamiento empresarial
Experiencia laboral	Carencia de dirección estratégica
Atención personalizada al cliente	Falta de filosofía organizacional
Generación de empleo	Deficiencia en procesos de control
Calidad de productos y servicios	Inexistencia de estructura organizacional
Segmentación de mercado definido	Poca innovación
Entusiasmo y motivación	Falta de capacitación
Bienestar social	Falta de competitividad - marketing
Precio	Local propio
Variedad de productos	Financiamiento

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Autores (2022)

### 11.2.1.2. Matriz de evaluación de factores internos

**Tabla 24. Matriz EFI**

<b>Factores críticos</b>	<b>Peso</b>	<b>Calif.</b>	<b>Total ponderación</b>
<b>Fortalezas</b>			
Poseen buena trayectoria	0.04	3	0.18
Documentación legal	0.05	3	0.15
Experiencia laboral	0.05	4	0.2
Atención personalizada al cliente	0.04	3	0.12
Generación de empleo	0.06	3	0.18
Calidad de productos y servicios	0.05	4	0.2
Segmentación de mercado definido	0.05	3	0.15
Entusiasmo y motivación	0.05	3	0.15
Bienestar social	0.04	2	0.08
Precio	0.04	3	0.12
Variedad de productos	0.03	3	0.09
<b>Debilidades</b>			
Deficiente cultura empresarial	0.05	3	0.15
Estancamiento empresarial	0.05	2	0.1
Carencia de dirección estratégica	0.06	3	0.18
Falta de filosofía organizacional	0.04	2	0.08
Deficiencia en procesos de control	0.05	2	0.1
Inexistencia de estructura organizacional	0.04	3	0.12
Poca innovación	0.05	1	0.05
Falta de capacitación	0.04	3	0.12
Falta de competitividad - marketing	0.05	3	0.15
Local propio	0.04	4	0.16
Financiamiento	0.03	2	0.06
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2.89</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Autores (2022)

**Tabla 25. Rangos de equivalencia**

<b>Calificación</b>	<b>Promedio</b>	<b>Peso</b>
0 = Sin importancia		
1 = Nada importante		
2 = Poco importante	2.82	<b>2.89</b>
3 = Importante		
4 = Muy importante		

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Autores (2022)

Por medio de la aplicación de la matriz de evaluación de factores internos, se pudo obtener una ponderación de 2.89, el mismo que indica que las microempresas del cantón La Maná se mantiene en equilibrio en bases a sus fortalezas y debilidades, sin embargo, al estar cerca del promedio de calificación es necesario tener en constante supervisión aquellos factores negativos, debido a que pueden llegar a ser un problema significativo en el desarrollo de las actividades.

### 11.2.1.3. Factores Externos

Al igual que los factores internos, están conformados por aspectos positivos y negativos. Dónde al referirnos por oportunidad, hacemos énfasis a una situación o condicione adecuada para el desarrollo de una actividad, teniendo una connotación positiva y favorable para el logro de objetivos. Al contrario de las amenazas, que son condiciones que ponen en peligro la actualización de alguna actividad, es decir, es aquel elemento que hace difícil o imposible en que las microempresas lleguen a cumplir sus objetivos organizaciones, y surgen como resultado de los cambios del entorno y causar daños irre recuperables.

**Gráfico 18. Factores externos diagnóstico FODA**

Oportunidades	Amenazas
Fijación de objetivos estratégicos a corto, mediano y largo plazo	Obstáculos al momento de comercializar productos en el mercado
Reestructuración del plan de negocios	Inestabilidad en la economía nacional
Uso de herramienta que permitan el crecimiento económico	Ingresos de competidores que oferten iguales productos o servicios
Aprovechamiento de competencias de colaboradores	Deficiente productividad empresarial
Innovación de procesos y técnicas.	Normativas gubernamentales
Jerarquización de la plantilla laboral	Requerimientos de capital
Aumento poblacional	Factores políticos.

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Autores (2022)



#### 11.2.1.4. Matriz de evaluación de factores externos.

Tabla 26. Matriz EFE

<b>Factores críticos</b>	<b>Peso</b>	<b>Calif.</b>	<b>Total ponderación</b>
<b>Oportunidades</b>			
Fijación de objetivos estratégicos a corto, mediano y largo plazo	0.09	4	0.36
Reestructuración del plan de negocios	0.07	3	0.21
Uso de herramienta que permitan el crecimiento económico	0.06	2	0.12
Aprovechamiento de competencias de colaboradores	0.06	2	0.12
Innovación de procesos y técnicas.	0.05	3	0.15
Jerarquización de la plantilla laboral	0.08	3	0.24
Aumento poblacional	0.07	2	0.14
<b>Amenazas</b>			
Obstáculos al momento de comercializar productos en el mercado	0.06	3	0.18
Inestabilidad en la economía nacional	0.1	4	0.4
Ingresos de competidores que oferten iguales productos o servicios	0.07	1	0.07
Deficiente productividad empresarial	0.08	2	0.16
Aparición de nuevas tecnologías	0.07	2	0.14
Requerimientos de capital	0.06	2	0.12
Factores políticos.	0.08	3	0.24
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2.65</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Autores (2022)

Tabla 27. Rangos de equivalencia

<b>Calificación</b>	<b>Promedio</b>	<b>Peso</b>
0 = Sin importancia		
1 = Nada importante		
2 = Poco importante	2.57	2.65
3 = Importante		
4 = Muy importante		

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Autores (2022)

La matriz de evaluación de factores externos refleja una ponderación de 2.65, siendo este un indicador que existen oportunidades para que las microempresas del cantón La Maná sigan creciendo dentro del sector con la intención de que hagan frente a las amenazas que presentan en su entorno.

### **11.3. Discusión**

El conocimiento sobre el proceso administrativo es muy deficiente en los propietarios de las microempresas del sector comercial, por lo que se evidencia una mala planificación, como también una inadecuada gestión de recursos para la realización de sus actividades, también influye en la jerarquización de los miembros que laboran en cada una de las microempresas, sin embargo, establecen que es posible mejorar la situación actual en la que se encuentran las microempresas, por medio de la aplicación del proceso administrativo, y más en específico de la organización, ya que por medio de esta permitirá una asignación correcta de labores y a vez gestionar de forma correcta los recursos existentes.

Por otro lado, las ventas han ido disminuyendo en el sector, donde más del 50% de los microempresarios reportan disminución en sus ventas, dicho problema radica en una mala planificación, como también organización, dirección y control de actividades se realizan dentro de las microempresas, no obstante, consideran que realizarían una correcta implementación del proceso administrativo este repercutiría en el aumento de sus ventas, por ende, las microempresas del sector comercial desarrollaría el nivel socioeconómico del sector

Por otro lado, en base al análisis FODA se pudo identificar que las microempresas pertenecientes al sector comercial del cantón La Maná presentan los siguientes problemas:

- Existe carencia de filosofía y diseño organizacional
- Nula planificación estratégica que orienten al cumplimiento de objetivos organizacionales
- No están establecidos los objetivos organizacionales
- Los propietarios carecen de cultura empresarial
- Deficiente control de objetivos
- Poca educación financiera
- Baja participación por parte de los empleados.

## 12. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

### 12.1. Planteamiento de la hipótesis

- **H:** Hipótesis de trabajo
- **Ho:** Hipótesis Nula
- **Hi:** Hipótesis alterna

#### 12.1.1. Hipótesis de trabajo

**H:** La organización como parte del proceso administrativo inciden en las ventas de las microempresas pertenecientes al sector comercial del cantón La Maná.

#### 12.1.2. Hipótesis Nula

**Ho:** La organización como parte del proceso administrativo no inciden en las ventas de las microempresas pertenecientes al sector comercial del cantón La Maná.

#### 12.1.3. Hipótesis alternativa

**Hi:** La organización como parte del proceso administrativo presenta incidencia en las ventas de las microempresas pertenecientes al sector comercial del cantón La Maná.

### 12.2. Nivel de significancia

Para la realización de la comprobación de la hipótesis de trabajo se utilizó un nivel de significancia del 0.05, teniendo en consideración que mientras más bajo sea el nivel de significancia los resultados de investigación serían más preciso, por ende, tendrían un mayor nivel de confiabilidad.

### 12.3. Selección del modelo estadístico

**Tabla 28. Prueba de normalidad**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Organización</b>						
Pregunta 1.	,213	344	,000	,861	344	,000
Pregunta 2	,182	344	,000	,903	344	,000
Pregunta 3	,228	344	,000	,868	344	,000
Pregunta 4	,209	344	,000	,889	344	,000
Pregunta 5	,190	344	,000	,869	344	,000
Pregunta 6.	,200	344	,000	,863	344	,000
Pregunta 7	,173	344	,000	,897	344	,000
<b>Ventas</b>						
Pregunta 8	,180	344	,000	,904	344	,000
Pregunta 9	,178	344	,000	,909	344	,000
Pregunta 10	,192	344	,000	,897	344	,000
Pregunta 11	,176	344	,000	,901	344	,000
Pregunta 12	,257	344	,000	,880	344	,000
Pregunta 13	,212	344	,000	,890	344	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Elaboración propia

#### **Análisis.**

En virtud de que la muestra a quien se le aplicó la encuesta es de 344 microempresarios, se estableció los resultados por la prueba de Kolmogorov-Smirnova, en base a eso se consideró aplicar el modelo estadístico correlación de Pearson teniendo en cuenta las siguientes características.

- Muestra superior a los 50 individuos, por lo que se rechaza Shapiro-Wilk
- Estudio de enfoque cuantitativo

**Tabla 29. Resumen de prueba de normalidad**

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Organización	,088	344	,000	,980	344	,000
Ventas	,161	344	,000	,945	344	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

## 12.4. Correlación de Pearson

**Tabla 30. Coeficiente de relación de Pearson**

<b>-1.00</b>	<b>Correlación negativa perfecta</b>
-0.95	Correlación negativa fuerte
-0.50	Correlación negativa moderada
-0.10	Correlación negativa débil
<b>0.00</b>	<b>No existe correlación alguna entre las variables</b>
+0.10	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva moderada
+0.95	Correlación positiva fuerte
<b>+1.00</b>	<b>Correlación perfecta</b>

Fuente: Metodología de la Investigación (2017)

**Tabla 31. Correlación de Pearson**

		<b>Correlaciones</b>	
		<b>Organización</b>	<b>Ventas</b>
<b>Organización</b>	Correlación de Pearson	1	<b>,191**</b>
	Sig. (bilateral)		,00063
	N	344	344
<b>Ventas</b>	Correlación de Pearson	<b>,191**</b>	1
	Sig. (bilateral)	,00063	
	N	344	344

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

### **12.5. Interpretación modelo estadístico.**

Se realizó el análisis de las variables de estudio mediante el modelo estadístico de Pearson, el mismo que se lo hizo mediante el software IBM SPSS Statitics 25 lo que permitió determinar la relación que existe entre la situación organizacional de las microempresas y las ventas que estas tienen.

Para el establecimiento de la relación se hizo suma de los ítems de las dos variables, lo que corresponde 7 ítems a la variable de organización y 6 ítems a la variable de ventas, tal como se detalla en la tabla 24.

De acorde a la tabla 26, el valor estadístico de la correlación de Pearson es de 0.191, lo que indica que la correlación entre la situación organizacional de las microempresas y las ventas es significativa, y dentro del ámbito de estudio con un nivel de confianza del 95% hay una correlación positiva débil entre las dos variables.

En base a lo anterior para poder aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alternativa, el valor de R (correlación de Pearson) debe establecerse entre “0” y “-1”, sin embargo, al estar el coeficiente de correlación de Pearson entre “0” y “+1” se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que quiere decir que la organización como parte del proceso administrativo presenta incidencia en las ventas de las microempresas pertenecientes al sector comercial del cantón La Maná.

### 13. IMPACTOS

Los impactos son considerados como posibles consecuencias que puedan ejercer durante la ejecución del proyecto, por ende, se deben evaluar cualitativamente y cuantitativamente para determinar de tal manera si la aplicación del manual de funciones y procedimientos organizacionales afecta de manera positiva o negativa.

**Tabla 32. Calificación de impacto**

Nivel de impacto	Escala de impacto
Impacto alto negativo	-3
Impacto medio negativo	-2
Impacto bajo negativo	-1
No existe impacto	0
Impacto bajo positivo	1
Impacto medio positivo	2
Impacto alto positivo	3

**Fuente:** Metodología de valoración de impactos

**Elaborado por:** Autoras (2022)

#### 13.1. Impacto social

Mediante la aplicación del presente manual los propietarios de las microempresas tendrán una manera clara sobre las funciones a ejercer en cada puesto de trabajo, como también sus responsabilidades.

**Tabla 33. Calificación impacto social**

Factores	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Mejora en la atención al cliente						x		
Mayor participación de la ciudadanía					x			
Oportunidad de acción social						x		
Satisfacción de necesidades						x		
Aumento de su calidad de vida						x		
<b>Total</b>					1	8		9

**Elaborado por:** Autoras (2022)

### 13.2. Impacto técnico

Se lo relacionó con cada uno de los temas abordados en la elaboración de un manual de funciones y procedimientos.

**Tabla 34. Calificación impacto técnico**

<b>Factores</b>	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>Total</b>
Planificación de las microempresas							x	
Estructura organizacional de las microempresas							x	
Manual de procedimiento y funciones						x		
Dirección de las microempresas						x		
Control de las microempresas						x		
<b>Total</b>						6	6	12

**Elaborado por:** Autoras (2022)

### 13.3. Impacto económico

Desde el punto de vista económico, con la organización dio una optimización de los recursos que posea cada una de las microempresas, evitando gastos incensarios, es decir, la pérdida de recursos sustanciales para el desarrollo económico de cada una de ellas.

**Tabla 35. Calificación impacto social**

<b>Factores</b>	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>Total</b>
Participación del desarrollo socioeconómico						x		
Alto desarrollo del sector comercial						x		
Generación y oportunidad de empleo					x			
<b>Total</b>					1	4		5

**Elaborado por:** Autoras (2022)



## 14. PRESUPUESTO

Tabla 36. Presupuesto

<b>Fuentes de Financiamiento</b>				
<b>Componentes/ Rubros</b>	<b>Internas</b>			<b>Total</b>
	<b>Autogestión</b>	<b>UTC</b>	<b>Comunidad</b>	
<b>Componente 1:</b>				
Fundamentación de las etapas del proceso administrativo mediante revisión bibliográfica para la determinación de su importancia en las microempresas.				\$ 50
<b>Actividades:</b>				
<b>Actividad 1:</b> Revisión bibliográfica y realización del marco teórico del proyecto.	\$ 50			
<b>Componentes 2:</b>				
Diagnosticar la situación organizacional de las microempresas del sector comercial minorista del cantón La Maná para la identificación de falencias que incidan en sus ventas.				\$ 75
<b>Actividades:</b>				
<b>Actividad 1:</b> Realización de encuesta	\$50			
<b>Actividad 2:</b> Identificación de factores internos y externos.	\$ 25			
<b>Componente 3:</b>				
Determinar la relación entre la organización y las ventas de las microempresas del cantón La Maná mediante análisis estadístico para la descripción de su relación.				\$ 200
<b>Actividades:</b>				
<b>Actividad 1:</b> Sociabilización de la importancia de los procesos administrativos de la gestión de pymes	\$50			
<b>Actividad 2:</b> Capacitación sobre el proceso administrativo	\$ 150			
<b>Total</b>				<b>\$325</b>

Elaborado por: Autoras (2022)

## **15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **15.1. Conclusiones**

Los resultados de la encuesta realizada a los propietarios de las microempresas del cantón La Maná, evidencian que, un 34% no tienen conocimiento lo que es el proceso administrativo, lo que indica que existen muy pocos microempresarios que conocen sobre el proceso administrativo.

Existe muy poca participación de la organización dentro de las microempresas del sector comercial, dado que más del 77% de los propietarios de las mismas hacen muy pocas veces e inclusive nunca hacen uso de la organización para el desarrollo de las actividades de su microempresa, además desconocen la importancia del proceso administrativo dentro de la gestión de las microempresas.

La organización como parte del proceso administrativo posee una correlación positivamente débil con las ventas resultadas, dado que solo se consideró una variable como parte del proceso administrativo dejando el resto de las variables fuera del análisis, conociendo que los elementos del proceso administrativo interactúan entre sí de tal manera que entre todos ellos se complementan y ofrecen una completa gestión administrativa en base a las actividades a realizar.

## **15.2. Recomendaciones**

Profundizar la búsqueda de información acerca del objeto de estudio, dado que permitirá la planificación de estrategias adicionales que contribuirán a la mejora de procedimientos organizacionales, por ende, a una mejor gestión de recursos por parte de las microempresas, lo que conlleva a un aumento de ventas.

Enfatizar la resolución de los diversos problemas encontrados en el diagnóstico situacional FODA, mediante la propuesta de estrategias que permitan minimizar aquellos factores negativos que inciden en la fase organización de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná.

Considerar a todos los elementos del proceso administrativo para la realización de un análisis más profundo y poder determinar con mayor claridad si la aplicación del mismo incide en las ventas de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná.

## 16. BIBLIOGRAFÍA


- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 163-170.
- Asti Vera, A. (2016). *Metodología de la investigación*. Sevilla: Athenaica Ediciones Universitarias.
- Baque, K., & Manso, A. (2017). *Desarrollo de procesos administrativos y su incidencia en el desarrollo económico de la empresa TECHNICOLD*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Besley, S., & Brigham, E. (2016). *Fundamentos de Administración Financiera*. México D.F: Cengage Learning.
- Blandez Ricalde, M. G. (2014). *Proceso administrativo*. México D.F: Editorial Digital UNID.
- Campero, M., & Alarcón, L. F. (2014). *Administración de Proyectos Civiles*. Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile.
- Cardona, D. (2015). *Administración: Introducción a lo básico* (Segunda ed.). Cartagena-Colombia: Graficas Koral.
- Cordoba, R. (2012). *Proceso administrativo* . Estado de Mexico : RED TERCER MILENIO S.C.
- Espinoza Freire, E. E. (2018). La hipótesis en la investigación. *MENDIVE*, 16(1). Obtenido de <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1197>
- Hernández Sampieri , R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. New York: McGraw Hill.
- Hernández, J., Gallarzo, M., & Espinoza, J. (2016). *Desarrollo Organizacional* (2da ed.). México D.F: Pearson Educacion.
- Hernández, S., & Rodríguez, G. (2016). *Administración* (Tercera ed.). México D.F: Editorial Mexicana.

- Herrera Montiel, M. A. (2016). *Proceso administrativo y su incidencia en la rentabilidad de los comerciales “Aguirre” “Expohogar” y “Expomueble” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016*. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo.
- INEC. (2020). *Directorio de Empresas y Establecimiento 2019*. Quito: Insitito Nacional de Estadísticas y Censo.
- Luna González, A. C. (2015). *Proceso administrativo*. México D.F: Grupo Editorial Patria.
- Martínez, H. (2019). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Cengage Learning.
- Monroy, M., & Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Grupo editorial Éxodo.
- Montenegro López, F. J. (2017). *Modelo de gestión por procesos administrativos para la Dirección General de participación social del GAD Provincial de Morona Santiago*. Macas: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Navarrete, K. (2019). *El control dentro del proceso administrativo. Qué es, objetivo, proceso, importancia y tipos*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/el-control-dentro-del-proceso-administrativo/#autores>
- Perez, L., Perez, R., & Seca, M. V. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Ituzaingó: Metodología de la investigación científica.
- Riera, A. (2014). *El Proceso Administrativo: Administración*. Calameo.
- Sánchez Delgado, M. (2015). *Administración I*. México D.F: Grupo Editorial Patria.
- SNI. (2021). *Proyecciones y Estudios Demográficos*. Obtenido de Sistema Nacional de Información: <https://sni.gob.ec/proyecciones-y-estudios-demograficos>
- Torres, V. (2015). *Administración en ventas*. México D.F: Grupo Editorial Patria.

## 17. ANEXOS

### Anexo 1. Hoja de vida del tutor de investigación

#### A. DATOS PERSONALES

Nombres	Enry Gutember	
Apellidos	Medina López	
Nacionalidad	Ecuatoriana	
Lugar de nacimiento	La Maná	
Cédula de ciudadanía	0501134514	
Estado civil	Casado	
Dirección domiciliaria	La Mana – Recinto El Moral	
Teléfonos de contacto	288-037 092448049	
Email	enry.medi@utc.edu.ec	

#### B. ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULO SOBTEENIDOS

NIVEL	TÍTULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL CONESUP	CODIGO DEL REGISTRO CONESUP
<b>Tercer</b>	Licenciado en Ciencias de la Educación, en la especialización Comercio y Administración	18 de septiembre del 2002	1013-02-208640
<b>Cuarto</b>	Diplomado Superior en Práctica Docente Universitaria	20 del enero del 2003	1014-03- 336202
	Magister en Mención Planeamiento y Administración Educativo	03 de abril del 2012	1020-12- 744991

#### C. HISTORIAL PROFESIONAL

**UNIDAD ACADÉMICA EN LA QUE LABORA:** Ciencias Humanas


**CARRERA A LA QUE PERTENECE:** Licenciatura Administración de empresas

**AREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA:** Administración de Empresas

**FECHA DE INGRESO A LA UTC:** 5 de octubre del 2005

## Anexo 2. Datos informativos de la investigadora

### A. DATOS PERSONALES


Nombres	Juana Izamar	
Apellidos	Macias Peñarrieta	
Nacionalidad	Ecuatoriana	
Lugar de nacimiento	La Maná	
Cédula de ciudadanía	1251190672	
Estado civil	Soltera	
Dirección domiciliaria	La Mana – Recinto Bella Jungla	
Teléfonos de contacto	0989501511	
Email	juana.macias0672@utc.edu.ec	

### B. ESTUDIOS REALIZADOS

<b>Primarios</b>	Federación Deportiva de Cotopaxi
<b>Secundarios</b>	Instituto Tecnológico Superior “La Maná”
<b>Superiores</b>	Universidad Técnica de Cotopaxi-Carrera de Licenciatura en Comercio
<b>Títulos obtenidos</b>	Título de Bachiller en Ciencias
<b>Certificados</b>	Primeras Jornadas administrativas en creatividad, innovación y emprendimiento
	Segundas Jornadas Administrativas-Carrera de Administración de Empresas
	Introducción al mercado de valores. Juego bursátil

### Anexo 3. Datos informativos de la investigadora

#### A. DATOS PERSONALES

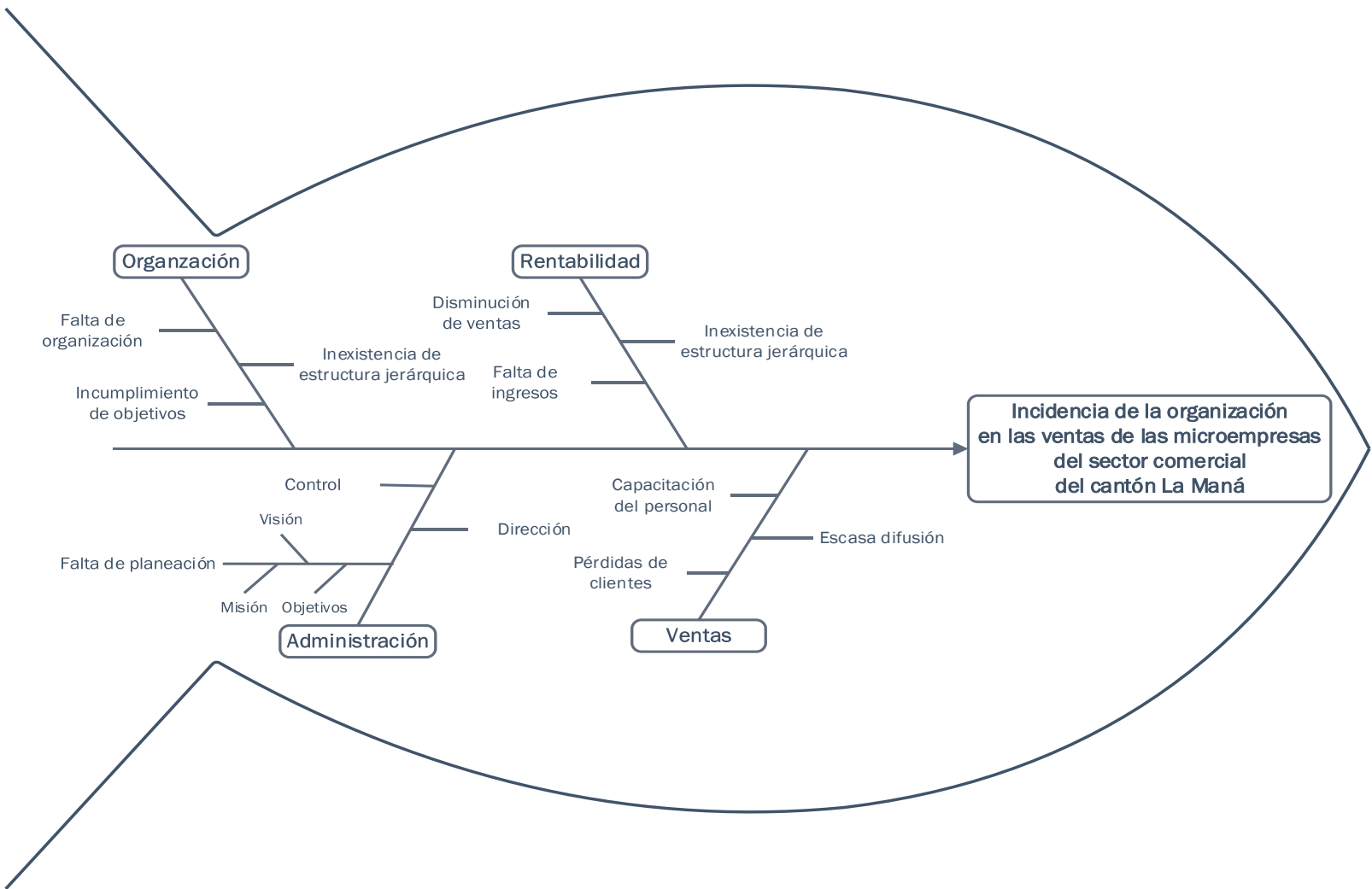
Nombres	Tania Magaly	
Apellidos	Tapia Raura	
Nacionalidad	Ecuatoriana	
Fecha de nacimiento	13 de Junio 1998	
Lugar de nacimiento	Valencia	
Cédula de ciudadanía	2300181175	
Estado civil	Soltera	
Dirección domiciliaria	La Mana - Calle Guayaquil y General Enrique Gallos	
Teléfonos de contacto	0994981037	
Email	tania.tapia1175@utc.edu.ec	

#### B. ESTUDIOS REALIZADOS

<b>Primarios</b>	Escuela Fiscal Georgue Washington
<b>Secundarios</b>	Unidad Educativa Rafael Vascones Gómez
<b>Superiores</b>	Universidad Técnica de Cotopaxi-Carrera de Licenciatura en Comercio
<b>Títulos obtenidos</b>	Bachiller Técnico de Contabilidad
<b>Certificados</b>	Primeras Jornadas administrativas en creatividad, innovación y emprendimiento
	Segundas Jornadas Administrativas-Carrera de Administración de Empresas
	Introducción al mercado de valores. Juego bursátil



### Anexo 4. Diagrama de Ishikawa



Elaborado por: Autoras (2022).

## Anexo 5. Cuestionario de Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### CUESTIONARIO DE ENCUESTAS DIRIGIDA DIRIGIDA A LOS COMERCIANTES DE MICROEMPRESAS DEL CANTÓN LA MANÁ

**TEMA DE INVESTIGACIÓN:** LA ORGANIZACIÓN COMO ELEMENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LAS VENTAS DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL AL POR MENOR DEL CANTÓN LA MANÁ, 2022.

**Objetivo:** Recopilar información acerca de la situación organizacional de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná.

**Compromiso:** Se solicita de la manera más comedida se digne contestar los siguientes ítems con la mayor fidelidad posible; los investigadores nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione.

#### Identificación del encuestado

<b>Género del encuestado</b>	Femenino ( )                      Masculino ( )
<b>Edad promedio del encuestado</b>	18-21 años ( ) 22-25 años ( ) 26-29 años ( ) 30 a 33 años ( ) 34 o más ( )

**Instrucción:** marcar con una X la opción que usted crea conveniente.

N o.	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	En ocasiones	Casi nunca	Nunca
<b>Variable:</b> Organización						
1.	¿Cómo microempresario del cantón conoce usted lo que es el proceso organizativo?					

2	¿Utiliza la organización como pilar fundamental dentro de las actividades de su microempresa?					
3	¿Considera que el proceso de organización ayudaría a mejorar la situación actual de las microempresas del cantón?					
4	¿Considera usted que las actividades de las microempresas del sector inciden en el desarrollo socioeconómico del cantón La Maná?					
5	¿Cree usted que la mala organización de la microempresa es consecuencia de la falta de organización?					
6	¿Considera usted un factor importante el proceso organizativo para la realización correcta de su trabajo?					
7	¿Considera usted que la implementación del proceso organizativo le permitirá genera un desarrollo a nivel organizacional?					
<b>Variables: Ventas</b>						
8	¿Cree usted que las ventas de las microempresas del sector han disminuido?					
9	¿Considera que esta disminución de ventas se debe a la no aplicación del proceso organizativo?					
10	¿Considera que la organización como pilar fundamental del proceso administrativo mejorará las ventas de las microempresas del cantón?					
11	¿Considera que la ausencia de procesos organizativos ha causado una mala gestión de recursos en la empresa?					
12	¿Cree usted necesario la implementación de un plan de acción basado en la organización para el mejoramiento de su microempresa??					
13	¿Cree usted que existe compromiso y empoderamiento de los trabajadores hacia la organización?					

**Muchas gracias por su colaboración.**

## **Anexo 6. Validación de instrumento I**

La Maná, 11 de Julio del 2022

Ing. Valencia Neto Mayra. MBA.

**Docente**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

Presente

De mi consideración:

Nosotros, Macias Peñarrieta Juana Izamar con C.I 1251190672 y Tapia Raura Tania Magaly con C.I. 2300181175, nos dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se nos ayude con la validación de la encuesta en el formato adjunto, la cual será aplicada para la realización del proyecto de investigación con el tema: "LA ORGANIZACIÓN COMO ELEMENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LAS VENTAS DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL AL POR MENOR DEL CANTÓN LA MANÁ, 2022".

Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Macias Peñarrieta Juana Izamar  
C.I.: 1251190672  
**Autora del proyecto**



Tapia Raura Tania Magaly  
C.I: 2300181175  
**Autora del proyecto**

## VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	X			
Calidad de la redacción		X		
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

### Apreciación cualitativa

### Observaciones

Ninguna

### Validado por:



Ing. Valencia Neto Mayra Elizabeth MBA.

**Docente Evaluador**

**C.I: 0503124463**

## **Anexo 7. Validación de instrumento II**

La Maná, 11 de Julio del 2022

MBA. Pazmiño Cano Gloria Evelina  
**Docente**

### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

Presente

De mi consideración:

Nosotros, Macias Peñarrieta Juana Izamar con C.I 1251190672 y Tapia Raura Tania Magaly con CI. 2300181175, nos dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se nos ayude con la validación de la encuesta en el formato adjunto, la cual será aplicada para la realización del proyecto de investigación con el tema: “LA ORGANIZACIÓN COMO ELEMENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LAS VENTAS DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL AL POR MENOR DEL CANTÓN LA MANÁ, 2022”.

Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Macias Peñarrieta Juana Izamar  
C.I.: 1251190672  
**Autora del proyecto**



Tapia Raura Tania Magaly  
C.I.: 2300181175  
**Autora del proyecto**

## VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

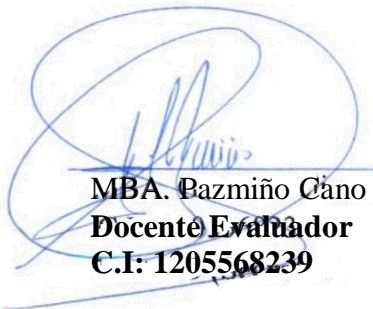
Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento		X		
Calidad de la redacción	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación		X		

### Apreciación cualitativa

### Observaciones

Ninguna

### Validado por:



MBA. Pazmiño Cãno Gloria Evelina  
**Docente Evaluador**  
**C.I: 1205568239**

## **Anexo 8. Validación de instrumento III**

La Maná, 11 de Julio del 2022

MBA. Cabrera Toscano Eduardo Fabricio  
**Docente**

### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

Presente

De mi consideración:

Nosotros, Macias Peñarrieta Juana Izamar con C.I 1251190672 y Tapia Raura Tania Magaly con CI. 2300181175, nos dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se nos ayude con la validación de la encuesta en el formato adjunto, la cual será aplicada para la realización del proyecto de investigación con el tema: “LA ORGANIZACIÓN COMO ELEMENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LAS VENTAS DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL AL POR MENOR DEL CANTÓN LA MANÁ, 2022”.

Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Macias Peñarrieta Juana Izamar  
C.I.: 1251190672  
**Autora del proyecto**



Tapia Raura Tania Magaly  
C.I: 2300181175  
**Autora del proyecto**



## VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento			X	
Calidad de la redacción			X	
Relevancia del contenido			X	
Factibilidad de aplicación		X		

### Apreciación cualitativa

### Observaciones

Ninguna

### Validado por:



MBA. Cabrera Toscano Eduardo Fabricio  
**Docente Evaluador**  
C.I: 1712317195

## Anexo 9. Evidencias fotográficas

Foto 1 y 2: Recopilación de información sobre la organización



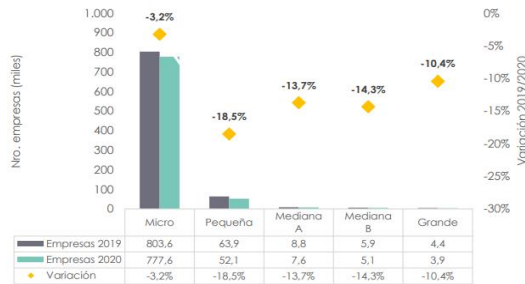
Foto 3 y 4: Levantamiento de información por medio de encuesta



## Anexo 10. Dinámica empresarial

### Dinámica empresarial según tamaño de empresa

En 40.335 (un 4,5%) se redujo el número de empresas activas entre 2019 y 2020; en el segmento de micro empresas, la variación fue de 26 mil empresas menos (un 3,2%).



Transición entre tamaño de empresas	2020					Activas 2019, Inactivas 2020	Subtotal 2019
	Micro	Pequeña	Mediana A	Mediana B	Grande		
Micro	610.137	4.890	173	52	9	188.339	803.600
Pequeña	18.095	41.207	1.231	211	28	3.147	63.919
Mediana A	398	3.104	4.496	586	40	143	8.767
Mediana B	162	515	1.419	3.472	313	43	5.924
Grande	38	69	77	672	3.511	23	4.390
Inactivas 2019, Activas 2020	148.784	2.294	169	82	31		151.360
<b>Subtotal 2020</b>	<b>777.614</b>	<b>52.079</b>	<b>7.565</b>	<b>5.075</b>	<b>3.932</b>	<b>191.695</b>	

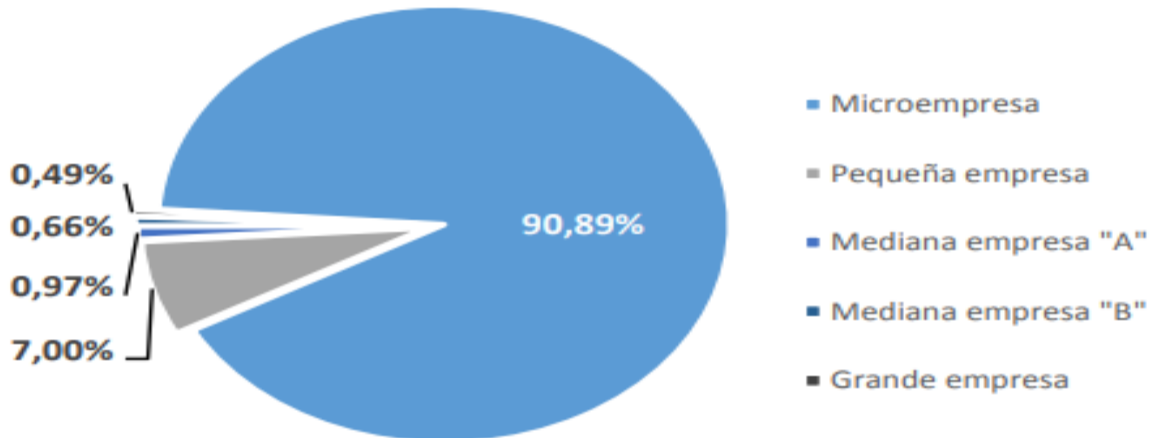
- Notas:**
1. Clasificación de tamaño de empresa emitida por la Comunidad Andina de Naciones (CAN)
  2. Para determinar si una empresa tuvo o no actividad en el año de estudio, se considera que la empresa cumple al menos uno de los tres criterios siguientes: la empresa registró su declaración de ventas al SRI, y/o registró plazas de empleo en el IESS, y/o declaró bajo el Régimen Simplificado – RISE.

Activas 2019 - Inactivas 2020	191.695
Inactivas 2019 - Activas 2020 (nuevas empresas)	151.360
<b>Diferencia neta</b>	<b>-40.335</b>

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censo – INEC

13

## Gráfico 2. Distribución del número de empresas según tamaño.



Fuente: DICE 2019.

Fuente: Directorio de Empresas y Establecimientos 2019 – INEC

## Anexo 11. Aval de Traducción



CENTRO  
DE IDIOMAS

### *AVAL DE TRADUCCIÓN*

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: “**LA ORGANIZACIÓN COMO ELEMENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LAS VENTAS DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL AL POR MENOR DEL CANTÓN LA MANÁ, 2022**”, presentado por **Macias Peñarrieta Juana Izamar y Tapia Raura Tania Magaly**, egresadas de la Carrera de: **Licenciatura en comercio**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

La Maná, agosto del 2022

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Fernando Toaquiza', is written over a horizontal line.

Mg. Fernando Toaquiza  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**  
CI: 0502229677



## Anexo 12. Reporte de plagio



### Document Information

---

Analyzed document	WORD-MACIAS JUANA- TAPIA TANIA.docx (D143173948)
Submitted	2022-08-23 05:50:00
Submitted by	Marilin
Submitter email	marilin.albarrasin@utc.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	marilin.albarrasin.utc@analysis.orkund.com

### Sources included in the report

---

<b>SA</b>	<b>submission.docx</b> Document submission.docx (D76270625)		1
<b>SA</b>	<b>1562983414_754__PATRICIO_VISCARRA.docx</b> Document 1562983414_754__PATRICIO_VISCARRA.docx (D54600711)		1
<b>SA</b>	<b>T3 DEPAZ.docx</b> Document T3 DEPAZ.docx (D118651613)		1
<b>SA</b>	<b>submission.pdf</b> Document submission.pdf (D113428319)		1