



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
CARRERA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
GERENCIAL**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**Análisis del proceso administrativo para la toma de decisiones en el comercial
“Corrales de la provincia de Cotopaxi, en el cantón de Latacunga”.**

Proyecto de Investigación mostrado previo a la obtención del Título de
Licenciado en Gestión de la Información Gerencial

Autor:

Sacatoro Otto Darwin Efrain

Tutor:

Mgs. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña

LATAACUNGA – ECUADOR

Febrero 2026

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Darwin Efrain Sacatoro Otto con cédula de ciudadanía No **0504712548** , declaro ser autor del presente **ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL COMERCIAL "CORRALES DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA** siendo la Ing. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña., Tutora del presente trabajo; y, exímo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

Latacunga, 12 de marzo del 2026



Darwin Efrain Sacatoro Otto
C.C: 0504712548

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO

En calidad de Tutor del Proyecto de Emprendimiento sobre el título:

ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL COMERCIAL "CORRALES DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA, de Darwin Efrain Sacatoro Otto de la carrera de Gestión de la información Gerencial, considero que dicho Proyecto de emprendimiento es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 12 de marzo del 2026



Mgs. Alexandra Alajo
C.C.: 0502210644

TUTORA

CONSENTIMIENTO DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

AVAL DE 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 y Económicas; por cuanto, el postulante: Sacatoro Otto Darwin Efrain, con el título del Proyecto de Investigación **ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL COMERCIAL "CORRALES DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA,**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 12 de marzo del 2026

Para constancia firman:



Dr. Galo Alfredo Flores Lagla
C.C: 0502138191
LECTOR 1(PRESIDENTE)



Ing. Jorge Enrique
C.C: 0502608227
LECTOR 2 (MIEMBRO)



M.A. Monica Salazar
C.C: 0502138191
LECTOR 3 (MIEMBRO)

RECONOCIMIENTO

Agradecido con Dios por darme la vida, la fortaleza y la sabiduría necesaria para terminar con éxito este importante ciclo de mi formación profesional, guiándome en cada paso y permitiéndome superar las dificultades presentadas en el camino.

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Ing. Alexandra Alajo, al Ing. Jorge Cañar y a Mónica Salazar, por su excelente recomendación, apoyo constante, aportes significativos durante el perfeccionamiento de esta indagación, los cuales fueron fundamentales para alcanzar este logro. De igual manera, agradezco a los docentes de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, quienes con sus ilustraciones y experiencias ayudaron a mi procepción académica y personal.

Asimismo, extiendo mi gratitud a mis compañeros por su apoyo, compañerismo y por los instantes intervenidos en el transcurso de este proceso. Finalmente, agradezco a la institución educativa por abrirme sus puertas y ofrecerme la oportunidad de formarme como un profesional, permitiéndome conseguir una de las metas más significativas en mi vida.

Sacatoro Otto Darwin Efrain

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme la vida, la fortaleza y sabiduría necesarias para alcanzar esta meta tan importante en mi formación profesional.

A mis padres, María Otto y Juan Sacatoro, por su amor incondicional, comprensión y motivación en los momentos difíciles y ser el pilar fundamental en cada paso de mi vida. Este logro no es solo mío, sino también de ustedes, porque sin su apoyo nada de esto habría sido posible.

A mi hermana Erika y mi hermano Maykel por estar siempre presentes por su apoyo, compañía y motivación para seguir adelante.

A mi novia Aimi, por su amor, paciencia y comprensión a lo largo de esta etapa. Gracia por estar a mi lado en este proceso, por brindarme tu apoyo y por inspirarme a no rendirme.

Finalmente, dedico este logro a todas las personas que, de una u otra manera, formaron parte de este camino y aportaron para poder hoy llegar a esta meta.

Sacatoro Otto Darwin Efrain

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

TEMA: ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL COMERCIAL “CORRALES DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL CANTÓN DE LATACUNGA”.

AUTOR: Sacatoro Otto Darwin Efrain

RESUMEN

La actual averiguación tiene como propósito examinar el proceso administrativo y su dependencia con la toma de decisiones en el Comercial “Corrales”, en el cantón de Latacunga, en la provincia de Cotopaxi este estudio se realiza con la intención de igualar posibles dificultades dentro de la misión administrativa de la empresa y plantear alternativas que permitan mejorar su funcionamiento y optimizar la toma de decisiones adentro de la organización para el progreso de la exploración se manejó un enfoque cuantitativo, armado en la investigación bibliográfica y de campo la indagación bibliográfica consintió recopilar información hipotética a partir de libros, artículos y documentos relacionados con el proceso administrativo y la toma de decisiones por su parte, la investigación de campo se llevó a cabo directamente en el Comercial “Corrales”, por medio de la aplicación de encuestas a los colaboradores, se obtuvo información directa sobre la forma en que se desarrollan todos los procesos administrativos dentro de la empresa además, se emplearon los procesos inductivo y deductivo, mientras el método inductivo analizó los resultados obtenidos en las encuestas para llegar a conclusiones generales sobre la situación administrativa del negocio mientras tanto, el método deductivo facilitó la aplicación de los conocimientos hipotéticos al análisis de la realidad del Comercial “Corrales”.

Frases clave: proceso administrativo, toma de decisiones, gestión administrativa, habilidades de mejora.

COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY

ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES FACULTY

**THEME: ANALYSIS OF THE ADMINISTRATIVE PROCESS FOR
DECISION-MAKING AT THE "CORRALES DE LA PROVINCIA
DE COTOPAXI, IN THE CANTON OF LATACUNGA" BUSINESS.**

AUTHOR: Sacatoro Otto Darwin Efrain

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the administrative process and its relationship to decision-making at the "Corrales" store in the canton of Latacunga, in the province of Cotopaxi. This study is conducted with the intention of identifying potential challenges within the company's administrative operations and proposing alternatives to improve its functioning and optimize decision-making within the organization.

To advance the research, a quantitative approach was employed, based on both literature review and field research. The literature review involved compiling theoretical information from books, articles, and documents related to administrative processes and decision-making. Meanwhile, the field research was conducted directly at Comercial "Corrales" through surveys administered to employees, yielding direct information on how all administrative processes are carried out within the company.

Additionally, both inductive and deductive methods were employed, while the inductive method analyzed the results obtained from the surveys to reach general conclusions about the business's administrative situation; meanwhile, the deductive method facilitated the application of theoretical knowledge to the analysis of the reality at Comercial "Corrales."

Key phrases: administrative process, decision-making, administrative management, skills for improvement.

CRÉDITO DE TRADUCCIÓN



AVAL DE TRADUCCIÓN

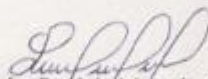
En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL COMERCIAL “CORRALES DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA.”** presentado por: **Sacatoro Otto Darwin Efrain**, egresado de la Carrera de: **Gestión de la Información Gerencial**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, 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.

Latacunga, 12 de marzo de 2026

Atentamente,


Mg. Patricia Marcela Chacón Porras
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
C.C: 0502211196



ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	II
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	III
CONSENTIMIENTO DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	IV
RECONOCIMIENTO.....	V
DEDICATORIA	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
CRÉDITO DE TRADUCCIÓN.....	IX
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	X
INDICE DE TABLAS	XII
ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN	XIII
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. INTRODUCCIÓN	2
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
4. JUSTIFICACIÓN	6
5. MARCO TEORICO	8
5.1. Hipótesis Tradicional de la Administración.....	8
5.2. Escuela Neoclásica de Administración	9
5.3. Toma de Decisiones Gerenciales	11
5.4. Tipologías de Decisiones:	12
5.5. Sistemas de Información Gerencial (SIG) y la Particularidad de la Información	14
5.6. Pirámide de la Información: Datos, Información, Conocimiento y Sabiduría.....	16
5.7. Sistemas de Información Gerencial (SIG).....	18
5.8. Calidad de la Información en los Sistemas de Información Gerencial.....	20
5.9. Flujos de Información en la Organización.....	22
6. OBJETIVOS.....	24
6.1. Objetivo general.....	24
6.2. Objetivos específicos.....	24
7. METODOLOGIA	25
7.1. Enfoque de la investigación.....	26
7.1.1. Enfoque cuantitativo	26
7.2. Alcance de la investigación	26
7.3. Diseño investigativo, transversal.....	27
7.4. Técnica e instrumento de investigación.....	27
7.5. Validación por juicio por expertos.....	28
7.6. Metodología Empleada	29

7.6.1.	<i>Diseño de investigación</i>	29
7.6.2.	<i>Población</i>	29
7.7.	<i>Muestra</i>	30
8.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	30
8.1.	<i>Análisis general</i>	72
	MATRIZ FODA	75
9.	IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	78
9.1.	<i>Logotipo</i>	78
9.2.	<i>Misión</i>	78
9.3.	<i>Visión</i>	78
9.4.	<i>Organigrama</i>	79
9.5.	<i>Dirección y ubicación</i>	79
10.	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	80
11.	PROPUESTA	81
11.1.	<i>Cuadro de estrategias</i>	82
11.2.	<i>Impactos de la propuesta</i>	88
11.2.1.	<i>Impacto Social:</i>	88
11.2.2.	<i>Impacto Económico:</i>	89
11.2.3.	<i>Impacto Político:</i>	90
12.	CONCLUSIONES	91
13.	RECOMENDACIONES	93
14.	BIBLIOGRAFIA	95
15.	<i>Anexo</i>	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Ejecución de actividades a base de los objetivos.</i>	24
Tabla 2 <i>Población</i>	29
Tabla 3 <i>Niveles de frecuencia</i>	30
Tabla 4 <i>Recibe la planificación clara de sus funciones en Comercial Corrales.</i>	31
Tabla 5 <i>Se establecen objetivos mensuales alcanzables en su área</i>	32
Tabla 6 <i>Se realiza seguimiento periódico al cumplimiento de actividades</i>	34
Tabla 7 <i>La planificación es clara y se ajusta a los objetivos establecidos</i>	35
Tabla 8 <i>Los recursos necesarios están adecuados según lo planificado</i>	37
Tabla 9 <i>Se informa a tiempo sobre cambios en la planificación.</i>	38
Tabla 10 <i>Están definidos y conocidos los roles dentro del equipo.</i>	40
Tabla 11 <i>Los procesos internos están organizados de modo eficiente</i>	41
Tabla 12 <i>La coordinación entre áreas administrativas es efectiva</i>	43
Tabla 13 <i>El liderazgo produce y sitúa al equipo hacia objetivos claros</i>	44
Tabla 14 <i>Puede plantear ideas o dudas a sus superiores con libertad.</i>	46
Tabla 15 <i>Se comunica de forma clara la visión y los objetivos de la empresa</i>	47
Tabla 16 <i>Existen mecanismos periódicos para evaluar su desempeño</i>	49
Tabla 17 <i>Recibe retroalimentación provechosa para mejorar su trabajo.</i>	50
Tabla 18 <i>Los indicadores permiten identificar y corregir errores a tiempo.</i>	52
Tabla 19 <i>Existen revisiones previas para asegurar la correcta ejecución de procesos</i>	53
Tabla 20 <i>La supervisión permite detectar errores antes de que afecten al cliente</i>	55
Tabla 21 <i>Los procesos administrativos facilitan una atención rápida al cliente</i>	56
Tabla 22 <i>Los procedimientos permiten responder adecuadamente a las solicitudes del cliente</i>	58
Tabla 23 <i>Percibe que la gestión actual ayuda a reducir tiempos de atención y errores.</i>	59
Tabla 24 <i>Los empleados son consultados antes de decidir sobre temas que afectan su trabajo</i>	61
Tabla 25 <i>Se impulsa la propuesta de ideas para optimizar procesos.</i>	62
Tabla 26 <i>Las decisiones incluyen el aporte del equipo operativo.</i>	64
Tabla 27 <i>Se comunican claramente los criterios utilizados en las decisiones.</i>	65
Tabla 28 <i>Las razones detrás de cada decisión son comprensibles para el personal afectado ..</i>	67
Tabla 29 <i>Las decisiones tomadas mejoran la eficiencia operativa del área</i>	68
Tabla 30 <i>Las resoluciones administrativas contribuyen a una mejor atención al cliente</i>	70
Tabla 31 <i>Los procesos administrativos facilitan una atención rápida al cliente</i>	71
Tabla 32 <i>Matriz FODA</i>	76
Tabla 33 <i>Cuadro de estrategias</i>	82

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

<i>Ilustración 1</i>	<i>Recibe una planificación clara de sus funciones en Comercial Corrales.....</i>	<i>31</i>
<i>Ilustración 2</i>	<i>Se establecen objetivos mensuales alcanzables en su área.....</i>	<i>33</i>
<i>Ilustración 3</i>	<i>.....</i>	<i>34</i>
<i>Ilustración 4</i>	<i>La planificación es clara y se ajusta a los objetivos establecidos.....</i>	<i>36</i>
<i>Ilustración 5</i>	<i>Los recursos necesarios están disponibles según lo planificado</i>	<i>37</i>
<i>Ilustración 6</i>	<i>Se informa a tiempo sobre cambios en la planificación</i>	<i>39</i>
<i>Ilustración 7</i>	<i>Están definidos y conocidos los roles dentro del equipo</i>	<i>40</i>
<i>Ilustración 8</i>	<i>Los procesos internos están organizados de modo eficiente.....</i>	<i>42</i>
<i>Ilustración 9</i>	<i>La coordinación entre áreas administrativas es efectiva.....</i>	<i>43</i>
<i>Ilustración 10</i>	<i>El liderazgo produce y sitúa al equipo hacia objetivos claros.....</i>	<i>45</i>
<i>Ilustración 11</i>	<i>Puede plantear ideas o dudas a sus superiores con libertad</i>	<i>46</i>
<i>Ilustración 12</i>	<i>Se comunica de forma clara la visión y los objetivos de la empresa.....</i>	<i>48</i>
<i>Ilustración 13</i>	<i>Existen mecanismos periódicos para evaluar su desempeño</i>	<i>49</i>
<i>Ilustración 14</i>	<i>Recibe retroalimentación provechosa para mejorar su trabajo.....</i>	<i>51</i>
<i>Ilustración 15</i>	<i>Los indicadores permiten identificar y corregir errores a tiempo</i>	<i>52</i>
<i>Ilustración 16</i>	<i>Existen revisiones previas para asegurar la correcta ejecución de procesos....</i>	<i>54</i>
<i>Ilustración 17</i>	<i>La supervisión permite detectar errores antes de que afecten al cliente</i>	<i>55</i>
<i>Ilustración 18</i>	<i>Los procesos administrativos facilitan una atención rápida al cliente.....</i>	<i>57</i>
<i>Ilustración 19</i>	<i>Los procedimientos permiten responder adecuadamente a las solicitudes del cliente</i>	<i>58</i>
<i>Ilustración 20</i>	<i>Percibe que la gestión actual contribuye a reducir tiempos de atención y errores</i>	<i>60</i>
<i>Ilustración 21</i>	<i>Los empleados son consultados antes de decidir sobre temas que afectan su trabajo.....</i>	<i>61</i>
<i>Ilustración 22</i>	<i>Se fomenta la propuesta de ideas para mejorar procesos</i>	<i>63</i>
<i>Ilustración 23</i>	<i>Las decisiones incluyen el aporte del equipo operativo</i>	<i>64</i>
<i>Ilustración 24</i>	<i>Se comunican claramente los criterios utilizados en las decisiones.....</i>	<i>66</i>
<i>Ilustración 25</i>	<i>Las razones detrás de cada decisión son comprensibles para el personal afectado.....</i>	<i>67</i>
<i>Ilustración 26</i>	<i>Las decisiones tomadas mejoran la eficiencia operativa del área</i>	<i>69</i>
<i>Ilustración 27</i>	<i>Las resoluciones administrativas contribuyen a una mejor atención al cliente 70</i>	
<i>Ilustración 28</i>	<i>Los procesos administrativos facilitan una atención rápida al cliente.....</i>	<i>72</i>
<i>Ilustración 29</i>	<i>Logotipo de Comercial Corrales.....</i>	<i>78</i>
<i>Ilustración 30</i>	<i>Organigrama.....</i>	<i>79</i>
<i>Ilustración 31</i>	<i>Ubicación de la empresa Corrales.....</i>	<i>79</i>

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

Análisis del proceso administrativo para la toma de decisiones en el comercial “Corrales de la provincia de Cotopaxi, en el cantón de Latacunga”.

Fecha de inicio: octubre de 2025.

Fecha de clausura: febrero 2026.

Zona de ejecución: La Provincia Cotopaxi – en el Cantón de Latacunga – Frente a la plazoleta del Salto

Facultad que beneficia: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Carrera que beneficia: Gestión de la Información Gerencial.

Proyecto de exploración generativo vinculado: (no corresponde)

Proyecto de Carrera: (no corresponde)

Equipo de Labor:

Sacatoro Otto Darwin Efrain C.I. 0504712548

Campo de estudio: Gestión Administrativa

Area de Estado:

Administración y economía para el avance sostenible de la sociedad.

Sub líneas de indagación de la carrera:

Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC.

2. INTRODUCCIÓN

En la gestión administrativa constituye uno de los pilares fundamentales para un buen trabajo de las organizaciones, ya que permite planear, establecer, administrar e inspeccionar los patrimonios disponibles con el fin de obtener los objetivos propuestos de manera eficiente en para la toma de decisiones se convierte en el proceso clave y fundamental que determina a dónde quiere llegar la empresa mediante su desempeño en la competencia y sostenibilidad en el mercado.

En la actualidad, las organizaciones enfrentan ambientes cada vez más didácticos y profesionales, lo que exige la implementación de proceso administrativos estructurales que faciliten la generación de búsqueda pertinente y confidencial para la toma de decisiones sin embargo existen muchas empresas especialmente en el sector aún persisten problemas en la organización de los procesos la comunicación interna y la participación del personal lo que delimita las decisiones gerenciales.

En el Ecuador notablemente en la provincia de Cotopaxi este problema se evidencia en diversas organizaciones que presentan dificultades en la gestión administrativa afectando su capacidad de respuesta frente a los cambios dentro de la empresa en contexto Comercial Corrales ubicado en el cantón Latacunga no es distinta a esta realidad ya que enfrenta desafíos relacionados con la organización de su procesos administrativos la coordinación de actividades y la participación de talentos humano para la toma de decisiones.

Por ello la presente investigación tiene como objetivo analizar el proceso administrativo y su influencia en la toma de decisiones dentro del Comercial Corrales con el propósito de equiparar sus debilidades y proponer estrategias que contribuyen a la mejora de la eficiencia organizacional para el desarrollo del estudio se empleó el

enfoque cuantitativo, apoyado en la investigación bibliográfica y el campo utilizando como técnica principal la encuesta aplicando así a los colaboradores de la empresa.

El estudio se estructura en varias fases en primer lugar se muestra el planteamiento del inconveniente , donde se describe la situación actual de la organización así también el desarrollo de las fuentes teórica que sustenta conceptualmente las variables de estudio luego se expone la metodología a utilizar seguida del análisis e interpretación de los resultados obtenidos finalmente ,se plantea una propuesta de mejora orientada a optimizar el proceso administrativo y lograr fortalecer la toma de decisiones concluyendo con la respectiva conclusiones y recomendaciones.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para que las empresas puedan tomar decisiones, es indispensable tener una administración efectiva. Según Barba y García (2020), una gestión adecuada hace posible que las instituciones mantengan su competitividad en mercados cambiantes, optimizando la distribución de recursos, implementando procesos efectivos y fomentando una comunicación transparente. Estos componentes son esenciales para que los directores tomen decisiones estratégicas e informadas, lo que a su vez potencia la habilidad de la organización para alcanzar sus objetivos y sostener ventajas en el plano competitivo. Las compañías que carecen de una gestión efectiva enfrentan dificultades para acomodar a las transformaciones constantes del mercado global y para conservar su relevancia en campos con competencia creciente.

El rendimiento efectivo también permite que las empresas ajusten su flexibilidad a contextos en constante cambio, algo fundamental dado que las tecnologías emergentes modifican la manera en que las organizaciones operan.

Según González et al. (2023), "el proceso mediante el cual las organizaciones escogen entre diferentes opciones para lograr sus objetivos a largo plazo se denomina toma de decisiones estratégicas" (p. 102). No obstante, "la incorporación de tecnologías nuevas puede provocar resistencias internas en las organizaciones, lo que retrasa la actualización de los procedimientos administrativos y perjudica la competitividad de la compañía", señalan Rodríguez y Sánchez (2021) (p. 75). Estos obstáculos, que normalmente se producen por la escasez de formación del personal o por problemas para adaptarse a sistemas digitales recientes, son un impedimento para conseguir una gestión más eficaz y dinámica.

La toma de decisiones empresariales se ve afectada directamente por los importantes desafíos que Ecuador afronta en términos de optimización de sus procesos administrativos. De acuerdo con inquisición del INEC (2022), únicamente el 40% de las compañías en Ecuador informan que tienen procesos administrativos eficaces. Este déficit tiene un impacto negativo en la capacidad del país para atraer inversiones, su competitividad empresarial a escala global y su productividad. Rodríguez y Martínez (2020) destacan que "la evaluación del procedimiento administrativo es decisivo para una efectiva toma de decisiones, porque posibilita la detección de áreas que necesitan mejoras y el uso más eficaz de los recursos" (p. 23). Sin embargo, Ramírez (2021) señala que numerosas compañías se topan con obstáculos estructurales y culturales que impiden la adopción de tecnologías y metodologías de gestión nuevas, lo cual retrasa el avance hacia una toma de decisiones más enérgica.

Las compañías de la provincia de Cotopaxi también lidian con problemas asociados a lo bien que sus procesos administrativos funcionan. De acuerdo con Olmedo Katty (2021), el 65% de las compañías provinciales señala retrasos en la

toma de decisiones a causa de una gestión administrativa ineficaz. Esto restringe su habilidad para ajustarse con urgencia a las modificaciones del mercado y para beneficiarse de nuevas circunstancias, lo que tiene un impacto adverso en su competitividad y en el desarrollo económico regional.

En este marco, la administración del "Comercial Corrales de la Provincia Cotopaxi Cantón Latacunga" se ve afectada por el requerimiento de tener un procedimiento más eficaz para tomar decisiones. La empresa se enfrenta a un gran desafío. Tiene que unir bien las áreas que se encargan de las finanzas, las ventas y el inventario. Si no se analiza bien la información y no hay una buena estructura para administrar, puede afectar cómo funciona la empresa en general. Esto puede hacer que no se distribuyan bien los recursos. Es muy importante tener procesos administrativos claros para tomar decisiones de manera efectiva y ser más competitivos en el mercado.

La pregunta principal aquí es: **¿Cómo afecta el proceso administrativo en la forma en que se toman decisiones en el Comercial Corrales?**

Es fundamental para una empresa el proceso administrativo. Da estructura, información clara y objetivos concretos. Esto ayuda a una mejor coordinación y comunicación entre los departamentos. También permite evaluar y supervisar resultados. Gracias a esto, la empresa puede tomar decisiones informadas que se alineen con su estrategia. Esto, a su vez, mejora la energía y vigencia en la gestión. La estructura ayuda a que todos trabajen hacia los mismos objetivos. La comunicación clara entre departamentos es fundamental. Permite que se coordinen y trabajen de manera efectiva. La valoración de resultados ayuda a evidenciar áreas de mejora. Los trabajadores serán los principales beneficiarios de este análisis, pues al estructurarse los procesos pudieron notar mejoras en la eficiencia de sus tareas

cotidianas. Además, los directores se verán favorecidos por poder implementar estrategias más efectivas y optimizar la información tanto interna como externa, lo que permitirá tomar decisiones de manera más rápida y precisa.

El propósito de este proyecto es cooperar para que la toma de decisiones sea más estratégica e informada, optimizar los recursos de la empresa y agrandar la capacidad de reacción frente a las transformaciones del medio. Todo esto permitirá mejorar los resultados empresariales. Garzón y Chicaiza (2020) testifican que "las empresas de Ecuador, en especial las eléctricas, carecen de herramientas adecuadas para gestionar la información y tomar decisiones acertadas; esto afecta negativamente su efectividad en el desarrollo del comercio" (p. 2). Esta evaluación de la administración tiene como objetivo brindar una solución parecida a la de "Comercial Corrales", ofreciendo tácticas que optimicen la eficacia y la competitividad operacional del negocio.

Este análisis persigue, en última instancia, optimizar los procesos administrativos en el Comercial "Corrales de la Provincia Cotopaxi Cantón Latacunga" a través de reducir los tiempos de toma de decisiones, consolidar la analogía con los clientes y mejorar la distribución de recursos. Este tipo de avances contribuirá a que el negocio se desarrolle y sea sostenible en un entorno cada vez más competitivo, lo cual es esencial para su posicionamiento a largo plazo.

4. JUSTIFICACIÓN

"Corrales de la Provincia Cotopaxi", el negocio, tiene que perfeccionar su asunto administrativo y la toma de decisiones dentro de la entidad. En este contexto, es fundamental efectuar un modelo de gestión de información. Apoya a mejorar la eficiencia operativa, tomar decisiones informadas y formar los métodos con los

objetivos estratégicos de la empresa. Al implementar tecnologías informáticas y optimizar la gestión administrativa, la empresa puede reconocer más ágilmente a las exigencias del mercado y mejorar su competitividad.

Si el procedimiento administrativo no está bien organizado o no es lo suficientemente eficaz, pueden surgir retrasos y confusiones sobre las responsabilidades y los papeles de cada uno. El modo como está organizada la empresa tiene un efecto directo sobre su capacidad de ofrecer un servicio rápido y eficaz. El objetivo de este proyecto es perfeccionar la organización interna, sobre todo en lo que respecta a la toma de decisiones y el flujo de información. Al hacer esto se consiguen mejoras importantes en los recursos y se reducen los tiempos de respuesta. Esto se convierte en una mejora de la calidad del servicio y en un mayor grado de complacencia por parte de los clientes.

Es igualmente indispensable que los líderes de la organización cuenten con información clara, organizada y actualizada, lo cual requiere una gestión eficaz de los datos. Esto permite decidir sobre bases objetivas, no sobre suposiciones o intuición. Un modelo adecuado de gestión de la información permitirá que los gerentes del Comercial "Corrales" ejerzan un control más preciso sobre los procedimientos, lo que facilitará una administración más efectiva, centrada en resultados y con un impacto mayor en la productividad.

Al final, este modelo de gestión ayudará a la compañía a avanzar y crecer de manera constante. Esto mejorará la forma en que se ejecutan las tareas administrativas, la comunicación centralmente de la empresa y la toma de decisiones importantes. Este proyecto no solo será ventajoso para la compañía en cuanto a su eficacia operativa, sino también para sus trabajadores y sus clientes, porque generará un entorno más dinámico, organizado y transparente. Esto posibilitará que la empresa progrese con mayor competitividad en el mercado.

5. MARCO TEORICO

5.1.Hipótesis Tradicional de la Administración

Henri Fayol instauró la Hipótesis Tradicional de la Administración, cuyo propósito es establecer un conjunto específico de principios y funciones que las organizaciones deben implementar para lograr eficacia. Fayol sostiene que las seis funciones esenciales para la gestión son: prever, planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar. Estas funciones hacen posible que el trabajo se organice de manera estructurada y eficaz. De acuerdo con Miftari (2022), estas funciones continúan empleándose en la práctica organizativa, sobre todo en zonas que requieren de una jerarquía bien definida.

Sin embargo, a pesar de que la organización y estructura que Fayol planteó son fundamentales, el principal cuestionamiento a su teoría fue que no prestó atención a los componentes humanos. La escuela de Relaciones Humanas, que apareció después, indicó que la motivación y el bienestar del personal son también elementos fundamentales para el triunfo de una organización. La teoría más versátil, conocida como la Escuela Neoclásica, fue desarrollada a partir de este argumento (Kumari & Chauhan, 2022).

Por otra parte, con su Administración Científica, Taylor ofreció a la administración un punto de vista más pragmático. Taylor defendió la idea de que para incrementar la productividad era necesario elegir y capacitar a los empleados de manera científica. Esto supuso una mejora considerable para las industrias. Pese a que este método sigue en uso, particularmente en entornos controlados como la manufactura, ha sido objeto de críticas por ser excesivamente mecanicista y no tener en cuenta las dimensiones psicológicas y emocionales de los trabajadores (Miftari, 2022).

Con el paso del tiempo, la administración ha experimentado una evolución que implica un enfoque más extenso en cuanto a la flexibilidad, la adaptabilidad y las demandas de los individuos dentro de las organizaciones, como lo proponen teorías más modernas. Sin embargo, los principios de Taylor y Fayol siguen siendo la base para estructurar las operaciones diarias de muchas empresas en lo que respecta a organización y control.

La planificación sigue siendo la función administrativa más importante hoy en día, porque es el proceso que permite prever las necesidades futuras y tomar decisiones estratégicas. La organización se describe a la forma en que se distribuyen los recursos y se organizan las actividades. Esto es muy importante para que una organización funcione bien. Las empresas que hacen esto de manera correcta suelen ser más eficientes en su trabajo diario.

5.2. Escuela Neoclásica de Administración

La Escuela Neoclásica es una continuidad de la teoría clásica. La teoría incluye los avances en el conocimiento del valor de la motivación y la participación del personal en una organización. Los neoclásicos sostienen que las organizaciones deben ser más flexibles y adaptables. Esto quiere decir que no todas las decisiones deben ser centralizadas. Esto difiere de la propuesta de Fayol, que defendió un enfoque más rígido. Drucker sostenía que para que una organización tenga éxito es esencial que sus empleados estén bien capacitados y que participen en la toma de decisiones. Esto es confirmado por un estudio de Kumari y Chauhan, (2022). La participación del personal es esencial para la conquista de toda organización. La Escuela Neoclásica intenta encontrar un equilibrio entre flexibilidad y eficiencia en la toma de decisiones.

Fue trascendental la aportación de Peter Drucker con su Administración por Objetivos. Los gerentes y los empleados trabajan en forma conjunta para fijar metas comunes, lo que aumenta la motivación y el compromiso. La planificación y la organización se llevan a cabo de forma colaborativa, donde todos trabajan en conjunto y tienen claro los objetivos que deben alcanzar, como señala Cristofaro (2022).

En la dirección neoclásica, el liderazgo es la pieza central. Los neoclásicos tienen fe en la importancia de la comunicación libre entre los directivos y los empleados, así como en la motivación. Se diferencia de la administración clásica, que tenía una visión más autoritaria del proceso directivo. La motivación intrínseca es esencial, ya que los trabajadores no solo se esfuerzan por las recompensas, sino también por la sensación de pertenencia y satisfacción, tal y como lo señala Miftari (2022).

También se incorporó la idea de la retroalimentación continua. Así, el papel del control sufrió un cambio dentro de la perspectiva neoclásica. El control no es sólo comprobar que los planes se ejecuten. Busca, además, evaluar siempre y adaptar las tácticas a medida que cambian las condiciones. Esto permitió responder más rápidamente a los cambios del medio. Fortaleció también la capacidad de adaptación en el proceso de toma de decisiones. (Kumari and Chauhan, 2022).

Por eso la escuela neoclásica trajo a la gestión moderna una visión más humana y flexible. Esta visión valora los recursos humanos como parte esencial del éxito de una organización. También fue esencial desarrollar teorías contemporáneas para gestionar el talento humano y la comunicación dentro de las organizaciones. Según estas teorías, la motivación de los trabajadores y su complacencia profesional son elementos clave para el rendimiento organizacional.

5.3.Toma de Decisiones Gerenciales

Modelos de Toma de Decisiones y Racionalidad Limitada

A lo largo de la historia, la multitud ha manejado el modelo racional para tomar decisiones en la gerencia. Este modelo se fundamentó en la representación de que las personas que toman decisiones tienen toda la información que necesitan y pueden elegir la mejor opción. Este modelo tiene como fundamento el significado de que las personas toman decisiones lógicas y sistemáticas para maximizar los resultados. No obstante, en la realidad, los gerentes por lo general no cuentan con información suficiente, lo que motivó a Herbert Simón a crear la noción de racionalidad limitada (Shick et al., 2023).

De acuerdo con Simón, la decisión organizativa no persigue encontrar la mejor alternativa, sino aquella que cumpla con los requisitos esenciales de manera adecuada. En la gerencia, se ha utilizado el modelo racional para tomar decisiones a través de los años. Este modelo supone que quienes toman decisiones tienen acceso total a la información y pueden elegir la opción más adecuada.

Simón cree que tomar decisiones es un proceso con varias partes. La primera parte es la inteligencia, donde se busca información sobre el problema. Luego viene el diseño, en el que se crean opciones. Después, se selecciona la mejor opción entre las que se han sugerido. Finalmente, se implementa lo que se ha decidido, es decir, se hace lo que se ha acordado. Estos estadios son útiles para que los gerentes estructuren sus pensamientos y organicen el procedimiento de toma de decisiones, aunque la situación no sea óptima (Sinebe, 2023).

El riesgo y la incertidumbre son síntesis clave para la toma de decisiones. Los gerentes no pueden saber a ciencia cierta qué pasará cuando hay incertidumbre. Pero cuando existe riesgo, pueden calcular las probabilidades de los resultados. Esto les

permite tomar decisiones más conscientes. Pero siempre tienen recursos limitados. Esto es algo que los gerentes deben considerar, como dicen (Shick et al., en 2023).

La racionalidad limitada se refiere a la manera en que los directivos pueden utilizar tecnología para examinar grandes importes de datos y tomar decisiones más rápidamente. Ahora tienen mayor acceso a información digital y sistemas de soporte a la toma de decisiones. Pero, como dicen (Schwarz et al., 2022), esto no elimina por completo los límites de la toma de decisiones humanas. Los sesgos cognitivos continúan siendo un problema.

5.4. Tipologías de Decisiones:

Proyectadas, No Proyectadas, Estratégicas, Tácticas, Operativas

En una organización las decisiones pueden ser proyectadas o no proyectadas. Las decisiones programables son predecibles y rutinarias. Están normalmente dirigidas por políticas o procedimientos que ya se han establecido en la empresa. No requieren mucho análisis y son recurrentes, como reorganizar inventarios o planificar turnos. Normalmente se asignan a niveles operativos. Estas decisiones, según Shick et al. (2023), se pueden tomar de forma rápida y eficiente gracias a la automatización y políticas estandarizadas.

Las decisiones no programadas, por el contrario, se toman ante situaciones únicas y complejas que no cuentan con un precedente claro. Estas decisiones demandan un análisis detallado y sopesar varias opciones. Las decisiones no programadas se refieren, generalmente, a situaciones estratégicas que pueden afectar a la empresa en el largo plazo. Algunos ejemplos son la entrada de una compañía a un nuevo mercado o un cambio en su estrategia. En estas decisiones los gerentes deben manejar la incertidumbre y la ausencia de información completa y por lo tanto el proceso es más

incierto. Esta incertidumbre, según Sinebe (2023), es una característica clave de las decisiones no programadas.

De entre las decisiones no programadas podemos diferenciar entre tácticas, estratégicas y operativas. Las decisiones estratégicas marcan el camino de la organización en un largo plazo. Se toman en el nivel directivo y están relacionadas con la misión y visión de la empresa. Algunos ejemplos serían la fusión con otra compañía o la diversificación de productos. Las decisiones tácticas, por otro lado, se concentran en la aplicación de estrategias. Un ejemplo claro es la asignación de recursos para proyectos específicos. Son decisiones que se toman a un nivel intermedio. Las decisiones operativas, por otro lado, tienen que ver con el día a día de la administración. Esto abarca la gestión de inventarios y la distribución de tareas.

Los diferentes tipos de decisiones tienen necesidades analíticas y especificaciones diferentes. Las decisiones estratégicas necesitan mucha información y un análisis de riesgos. Las decisiones operativas, por el contrario, se toman sobre la base de la experiencia y del conocimiento inmediato del entorno. Por eso, las organizaciones requieren contar con sistemas de apoyo adecuados para tomar decisiones efectivas a todos los niveles, desde el estratégico al operativo. Esto permite que cada nivel de decisión sea tomado de forma informada y eficiente.

Para poder tomar decisiones efectivas se necesita que los objetivos de la empresa estén claros, que se tenga acceso a información útil y que los gerentes puedan acomodarse a los cambios en el entorno. Las decisiones programadas contribuyen a la estabilidad de las empresas en sus operaciones, mientras que las decisiones no programadas permiten adaptarse a los cambios y tomar medidas innovadoras para el

futuro. Las que sí consiguen un buen equilibrio entre estas dos clases de decisiones son las que tienen éxito, señalan Schwarz y otros (2022).

En resumen, entender los diferentes tipos de decisiones permite a los gerentes elegir el enfoque adecuado según la situación y la importancia de la decisión. Las decisiones estratégicas, operativas y tácticas requieren métodos de análisis y toma de decisiones diferentes, lo que significa que se necesita un proceso de toma de decisiones bien organizado en todos los horizontes de la empresa.

5.5.Sistemas de Información Gerencial (SIG) y la Particularidad de la Información

Para que una distribución tenga éxito, es primordial la gestión de información, ya que esta permite tomar decisiones fundamentadas y mejorar el rendimiento. Los sistemas de información gerencial son herramientas muy útiles. Ayudan a recoger la información, a almacenarla, a procesarla y a difundirla. Esto es importante para tomar decisiones en cualquier nivel de la organización. Los SIG pueden incluir Sistemas de Soporte a Decisiones (DSS), Sistemas de Información Ejecutiva (EIS) y otros, todos diseñados con el fin de satisfacer las demandas específicas que los gerentes tienen en lo que se cuenta a la toma de decisiones estratégicas, tácticas y operativas (León y Zolanp, 2022).

En un mundo empresarial muy competitivo y que cambia constantemente, la particularidad de la información que se encauza es fundamental. Cuando conversamos de la particularidad de la información, nos reseñamos a cosas como que los datos sean entregados a tiempo, que sean de confianza, que sean exactos y que sean relevantes. No importa qué sistemas de información se utilicen, si la calidad de los datos es mala, las decisiones que se tomen no serán efectivas. Los sistemas deben poder avalar que la

información que se suministra sea precisa y esté útil cuando se necesite, lo que aprueba responder de manera rápida y adecuada a los cambios en el mercado o dentro de la organización (Páscuela, 2022).

Para una mejor comprensión de la situación, un buen sistema de información debe también permitir la combinación de diferentes fuentes de datos. Estas fuentes pueden estar dentro o fuera de la organización. Un método de información debe contar con equipos de estudios de datos y de inteligencia empresarial. La meta es asistir a los gerentes en la identificación de patrones y tendencias significativos que pudieran afectar las decisiones a tomar. Un sistema de información bien implementado, no sólo provee información de lo sucedido, sino que también permite hacer análisis de lo que puede ocurrir y hacer proyecciones. Así, se mejora la capacidad de previsión y planificación estratégica (Zanzibarí, 2021).

Un buen SISTEMA DE INFORMACIÓN debe permitir integrar distintas fuentes de datos. Pueden ser fuentes, tanto internas como externas a la organización. Con esto se da un enfoque completo de la situación. Los sistemas de información deben incluir materiales de minería de datos y de inteligencia de negocios. Esto ayuda a los gerentes a descubrir tendencias y patrones significativos. Estos patrones pueden intervenir en la toma de decisiones. Si se usan bien, los sistemas de información no sólo ofrecen datos históricos. Incluyen también análisis de proyección y de previsión. Esto permite optimizar la capacidad de previsión y planificación estratégica, según Zanzafari (2021).

El mayor problema en el manejo de información es lograr que los datos sean seguros y confidenciales. Es fundamental implementar reglas adecuadas para resguardar los datos y evitar que se filtren datos importantes, garantizando así que la información

que se manipula para tomar decisiones sea precisa y no esté alterada. Mendoza señala en el año 2021, que las empresas deben invertir en tecnologías de seguridad para atestiguar que los datos sean exactos y confiables, ya que se manejan cada vez más para tomar decisiones.

Al final los sistemas de información necesitan poder cambiar y crecer. El sistema debe ser capaz de procesar más datos y usuarios conforme la empresa se expanda, sin que esto afecte su rendimiento. Los sistemas de información que no se puedan adaptar rápidamente a los cambios del entorno empresarial pueden quedar obsoletos y dificultar que se puedan tomar decisiones en el momento oportuno. Por lo tanto, es esencial que puedan adaptarse y crecer para mantener la eficiencia de los sistemas informáticos en las empresas a largo plazo.

5.6. Pirámide de la Información: Datos, Información, Conocimiento y Sabiduría

La pirámide de información es importante en las organizaciones actuales. Muestra cómo los datos se cambian en información, luego en conocimiento y finalmente en sabiduría. Los datos son hechos que no han sido cambiados. Están en la base de la pirámide. No son muy útiles hasta que se les da un contexto y se ordenan. Cuando se analizan y procesan los datos, se convierten en información útil para tomar decisiones. Sin embargo, es necesario convertir esta información en conocimiento para que sea realmente útil. Esto significa que las personas deben poder examinar los datos y usar el conocimiento que han adquirido en situaciones prácticas, como lo explica (Guzmán 2022).

No solo se fundamenta la conversión de información en conocimiento en la recopilación de datos, sino que también es necesario contar con competencias individuales para integrar dicha información a su contexto organizativo y experiencia.

La información sobre el comportamiento del mercado puede ser útil, por ejemplo, si los gerentes tienen las habilidades necesarias para entenderla correctamente y tomar decisiones basadas en ella. Esta información puede, más tarde, convertirse en sabiduría, que es la capacidad de emplear el conocimiento de forma efectiva y considerando tanto los elementos estratégicos como los tácticos de la gestión organizacional.

La importancia de los Sistemas de Información Gerencial (SIG) dentro de las organizaciones es resaltada también por este modelo piramidal. Los sistemas de información geográfica no solo recopilan y organizan datos, sino que también los analizan para generar conocimiento. Los sistemas de apoyo a decisiones y los sistemas ejecutivos son ejemplos de cómo las empresas utilizan la información para tomar decisiones difíciles y convertirlas en acciones concretas y estratégicas. Estos sistemas acceden que los datos se cambien en información y, finalmente, en conocimiento. Esto mejora la toma de decisiones en todos los niveles de la empresa, según Guzmán (2022).

La capacidad de los líderes para emplear el conocimiento de forma eficaz, anticipándose y reaccionando a los desafíos estratégicos y operativos, se llama sabiduría organizacional en la trama de la toma de decisiones gerenciales. No se trata solo de acumular conocimientos, sino también de la forma en que se utilizan para optimizar la competitividad de la empresa y tomar decisiones a largo plazo.

Además, la pirámide de la información indica la manera en que las organizaciones deben organizar sus sistemas de información para asegurar un flujo eficiente de datos y su conversión en información pertinente y valiosa. No obstante, incluso los datos más valiosos no influirán de manera significativa en la toma de decisiones dentro de la organización si no se cuenta con las capacidades necesarias para analizar y utilizar dicha información, además de una infraestructura tecnológica

apropiada. Los sistemas tienen que tener la capacidad de producir no solo información, sino también conocimiento, y habilitar a los gerentes para que tomen decisiones con base en datos completos y apropiados (Ángulo, 2023).

Por último, la pirámide muestra cómo las tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial (IA) y el big data, están transformando la manera en que las entidades administran los datos. Para las empresas que aspiran a seguir siendo competitivas en un contexto de mercado globalizado, la habilidad de transformar datos en información, conocimiento y finalmente en sabiduría se vuelve un componente crucial mientras acumulan más datos que nunca antes.

5.7. Sistemas de Información Gerencial (SIG)

Como simplifican la recopilación, el procesamiento y la distribución de los datos necesarios para tomar decisiones, los Sistemas de Información Gerencial (SIG) son herramientas esenciales para las organizaciones modernas. Estos sistemas permiten que la información se mueva desde el momento en que se recoge hasta el momento en que se utiliza para tomar decisiones. Hay diferentes tipos de sistemas, como los Sistemas de Información para la Gestión, los Sistemas de Procesamiento de Transacciones y los Sistemas de Soporte a Decisiones. Dependiendo del tipo de información con la que se trabaja, cada persona tiene otros objetivos y otras perspectivas. Esto se debe a que cada persona maneja información diferente, como dice (Morera 2022).

Los sistemas de procesamiento de transacciones se encargan de procesar las actividades diarias de la empresa. Aquí se incluyen cosas como la venta de productos, el control de inventario y la contabilidad. Su función principal es garantizar la eficacia y exactitud en estas tareas, pero también pueden aportar información valiosa para tomar decisiones importantes. Los sistemas de información gerencial han avanzado mucho en

la recolección y procesamiento de datos más complejos. Esto les permite producir reportes periódicos que sirven para los gerentes de nivel medio. Estos reportes les ayudan a tomar decisiones tácticas con base en información. Los sistemas de apoyo a las decisiones proporcionan una herramienta más sofisticada. Son capaces de analizar grandes cantidades de datos y ayudan a los gerentes a tomar decisiones excepcionales. Estas decisiones demandan un juicio más complejo y un examen detallado de los datos disponibles.

Los sistemas de información geográfica deben ser capaces de proveer información oportuna, precisa y pertinente en relación con la calidad de la información. La calidad de la información no sólo depende de la tecnología empleada, sino también de cómo se recopilan los datos y se interpretan. Un sistema de información geográfica bien diseñado debe garantizar que la información proporcionada sea íntegra y libre de errores, lo cual es fundamental para la toma de decisiones informadas que puedan tener un impacto positivo en el desempeño de la organización, como lo señala (Morera 2022).

Los sistemas de información geográfica no solo deben ser buenos, sino también escalables y flexibles, de modo que se puedan adaptar a las variaciones en el volumen de los datos o a las exigencias de la entidad. Las organizaciones que implantan sistemas de información geográfica efectivos se aseguran que estos sistemas no sólo respalden sus operaciones cotidianas, sino que además tengan la capacidad de expandirse y adaptarse a medida que la organización evolucione o crezca. En el mundo de las empresas globalizadas, donde las organizaciones se enfrentan a cambios de demanda y tienen que estar preparadas para ajustar sus operaciones en tiempo real, la escalabilidad adquiere una especial importancia.

Una de las capacidades más importantes que tienen los Sistemas de Información Geográfica (SIG) es su capacidad para integrar datos procedentes de diferentes fuentes, en un único sistema. Esto resulta especialmente útil cuando las decisiones no se basan sólo en la información interna de una empresa, sino que también requieren de datos externos como cambios en la competencia o tendencias del mercado. Los sistemas de información geográfica permiten integrar datos internos y externos, lo que permite tener una visión completa. Esto ayuda a mejorar la calidad de las decisiones que se tomen.

Los SIG están mejorando para poder incluir análisis predictivo. Conforme las organizaciones utilizan tecnologías más avanzadas, como el análisis de grandes cantidades de datos o la inteligencia artificial, estos sistemas no solo proporcionan información actual, sino que también pueden predecir situaciones futuras mediante el uso de modelos basados en datos anteriores. Esto permite a los gerentes tomar decisiones con anticipación y responder a las necesidades del mercado de manera proactiva. Esto facilita que los gerentes tomen decisiones informadas y anticipen las necesidades del mercado (Morera, 2022).

5.8. Calidad de la Información en los Sistemas de Información Gerencial

La calidad de la información es muy importante para los Sistemas de Información Gerencial. Para tomar decisiones buenas, necesitas información que sea precisa, llegue a tiempo y sea útil. Los Sistemas de Información Gerencial no solo recopilan y analizan datos, también nos dan información de calidad. Para saber si los datos son buenos, se miran varias cosas. La primera es si la información llega en el momento adecuado. Luego, se ve si es relevante, es decir, si es útil para lo que necesitamos. También se mira si es confiable, si está completa y si es precisa. Estas características son fundamentales porque aseguran que los datos que generan los

sistemas sean útiles para los objetivos principales de la organización. De esta manera, los Sistemas de Información Gerencial nos ayudan a tomar decisiones informadas y a alcanzar nuestros objetivos.

Un sistema de información de calidad debe poder proporcionar información precisa y oportuna. Esto es importante porque los que toman las decisiones necesitan actuar con rapidez. La oportunidad es un atributo esencial. Las decisiones en un contexto de competencia empresarial deben basarse en datos actualizados. No deben basarse en información obsoleta porque esto podría tener un impacto negativo en los resultados. Los sistemas deben asegurar que la información sea pertinente. Esto es lo que dice (Antúnez 2021).

La integralidad es otro rasgo fundamental de la calidad informativa. Si la información es incompleta o parcial, pueden surgir conclusiones equivocadas. Las decisiones pueden no ser óptimas. Un sistema de información eficaz debe garantizar que los datos procesados incluyan todos los elementos esenciales de un proceso o situación. La confianza en la veracidad y exactitud de los datos también es fundamental. Si los usuarios no confían en lo que les aporta el sistema, afecta la toma de decisiones. Los usuarios deben poder confiar en la información que reciben. Esto es importante para tomar decisiones informadas.

La calidad de los datos depende de varias cosas. Por un lado, está la capacidad del sistema para procesar los datos. Pero también es importante cómo se validan y se introducen los datos en el sistema. Las empresas deben tener reglas claras para asegurarse de que los datos sean de buena calidad desde el momento en que se recopilan hasta que se almacenan y se utilizan. Esto ayuda a mantener la calidad de los datos en todo el proceso. Todos los sistemas de información deben tener controles de calidad en

su diseño inicial, lo que incluye capacitar a los trabajadores en la introducción precisa de datos y establecer procesos para verificar la validez de los datos.

Asimismo, el machine Learning y la inteligencia artificial (IA), avances tecnológicos, hacen que los SIG no sólo administran datos estáticos, sino que también aprendan y optimicen constantemente la calidad de la información que procesan. La inteligencia artificial tiene la capacidad de detectar patrones en los datos que tal vez no hubieran sido notados por los seres humanos, lo cual incrementa aún más la exactitud e importancia de la información disponible para tomar decisiones.

Para que los SIG sean eficaces en ayudar a tomar decisiones, la calidad de la información es fundamental. La puesta en marcha de sistemas de calidad elevada no solamente optimiza la eficacia operativa, sino que también potencia a los gerentes para tomar decisiones sólidamente fundamentadas y coherentes con las metas estratégicas de la organización (Antúnez, 2021).

5.9. Flujos de Información en la Organización

Para que una empresa funcione bien, necesita tener una buena forma de compartir información dentro de la empresa. Esto incluye tres tipos de flujos de información: verticales, horizontales e informales. Los flujos verticales se refieren a la comunicación entre los diferentes niveles de la empresa. La comunicación vertical puede ir en dos direcciones: de arriba hacia abajo o de abajo hacia arriba. La comunicación de abajo hacia arriba es útil porque permite a los empleados informar a los jefes sobre cómo van las tareas y cualquier problema que encuentren. Por otro lado, la comunicación de arriba hacia abajo es importante porque ayuda a los gerentes a guiar a sus equipos y darles instrucciones claras. Esto se menciona en un trabajo de (Campos 2021).

Los flujos horizontales facilitan la comunicación entre diferentes niveles jerárquicos o departamentos que normalmente no trabajan juntos. Son especialmente importantes en empresas que fomentan el trabajo en equipo entre áreas y departamentos. Estos flujos, aunque a veces no sean formales, son clave para innovar y solucionar problemas de forma eficiente. Cuando equipos de diferentes disciplinas colaboran, pueden ayudar a una organización a reaccionar más rápido a los cambios del mercado. La colaboración entre equipos interdisciplinarios, tal como lo menciona (Campos 2021), puede acelerar la reacción de una organización ante las transformaciones del mercado.

Asimismo, de los flujos horizontales y verticales, coexisten también los flujos informales, más difíciles de regular, aunque igualmente influyentes en el proceso de toma de decisiones. Estos flujos ocurren cuando los empleados comparten información fuera de los medios oficiales, ya sea por redes sociales internas o conversaciones oficiosas. Estos flujos pueden ser muy útiles para innovar y dar respuestas rápidas a problemas. Aun así, si no se controlan, pueden generar rumores o información falsa que afecte las decisiones de la organización.

Las organizaciones necesitan sistemas para gestionar y mejorar el flujo de información. Los Sistemas de Información Gerencial ayudan a organizar y estructurar la información. De esta forma, los gerentes tienen acceso a datos precisos y actualizados. Estos sistemas también permiten que la información circule de manera eficiente entre departamentos y niveles. Así, los gerentes pueden tomar decisiones informadas y oportunas.

No obstante, la seguridad y la gestión de la información son fundamentales. Los sistemas deben ocuparse de la gestión de la información confidencial conforme a los protocolos establecidos, a fin de asegurar la integridad y privacidad de los datos. De

igual forma, para asegurar que el proceso de comunicación no esté expuesto a imprevistos o interrupciones, se deben auditar y supervisar con frecuencia los flujos de información. Mendoza señala (2021) que la implementación de blockchain y sistemas de cifrado puede garantizar la seguridad y la transparencia en los intercambios de información.

Es fundamental que haya flujos de información dentro de una organización para que se tomen decisiones efectivas. Una gestión adecuada de estos flujos asegura que la información esencial llegue a las personas apropiadas en el momento correcto, lo que permite una respuesta oportuna y apropiada a las exigencias del entorno organizativo.

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo general

Examinar el proceso administrativo en la toma de decisiones del Comercial “Corrales de la Provincia Cotopaxi Cantón Latacunga”.

6.2. Objetivos específicos

- Indagar los fundamentos científicos y teóricos que sustentan el proceso administrativo y la toma de decisiones en las organizaciones.
- Determinar el proceso administrativo actual para la toma de decisiones en el Comercial Corrales.
- Plantear estrategias para la mejora del proceso administrativo en la toma de decisiones en el Comercial Corrales.

Tabla 1

Ejecución de actividades a base de los objetivos.

Objetivos Específicos	Actividades	Cronograma	Productos
------------------------------	--------------------	-------------------	------------------

Investigar los fundamentos científicos y teóricos que sustentan el proceso administrativo y la toma de decisiones en las organizaciones	<ul style="list-style-type: none"> ● Revisión bibliográfica sobre el proceso administrativo y la toma de decisiones. ● Recolección de información mediante libros y recursos digitales. ● Organización de información relevante. 	Semana 2 Semana 5	-Obtención de Bases teóricas
Diagnosticar el proceso administrativo actual para la toma de decisiones en el Comercial Corrales.	<ul style="list-style-type: none"> ● Selección y elaboración del instrumento. ● Validación de instrumentos por expertos. ● Aplicación de instrumento. ● Análisis de interpretación de los resultados. 	Semana 6 Semana 10	- Diagnóstico de la situación actual
Proponer estrategias para la mejora del proceso administrativo en la toma de decisiones en el Comercial Corrales.	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificación de áreas claves en el diagnóstico. ● Diseño de la matriz FODA. ● Diseño de estrategias para la toma de decisiones en el Comercial Corrales ● Presentación de las estrategias como propuestas para la toma de decisiones en el Comercial Corrales. 	Semana 6 Semana 7	-Propuestas de mejora del proceso administrativo. -

Nota: Elaboración propia.

7. METODOLOGIA

7.1.Enfoque de la investigación

7.1.1. Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo se utilizó en esta investigación ya que permitió la recolección y el análisis de datos numéricos que fundamentan la propuesta de optimización de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos administrativos del Comercial Corrales de la provincia de Cotopaxi cantón Latacunga. Según Sánchez (2020), los estudios cuantitativos se caracterizan por el análisis de variables que pueden expresarse en el término numérico, utilizando métodos estadísticos para interpretar los resultados. Este enfoque, al estar basado en datos numéricos, facilita la identificación de patrones, relaciones y regularidades en los procesos estudiados. A través de la recopilación de la información cuantificable, se logró un análisis del objetivo en los procesos administrativos, permitiendo así una evaluación precisa de las áreas susceptibles de mejora mediante el uso de nuevas tecnologías.

7.2.Alcance de la investigación

Descriptivo

El alcance descriptivo de esta investigación se centro en caracterizar de manera detallada las rutinas administrativas del Comercial Corrales de la Provincia de Cotopaxi, por ello, se creo un inventario detallado que posibilito que se registrara tanto la situación actual como la potencial, que podría lograr a través de la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas. En primer lugar, este lugar se facilitó la identificación de las herramientas tecnológicas que podrían ser añadidas. López et al. (2023) sostiene que un enfoque descriptivo “se centra en documentar, especificar y examinar fenómenos tal como ocurren en su texto natural, sin intervenir directamente sobre ellos” (p.22).

A continuación, se recopilaron los procesos administrativos que podrían mejorar su desempeño mediante el uso de tecnologías de información y la comunicación finalmente se determinarían las áreas de la organización que carecen de la infraestructura digital necesaria para optimizar su funcionamiento.

7.3. Diseño investigativo, transversal

Se adopta un diseño transversal que permite recopilar información referida a un instante puntual. Esta metodología resulta idónea para llevar a cabo un examen descriptivo de las dimensiones inherentes al empleo de toma de decisiones, evitando la carga que supone un seguimiento longitudinal (Rodríguez, 2021). La recogida puntual de datos garantiza la reconstrucción precisa del modo en que lo toma de decisiones se afianza en los procedimientos administrativos del Comercial Corrales condicionando, a su vez, la valoración de la realidad sedimentada y eludiendo los requerimientos y la complejidad que comporta un análisis distribuido en tiempo.

7.4. Técnica e instrumento de investigación

Encuesta

En este proyecto se emplea el cuestionario por su habilidad para cuestionar información precisa y objetiva acerca del estado presente de los procedimientos administrativos. El cuestionario “se enfoca específicamente en recopilar, documentar y describir la situación actual de una población específica en el instante que se aplica” (Gimenez, 2020, p.63).

Esta herramienta permite identificar las necesidades, desafíos y áreas de mejora de la organización, proporcionando una base empírica que orienta la formulación de estrategias .al ofrecer una visión precisa y actualizada de la situación, el cuestionario se convierte en una herramienta clave para recopilar datos necesarios y

crear un modelo de gestión que responda adecuadamente a las condiciones y expectativas de los trabajadores.

Cuestionario

El cuestionario tuvo como objetivo explorar las actitudes, a nivel de conocimientos y las experiencias previas del personal respecto a la incorporación de las TIC en los procedimientos administrativos. es importante destacar que este instrumento fue adaptado de la investigación de Gutiérrez (2023), lo que favoreció tanto su validez constructiva como a su adecuada contextualización en la organización estudiada.

7.5. Validación por juicio por expertos

Una vez concluido la fase de diseño del instrumento de recolección de datos, este fue sometido a un proceso de validación por juicio de experto, con el objetivo de asegurar su confiabilidad y validez como herramientas de investigación. La evaluación técnica estuvo a cargo de 3 docentes de la facultad de ciencias Administrativas Económicas de la universidad Técnica de Cotopaxi: Dr. Galo Flores, Mg libia Almeida y Mgs. Angelita Falconi.

Los expertos analizaron la coherencia, pertinencia y relación interna de los ítems, así como la correcta agrupación de estas en los distintos bloques temáticos del cuestionario. Este proceso permitió garantizar que el instrumento cumpliera con los criterios necesarios para su aplicación en la presente investigación, asegurando la fiabilidad y validez de los datos recolectados.

7.6. Metodología Empleada

7.6.1. Diseño de investigación

Este proyecto de investigación no empírico se marca en una de las partes más importantes que observación y enfoque dado que no se incluyeron nuevas condiciones, sino que se observaron las situaciones preexistentes la investigación se realizó observando el fenómeno tal como su ocurre en su entorno natural, sin alterar intencionadamente con el objetivo de subrayar su relevancia en relación con otras variables.

7.6.2. Población

La población objeto de investigación estuvo constituido por 26 colaboradores del Comercial Corrales ubicada en el cantón Latacunga .la selección de esta muestra permitió que los datos obtenidos representaran, de manera integrarlas percepciones, conocimientos y experiencias de los respectivos colectivos que participan en los procedimientos administrativos, proporcionando ,en consecuencia, una perspectiva más amplia y precisa sobre la integración de las tecnologías de información y la comunicación en el funcionamiento organizativo de la empresa.

Tabla 2

Población

Personal	Total
Jefe de Agencia	1
Cajero	6
Jefe de Inversiones	2
Sistemas	1
Bodegueros	4
Contabilidad	1

Personal	Total
Atención al Cliente	10
Talento Humano	1
Total	26

Nota: En esta tabla se puede apreciar el número de trabajadores de cada rol que cumple en la empresa, elaboración propia.

7.7.Muestra

La investigación se estructura sobre una muestra no probabilística por conveniencia, que se compone de 26 colaboradores del comercial Corrales, cuya ubicación se encuentra en el cantón de Latacunga, provincia de Cotopaxi. La elección de este diseño de muestreo obedece a la accesibilidad práctica y a la actitud receptiva de los empleados hacia la participación. Los individuos fueron escogidos por su intervención efectiva en funciones administrativas y por su dominio adquirido en el análisis del proceso administrativo para la toma de decisiones en el entorno corporativo. Si bien el formato de la muestra restringe la generalización estadística a toda la población, su naturaleza intencionada otorga a la indagación una consistencia interna, generando evidencias relevantes y ajustadas al contexto que el estudio exige en un marco descriptivo y exploratorio. La composición de la muestra se comercialará de la forma siguiente:

Tabla 3

Niveles de frecuencia

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nota: Elaboración propia.

8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

1. ¿Recibe la planificación clara de sus funciones en Comercial Corrales?

Tabla 4

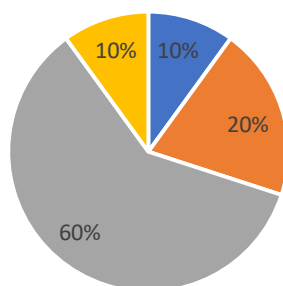
Recibe la planificación clara de sus funciones en Comercial Corrales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
En desacuerdo	3	10 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	20 %
De acuerdo	14	60 %
Totalmente de acuerdo	3	10 %
Total	26	100 %

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 1

Recibe una planificación clara de sus funciones en Comercial Corrales



■ En desacuerdo ■ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

Los resultados muestran que el 60% de los encuestados está de acuerdo y el 10% completamente de acuerdo con la planificación, lo que indica una percepción mayoritariamente positiva. Sin embargo, el 20% se conserva neutral y el 10% en

desacuerdo, lo que evidencia que aún existen algunos niveles de incertidumbre o falta de claridad en la planificación dentro del Comercial “Corrales”.

La percepción positiva de la mayoría representa una fortaleza, ya que contribuye a la eficiencia en la coordinación de recursos, la asignación de responsabilidades y la toma de decisiones operativas, aspectos fundamentales para el desempeño organizacional.

2. ¿Se establecen objetivos mensuales alcanzables en su área?

Tabla 5

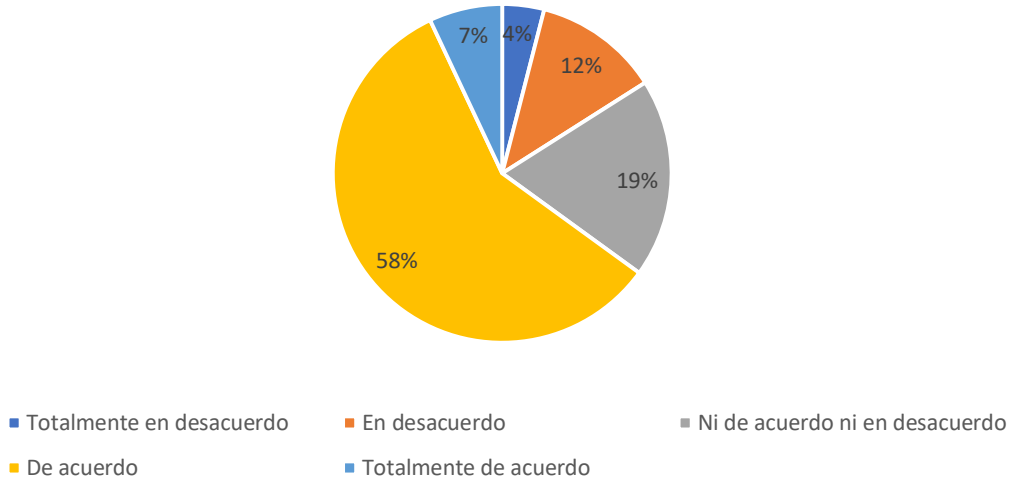
Se establecen objetivos mensuales alcanzables en su área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	1	4 %
En desacuerdo	3	12 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	19 %
De acuerdo	15	58 %
Totalmente de acuerdo	2	7 %
Total	26	100 %

Nota. Referencia de las respuestas conseguidas en la encuesta

Ilustración 2

Se establecen objetivos mensuales alcanzables en su área



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

Los resultados muestran que el 58% de los encuestados está de acuerdo y el 7% totalmente de acuerdo con que se establezcan objetivos mensuales alcanzables, lo que indica una percepción positiva en la mayoría del personal. Sin embargo, el 19% se mostró neutral, el 12% en desacuerdo y el 4% completamente en desacuerdo, lo que irradia que aún existen algunas dudas sobre la claridad o viabilidad de los objetivos planteados.

La percepción positiva de la mayoría constituye una fortaleza, ya que los objetivos claros y alcanzables facilitan un mejor desempeño individual y grupal, permiten evaluar resultados de manera efectiva y fortalecen la eficiencia en la toma de decisiones operativas y estratégicas.

3 ¿Se ejecuta seguimiento periódico al desempeño de actividades?

Tabla 6

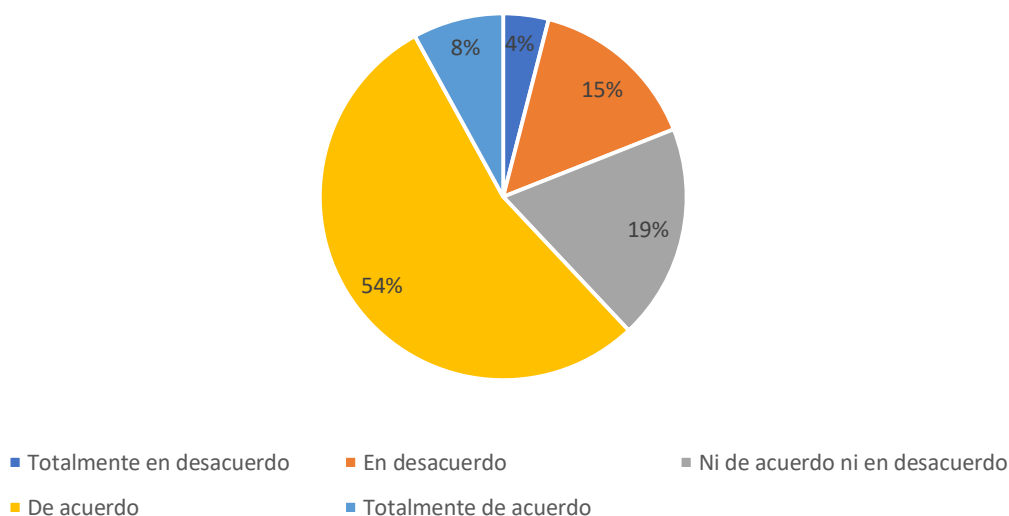
Se realiza seguimiento periódico al cumplimiento de actividades

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	1	4 %
En desacuerdo	4	15 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	19 %
De acuerdo	14	54 %
Totalmente de acuerdo	2	8 %
Total	26	100 %

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 3

Se realiza seguimiento periódico al cumplimiento de actividades



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

Los resultados muestran que el 54% de los empleados percibe que existe un seguimiento adecuado al cumplimiento de las actividades, lo que refleja una opinión positiva sobre la supervisión en el Comercial Corrales. Sin embargo, el 19% se mostró

neutral, el 15% en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo mientras que el 8% manifiestan totalmente de acuerdo, lo que evidencia que algunos colaboradores perciben falta de claridad o inconsistencias en el seguimiento de las tareas.

El hecho de que la generalidad de los trabajadores tenga una percepción próspera constituye una fortaleza para la organización, ya que un control adecuado de las actividades facilita la coordinación del trabajo, promueve un ambiente de compromiso y contribuye a que las decisiones se tomen con base en información confiable.

4 ¿La planificación es clara y se pacta a los objetivos determinados?

Tabla 7

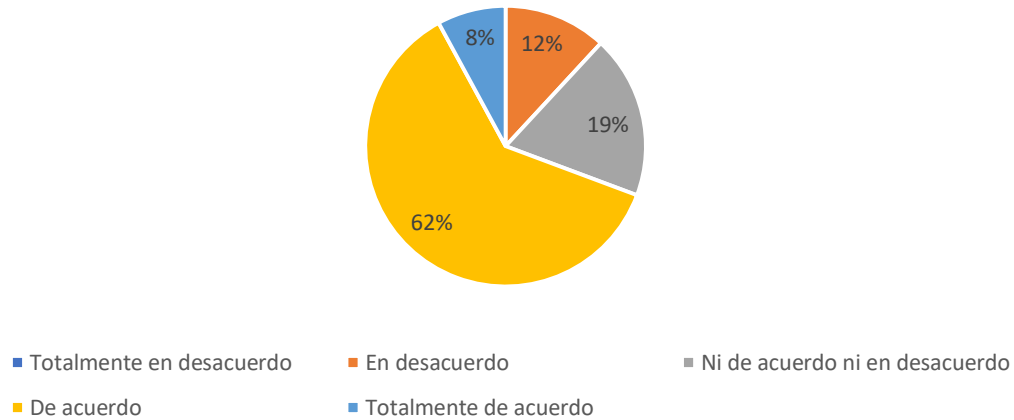
La planificación es clara y se ajusta a los objetivos establecidos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
En desacuerdo	3	12 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	19 %
De acuerdo	16	62 %
Totalmente de acuerdo	2	8 %
Total	26	100 %

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 4

La planificación es clara y se ajusta a los objetivos establecidos



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

Los resultados muestran que el 62% de los empleados está de acuerdo con que la planificación es clara y se concuerda a los objetivos de la empresa, lo que refleja una alineación positiva entre las tareas y las metas organizacionales. Sin embargo, el 19% se mostró neutral y el 12% en desacuerdo mientras que el 8% manifiestan totalmente de acuerdo, lo que indica que algunos colaboradores no perciben completamente esta relación.

El hecho de que gran parte de los trabajadores tenga una valoración favorable compone una fortaleza para la empresa, ya que contar con una planificación definida permite organizar mejor las actividades, asignar de manera adecuada los recursos y orientar las decisiones dentro de la organización esto facilita que el Comercial Corrales disponga de una guía clara para el adelanto de sus tareas y el desempeño de sus responsabilidades

5 ¿Los recursos necesarios están adecuados según lo planificado?

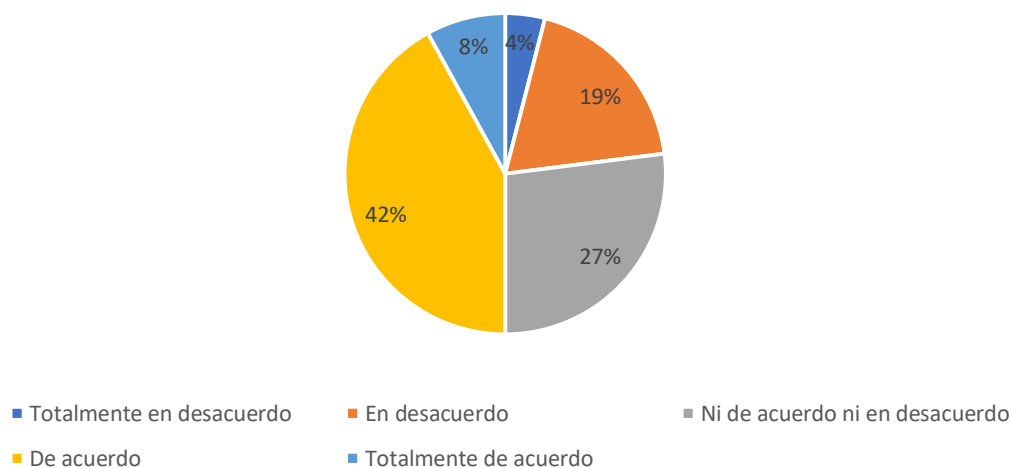
Tabla 8

Los recursos necesarios están adecuados según lo planificado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	1	4 %
En desacuerdo	5	19 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	27 %
De acuerdo	11	42 %
Totalmente de acuerdo	2	8 %
Total	26	100 %

Ilustración 5

Los recursos necesarios están disponibles según lo planificado



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

Los resultados muestran que el 42% de los encuestados considera que los recursos necesarios están disponibles según lo planificado, lo que indica que una parte del personal cuenta con los insumos necesarios para realizar sus actividades. Sin embargo, el 27% se mostró neutral, el 19% en desacuerdo y el 4% totalmente en

desacuerdo mientras que el 8% manifiesta totalmente de acuerdo, lo que evidencia que algunos colaboradores perciben limitaciones en la disponibilidad de recursos.

La valoración favorable de la mayoría de los empleados constituye una fortaleza para la organización, ya que un adecuado control de las actividades permite mejorar la coordinación del trabajo, promueve la responsabilidad entre los colaboradores y facilita que las decisiones se basen en información confiable, no obstante, también se observa que algunos trabajadores mantienen una posición neutral o poco favorable que pueden ser una desventaja en algún momento.

6. ¿Se informa a tiempo sobre cambios en la planificación?

Tabla 9

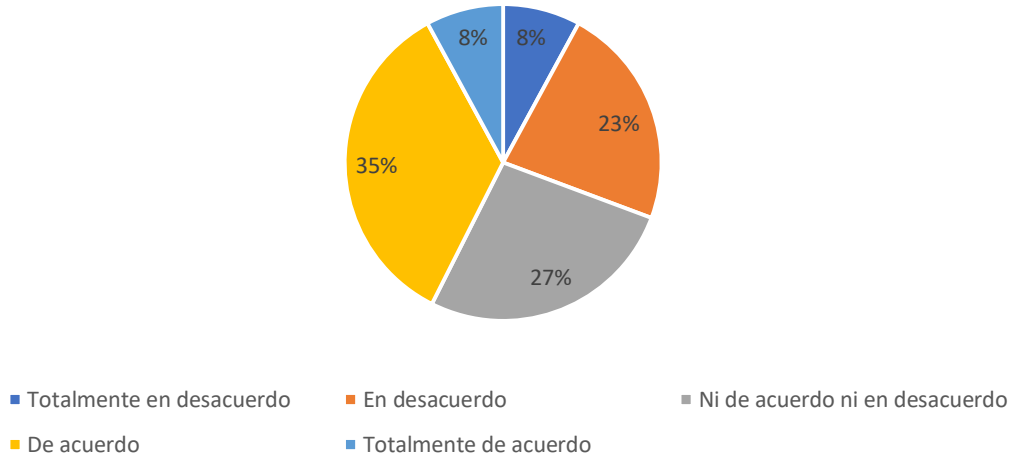
Se informa a tiempo sobre cambios en la planificación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	2	8 %
En desacuerdo	6	23 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	27 %
De acuerdo	9	35 %
Totalmente de acuerdo	2	8 %
Total	26	100 %

Nota. Dato de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 6

Se informa a tiempo sobre cambios en la planificación



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

Los efectos indican que el 35% de los encuestados está de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo en que se les informa a tiempo sobre los cambios en la planificación, lo que refleja que parte del personal percibe una comunicación adecuada. Sin embargo, el 27% se mostró neutral, el 23% en desacuerdo y el 8% totalmente en desacuerdo, lo que evidencia que algunos colaboradores perciben falta de claridad o retrasos en la comunicación de estos cambios.

Dentro de la organización, el hecho de que la mayoría de los empleados valore de forma favorable la comunicación interna se considera una fortaleza, ya que recibir información clara y en el momento oportuno permite a los trabajadores organizar mejor sus actividades según las prioridades de la empresa esto contribuye a mejorar el desempeño laboral y a fortalecer la confianza en los procesos administrativos del

Comercial Corrales no obstante, la presencia de algunos colaboradores con opiniones neutrales o negativas puede interpretarse como una debilidad,

7 ¿Están definidos y conocidos los roles dentro del equipo?

Tabla 10

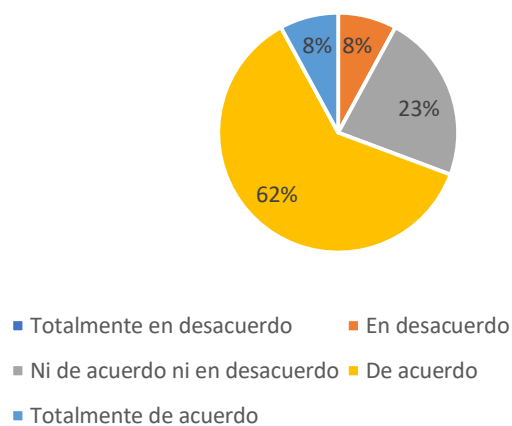
Están definidos y conocidos los roles dentro del equipo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
En desacuerdo	2	8 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	23 %
De acuerdo	16	62 %
Totalmente de acuerdo	2	8 %
Total	26	100 %

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 7

Están definidos y conocidos los roles dentro del equipo



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

Los resultados muestran que el 62% de los empleados está de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo en que los roles dentro del equipo están claramente definidos, lo

que indica que la mayoría comprende sus responsabilidades. Sin embargo, el 23% se mostró neutral y el 8% en desacuerdo, lo que evidencia que algunos colaboradores perciben cierta incertidumbre en la definición de roles.

En la organización, el hecho de que la mayoría de los empleados tenga una valoración favorable sobre la definición de sus funciones puede considerarse una fortaleza, ya que cuando los roles están claramente establecidos es posible distribuir las tareas de forma ordenada, mejorar el rendimiento laboral y asegurar que cada integrante del equipo comprenda cómo su trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos empresariales.

8 ¿Los procesos internos están organizados de modo eficiente?

Tabla 11

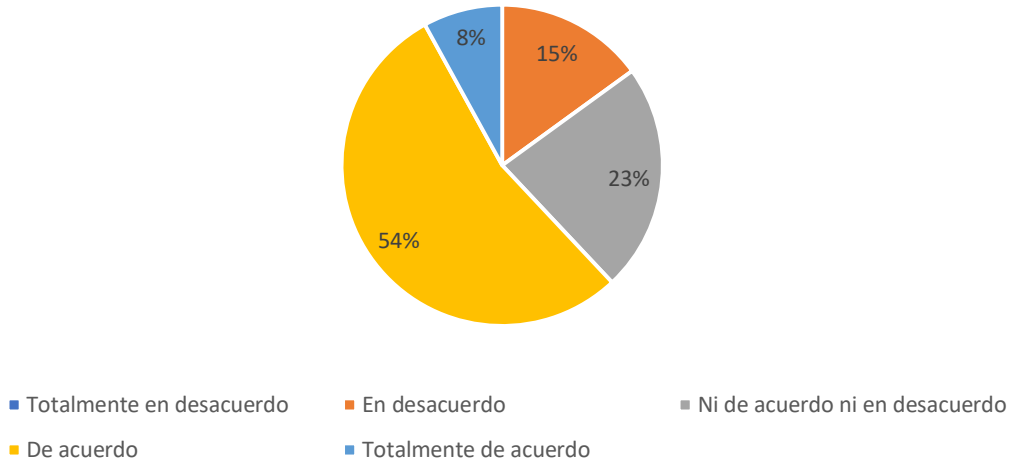
Los procesos internos están organizados de modo eficiente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
En desacuerdo	4	15 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	23 %
De acuerdo	14	54 %
Totalmente de acuerdo	2	8 %
Total	26	100 %

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 8

Los procesos internos están organizados de modo eficiente



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

Los resultados muestran que el 54% de los encuestados está de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo en que los procesos internos están organizados de manera eficiente, lo que refleja una percepción positiva en la mayoría del personal. Sin embargo, el 23% se mostró neutral y el 15% en desacuerdo, lo que evidencia que algunos colaboradores perciben ineficiencias en ciertos procesos internos.

En la empresa, el hecho de que la mayoría de los trabajadores tenga una valoración favorable sobre el funcionamiento de los procesos internos puede considerarse una fortaleza, ya que contar con procedimientos organizados contribuye a mantener la estabilidad en las operaciones, facilita la definición de responsabilidades y favorece el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

9 ¿La coordinación entre áreas administrativas es efectiva?

Tabla 12

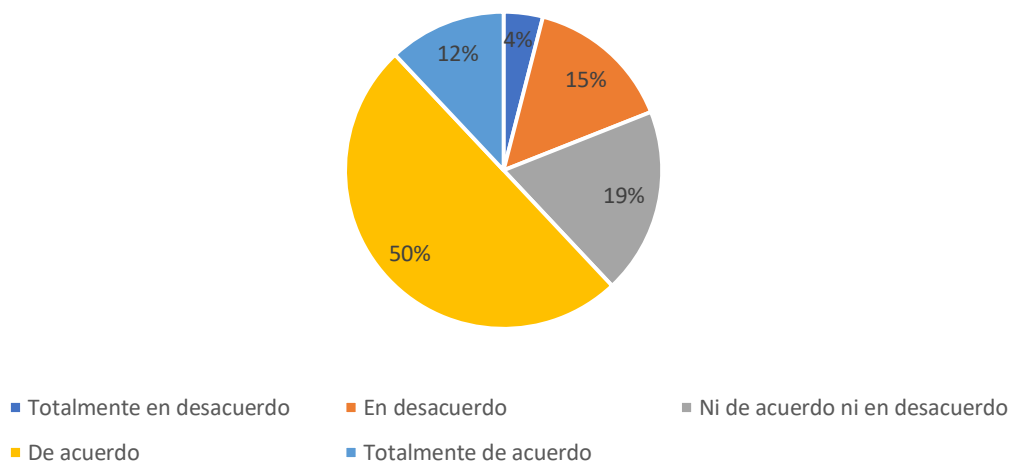
La coordinación entre áreas administrativas es efectiva

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	1	4 %
En desacuerdo	4	15 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	19 %
De acuerdo	13	50 %
Totalmente de acuerdo	3	12 %
Total	26	100 %

Nota. Referencia de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 9

La coordinación entre áreas administrativas es efectiva



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

Los resultados muestran que el 50% de los encuestados está de acuerdo y el 12% totalmente de acuerdo en que la coordinación entre las áreas administrativas es efectiva, lo que refleja una percepción positiva en la mayoría del personal. Sin embargo, el 19% se mostró neutral, el 15% en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo, lo que

evidencia que algunos colaboradores perciben dificultades en la coordinación entre áreas.

Dentro de la empresa, el hecho de que la mayoría de los empleados tenga una sentencia favorable sobre la coordinación entre las áreas puede considerarse una fortaleza, ya que una buena coordinación permite alinear los esfuerzos del personal, disminuir posibles conflictos y mejorar el desarrollo de las actividades además, contribuye a que cada área comprenda sus responsabilidades y la relación que estas tienen con el trabajo de las demás, lo que favorece la eficiencia operativa de la organización.

10 ¿El liderazgo produce y sitúa al equipo hacia objetivos claros?

Tabla 13

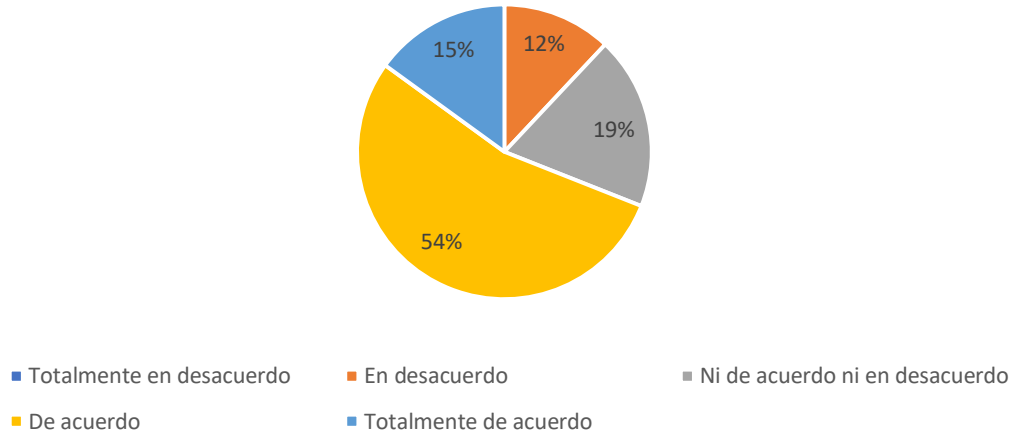
El liderazgo produce y sitúa al equipo hacia objetivos claros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
En desacuerdo	3	12 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	19 %
De acuerdo	14	54 %
Totalmente de acuerdo	4	15 %
Total	26	100 %

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 10

El liderazgo produce y sitúa al equipo hacia objetivos claros



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta.

Análisis e interpretación de datos:

Los resultados muestran que el 54% de los empleados está de acuerdo y el 15% totalmente de acuerdo en que el liderazgo motiva y orienta adecuadamente al equipo hacia objetivos claros, lo que refleja una percepción positiva en la mayoría del personal. Sin embargo, el 19% se mostró neutral y el 12% en desacuerdo, lo que indica que algunos colaboradores no perciben de forma consistente la orientación y motivación del liderazgo.

En la organización, el hecho de que la mayoría de los trabajadores tenga una valoración favorable sobre el liderazgo puede considerarse una fortaleza, ya que una dirección efectiva facilita la coordinación de las actividades, fortalece el compromiso del personal y contribuye al cumplimiento de los resultados esperados. Además, permite que los equipos comprendan mejor sus responsabilidades y orienten su trabajo hacia el logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

11. ¿Puede plantear ideas o dudas a sus superiores con libertad?

Tabla 14

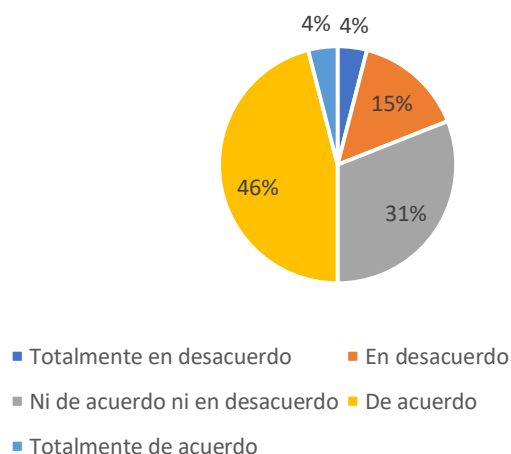
Puede plantear ideas o dudas a sus superiores con libertad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	1	4 %
En desacuerdo	4	15 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	31 %
De acuerdo	12	46 %
Totalmente de acuerdo	1	4 %
Total	26	100 %

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 11

Puede plantear ideas o dudas a sus superiores con libertad



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

Los resultados muestran que el 46% de los empleados manifestaron de acuerdo , mientras que un 4% manifestó estar totalmente de acuerdo. Esto indica que una parte del personal percibe un ambiente de comunicación abierta y receptiva con los líderes, lo que facilita la expresión de opiniones, la participación activa en la toma de decisiones y la colaboración entre niveles jerárquicos. Por otro lado, un 31% de los encuestados se

mostró neutral, un 15% expresó desacuerdo y un 4% manifestó total desacuerdo, mientras que el 15% manifiesta total mente de acuerdo evidenciando que existe un grupo significativo que no percibe completamente libertad para expresar ideas o dudas.

Dentro de la organización, el hecho de que la mayoría de los trabajadores tenga una opinión favorable sobre el ambiente de trabajo puede considerarse una fortaleza, ya que esto fomenta la generación de nuevas ideas, facilita la solución de problemas y fortalece las relaciones laborales basadas en la confianza estos aspectos contribuyen a mejorar el clima organizacional y favorecen una gestión administrativa más eficiente.

12. ¿Se informa de carácter claro la visión y los objetivos de la empresa?

Tabla 15

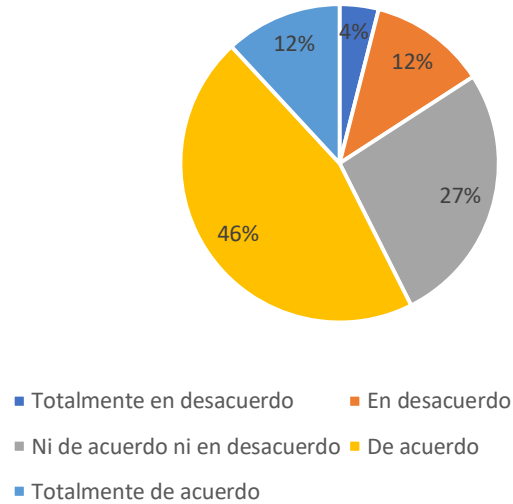
Se comunica de forma clara la visión y los objetivos de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	1	4 %
En desacuerdo	3	12 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	27 %
De acuerdo	12	46 %
Totalmente de acuerdo	3	12 %
Total	26	100 %

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 12

Se comunica de forma clara la visión y los objetivos de la empresa



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

El 46% de los encuestados considera que la visión y los objetivos de la empresa se comunican claramente, el 27% se mostró neutral, el 12% expresó desacuerdo y el 4% manifestó total desacuerdo mientras el 12% manifiesta totalmente de acuerdo, evidenciando percepciones mixtas sobre la claridad de la comunicación interna.

En la empresa, el hecho de que la mayoría de los empleados tenga una opinión favorable sobre la comunicación de la visión y los objetivos institucionales puede considerarse una fortaleza, ya que cuando esta información se transmite de manera clara se facilita la comprensión de las funciones.

13. ¿Existen mecanismos periódicos para evaluar su desempeño?

Tabla 16

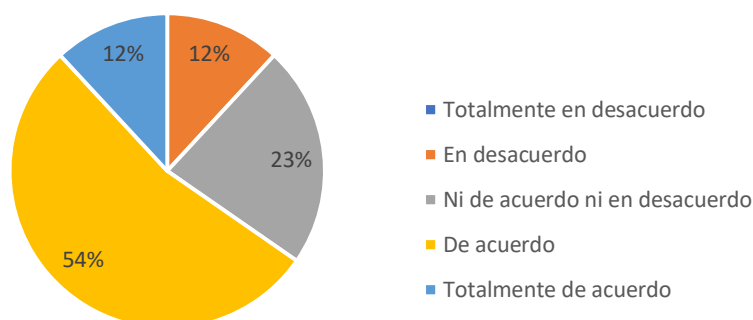
Existen mecanismos periódicos para evaluar su desempeño

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
En desacuerdo	3	12 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	23 %
De acuerdo	14	54 %
Totalmente de acuerdo	3	12 %
Total	26	100 %

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 13

Existen mecanismos periódicos para evaluar su desempeño



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

El 54% de los encuestados considera que existen mecanismos periódicos para evaluar su desempeño, el 12% está completamente de acuerdo, el 23% se mostró neutral y el 12% expresó desacuerdo, reflejando percepciones mixtas sobre la claridad y garantía de los procesos de evaluación.

Dentro de la organización, el hecho de que la mayoría de los colaboradores tenga una opinión favorable sobre los procesos de evaluación puede considerarse una fortaleza, ya que las evaluaciones periódicas permiten brindar retroalimentación, impulsar la mejora continua y auxiliar a los trabajadores a identificar su nivel de desempeño y los aspectos que pueden perfeccionar.

14. ¿Recibe retroalimentación constructiva para mejorar su trabajo?

Tabla 17

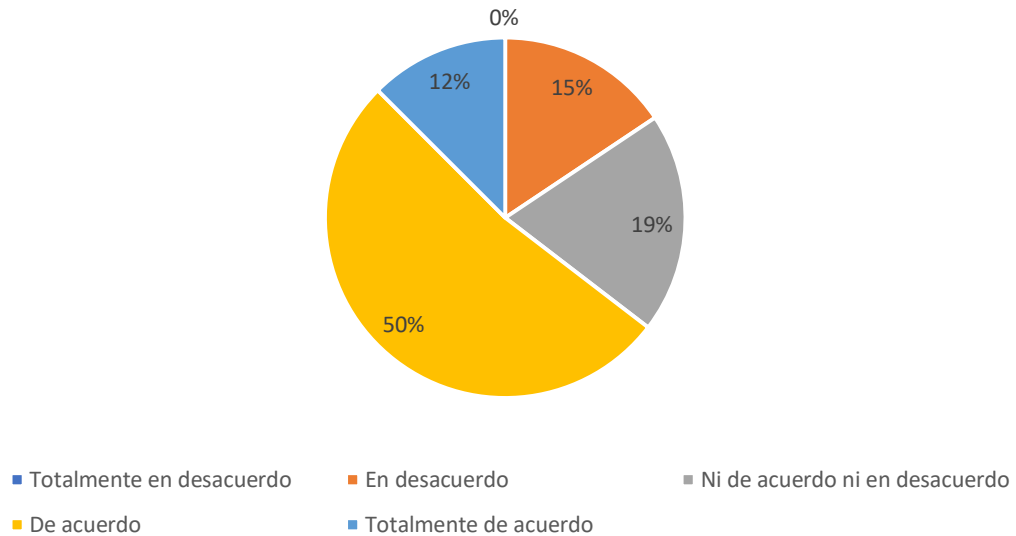
Recibe retroalimentación provechosa para mejorar su trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	1	4 %
En desacuerdo	4	15 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	19 %
De acuerdo	13	50 %
Totalmente de acuerdo	3	12 %
Total	26	100 %

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 14

Recibe retroalimentación provechosa para mejorar su trabajo



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

El 50% de los encuestados considera que recibe retroalimentación constructiva, el 12% está completamente de acuerdo, el 19% se mostró neutral, el 15% en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo, reflejando percepciones diversas sobre la claridad y efectividad de la retroalimentación.

En la organización, el hecho de que la mayoría de los trabajadores tenga una valoración favorable sobre la retroalimentación que reciben puede considerarse una fortaleza, ya que los comentarios constructivos permiten reconocer los logros alcanzados, corregir errores de manera oportuna y apoyar el crecimiento profesional de los colaboradores.

15. ¿Los indicadores permiten identificar y corregir errores a tiempo?

Tabla 18

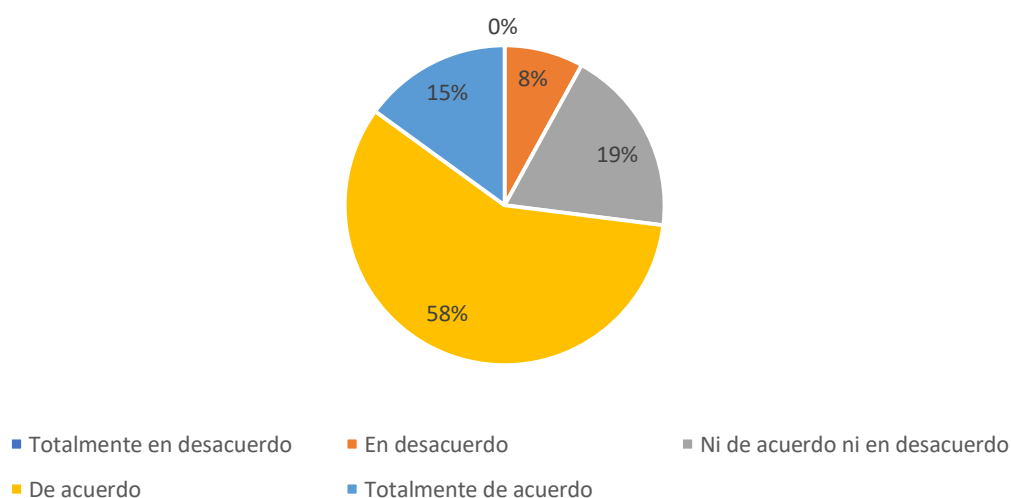
Los indicadores permiten identificar y corregir errores a tiempo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
En desacuerdo	2	8 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	19 %
De acuerdo	15	58 %
Totalmente de acuerdo	4	15 %
Total	26	100 %

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 15

Los indicadores permiten identificar y corregir errores a tiempo



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

El 58% de los encuestados considera que los indicadores permiten identificar y corregir errores a tiempo, el 15% está completamente de acuerdo, el 19% se mostró

neutral y el 8% en desacuerdo, reflejando percepciones mixtas sobre la efectividad del sistema de medición y corrección.

Dentro de la empresa, el hecho de que la mayoría de los colaboradores tenga una valoración favorable sobre el uso de indicadores de gestión puede considerarse una fortaleza, ya que contar con estos instrumentos permite detectar desviaciones en los procesos, corregir errores a tiempo y conservar la calidad en el desarrollo de las actividades.

16. ¿Existen revisiones previas para testificar la correcta ejecución de procesos?

Tabla 19

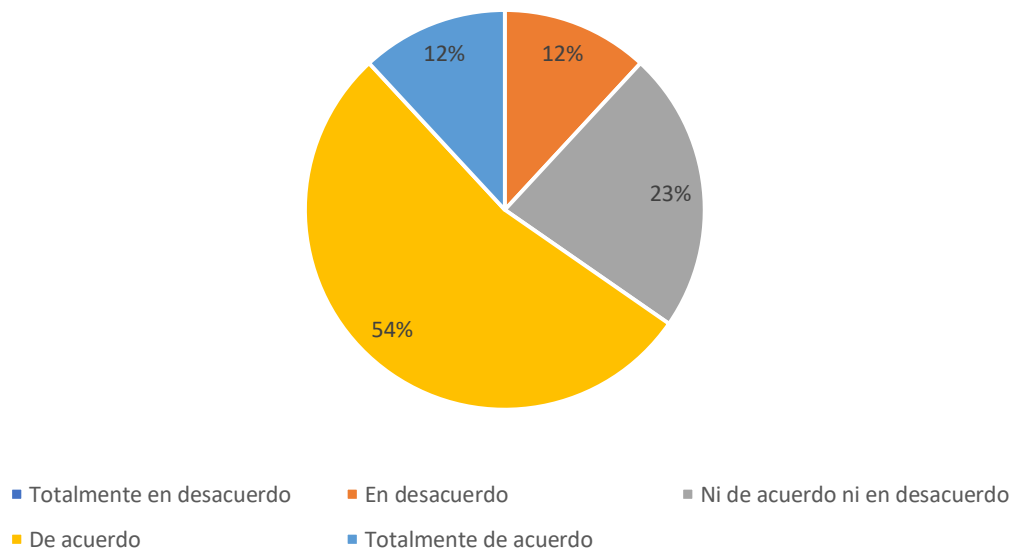
Existen revisiones previas para asegurar la correcta ejecución de procesos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
En desacuerdo	3	12 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	23 %
De acuerdo	14	54 %
Totalmente de acuerdo	3	12 %
Total	26	100 %

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 16

Existen revisiones previas para asegurar la correcta ejecución de procesos



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

El 54% de los empleados considera que existen revisiones previas para asegurar los procesos, el 12% está completamente de acuerdo, el 23% se mostró neutral y el 12% en desacuerdo, reflejando percepciones mixtas sobre la claridad y efectividad de los mecanismos de control.

En la organización, el hecho de que la mayoría de los trabajadores tenga una valoración favorable sobre la realización de revisiones previas puede considerarse una fortaleza, ya que estas permiten verificar que los procesos se desarrollen correctamente, prevenir posibles errores y asegurar la calidad en la ejecución de las actividades.

17. ¿La supervisión permite detectar errores antes de que afecten al cliente?

Tabla 20

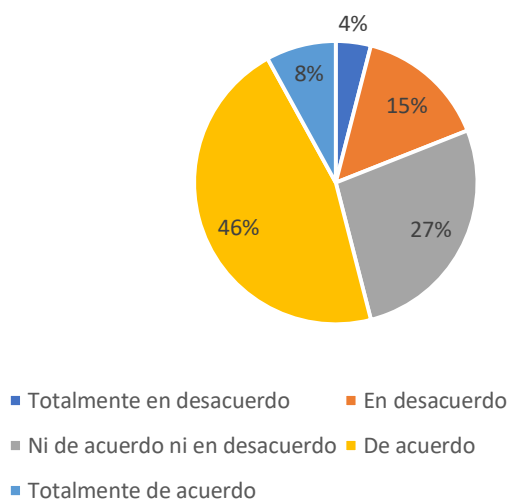
La supervisión permite detectar errores antes de que afecten al cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	1	4 %
En desacuerdo	4	15 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	27 %
De acuerdo	12	46 %
Totalmente de acuerdo	2	8 %
Total	26	100 %

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 17

La supervisión permite detectar errores antes de que afecten al cliente



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

El 46% de los empleados considera que la supervisión detecta errores a tiempo, el 8% está completamente de acuerdo, el 27% es neutral y el 15% en desacuerdo,

mientras que el 4% totalmente en desacuerdo mientras que el 8% manifestó totalmente de acuerdo, reflejando percepciones mixtas sobre la efectividad de la supervisión.

Dentro de la empresa, el hecho de que la mayoría de los colaboradores tenga una valoración favorable sobre los procesos de supervisión puede considerarse una fortaleza, ya que una supervisión adecuada permite detectar fallas a tiempo y corregirlas antes de que afecten al cliente.

18. ¿Los procesos administrativos facilitan una atención rápida al cliente?

Tabla 21

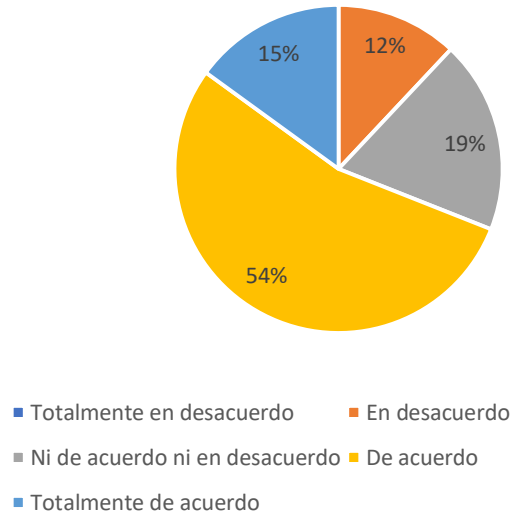
Los procesos administrativos facilitan una atención rápida al cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
En desacuerdo	3	12 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	19 %
De acuerdo	14	54 %
Totalmente de acuerdo	4	15 %
Total	26	100 %

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 18

Los procesos administrativos facilitan una atención rápida al cliente



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

El 54% de los empleados considera que los procesos administrativos facilitan una atención rápida al cliente, el 15% está totalmente de acuerdo, el 19% es neutral y el 12% en desacuerdo, reflejando percepciones variadas sobre la eficiencia administrativa.

En la empresa, el hecho de que la mayoría de los trabajadores tenga una valoración favorable sobre el funcionamiento de los procesos administrativos puede considerarse una fortaleza, ya que cuando estos se desarrollan de manera eficiente permiten brindar una atención más rápida, mejorar la experiencia del cliente y contribuir al buen desempeño operativo de la organización.

19. ¿Los procedimientos permiten responder adecuadamente a las solicitudes del cliente?

Tabla 22

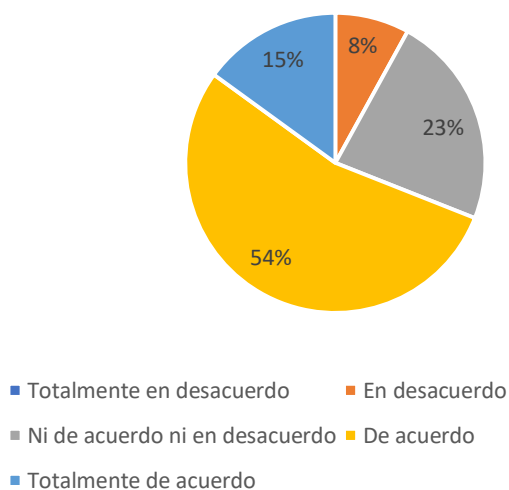
Los procedimientos permiten responder adecuadamente a las solicitudes del cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
En desacuerdo	2	8 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	23 %
De acuerdo	14	54 %
Totalmente de acuerdo	4	15 %
Total	26	100 %

Nota. Dato de las respuestas derivadas en la encuesta

Ilustración 19

Los procedimientos permiten responder adecuadamente a las solicitudes del cliente



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

El 54% de los empleados considera que los procedimientos permiten responder adecuadamente al cliente, el 15% está completamente de acuerdo, el 23% es neutral y el 8% en desacuerdo, reflejando percepciones mixtas sobre su eficacia.

Dentro de la organización, el hecho de que la mayoría de los colaboradores tenga una opinión favorable sobre la eficacia de los procedimientos puede considerarse una fortaleza, ya que cuando estos se aplican de manera adecuada permiten atender con rapidez las solicitudes de los clientes, mantener la calidad del servicio y favorecer la satisfacción de los usuarios.

20. ¿Percibe que la gestión actual ayuda a reducir tiempos de atención y errores?

Tabla 23

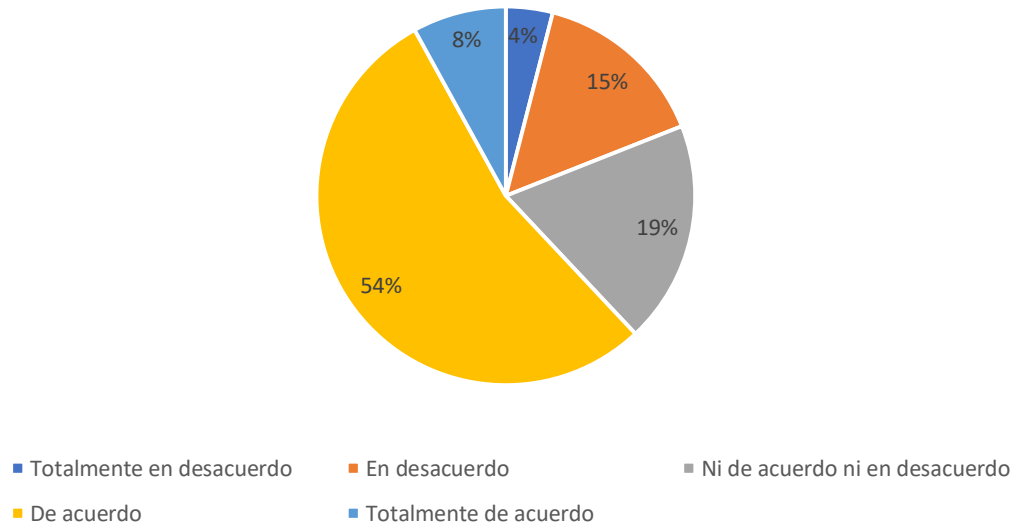
Percibe que la gestión actual ayuda a reducir tiempos de atención y errores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	1	4 %
En desacuerdo	4	15 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	19 %
De acuerdo	14	54 %
Totalmente de acuerdo	2	8 %
Total	26	100 %

Nota. Dato de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 20

Percibe que la gestión actual contribuye a reducir tiempos de atención y errores



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

El 54% de los trabajadores considera que la gestión actual reduce tiempos y errores, el 8% está completamente de acuerdo, el 19% es neutral, el 15% en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo, reflejando percepciones mixtas sobre su efectividad.

En la organización, el hecho de que la mayoría de los trabajadores tenga una opinión favorable sobre la gestión administrativa puede considerarse una fortaleza, ya que una gestión adecuada permite reducir los tiempos de atención, minimizar errores y mejorar el funcionamiento de las actividades operativas.

21. ¿Los empleados son consultados antes de decidir sobre temas que afectan su trabajo?

Tabla 24

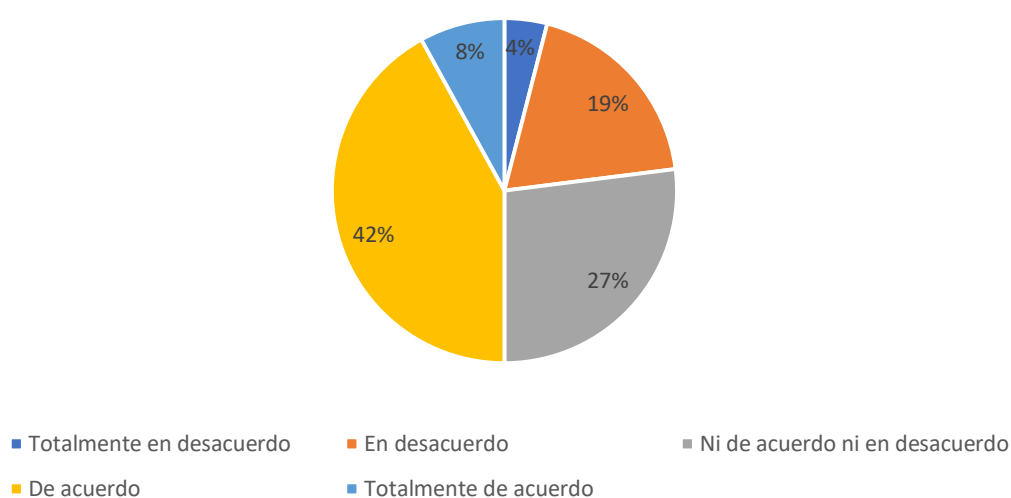
Los empleados son consultados antes de decidir sobre temas que afectan su trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	1	4 %
En desacuerdo	5	19 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	27 %
De acuerdo	11	42 %
Totalmente de acuerdo	2	8 %
Total	26	100 %

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 21

Los empleados son consultados antes de decidir sobre temas que afectan su trabajo



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

El 42% de los trabajadores considera que son consultados antes de decisiones que afectan su trabajo, el 8% está completamente de acuerdo, el 27% es neutral, el 19%

en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo, reflejando percepciones mixtas sobre su intervención en la toma de decisiones.

La percepción positiva de la mayoría constituye una fortaleza, ya que la consulta a los empleados antes de tomar decisiones permite promover la participación, aumentar el compromiso y favorecer la inclusión de perspectivas diversas, lo que perfecciona la calidad de las decisiones y la satisfacción laboral.

22. ¿Se impulsa la propuesta de ideas para optimizar procesos?

Tabla 25

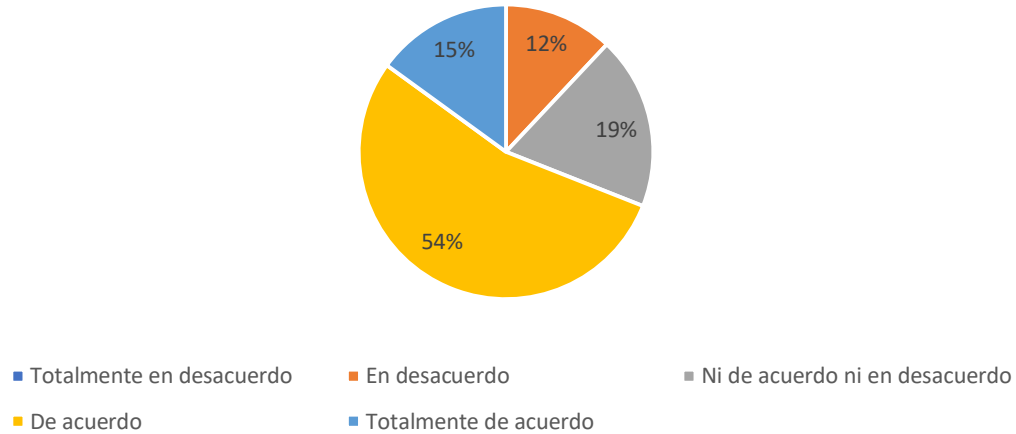
Se impulsa la propuesta de ideas para optimizar procesos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
En desacuerdo	3	12 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	19 %
De acuerdo	14	54 %
Totalmente de acuerdo	4	15 %
Total	26	100 %

Nota. Referencia de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 22

Se fomenta la propuesta de ideas para mejorar procesos



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

El 54% de los empleados considera que se impulsa la propuesta de ideas, el 15% está completamente de acuerdo, el 19% es neutral y el 12% en desacuerdo, reflejando percepciones mixtas sobre la apertura a la innovación en la empresa.

Dentro de la organización, el hecho de que la mayoría de los empleadores tenga una opinión favorable sobre la posibilidad de proponer ideas puede considerarse una fortaleza, ya que incentivar la participación del personal favorece la creatividad, impulsa la innovación y permite que los empleados se involucren activamente en la mejora de los procesos.

23. ¿Las decisiones incluyen el aporte del equipo operativo?

Tabla 26

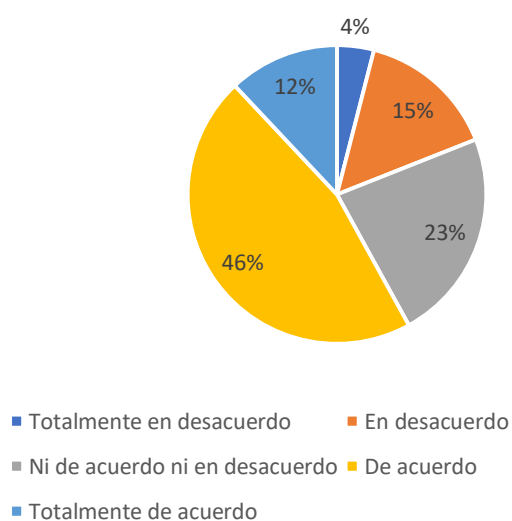
Las decisiones incluyen el aporte del equipo operativo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	1	4 %
En desacuerdo	4	15 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	23 %
De acuerdo	12	46 %
Totalmente de acuerdo	3	12 %
Total	26	100 %

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 23

Las decisiones incluyen el aporte del equipo operativo



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

El 46% de los encuestados considera que las decisiones incluyen el aporte del equipo operativo, el 12% está completamente de acuerdo, el 23% es neutral, el 15% en

desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo, reflejando percepciones mixtas sobre la inclusión del personal en la toma de decisiones.

En la organización, el hecho de que la mayoría de los colaboradores tenga una opinión favorable sobre la participación del equipo operativo en las decisiones puede considerarse una fortaleza, ya que involucrar al personal en este tipo de procesos promueve el compromiso, aumenta la motivación y permite aprovechar la experiencia y el conocimiento que poseen los trabajadores.

24. ¿Se comunican claramente los criterios utilizados en las decisiones?

Tabla 27

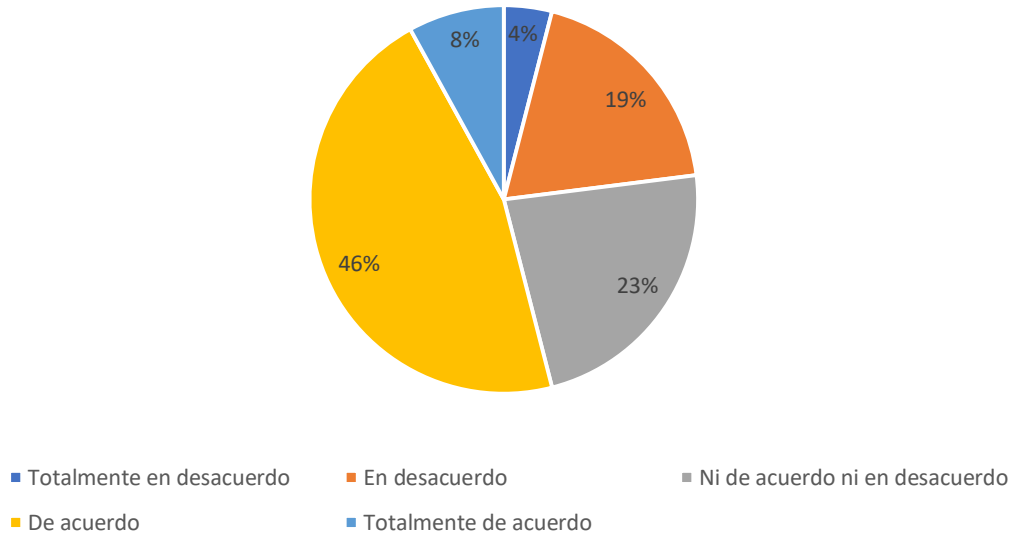
Se comunican claramente los criterios utilizados en las decisiones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	1	4 %
En desacuerdo	5	19 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	23 %
De acuerdo	12	46 %
Totalmente de acuerdo	2	8 %
Total	26	100 %

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 24

Se comunican claramente los criterios utilizados en las decisiones



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

El 46% de los empleados considera que los criterios de decisión se comunican claramente, el 8% está completamente de acuerdo, el 23% es neutral, el 19% en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo, reflejando percepciones mixtas sobre la transparencia en la toma de decisiones.

Dentro de la organización, el hecho de que la mayoría de los trabajadores tenga una valoración favorable sobre la forma en que se comunican los criterios utilizados para tomar decisiones puede considerarse una fortaleza, ya que cuando estos se explican de manera clara se genera mayor confianza, transparencia y compromiso por parte del personal.

25. ¿Las razones detrás de cada decisión son comprensibles para el personal afectado?

Tabla 28

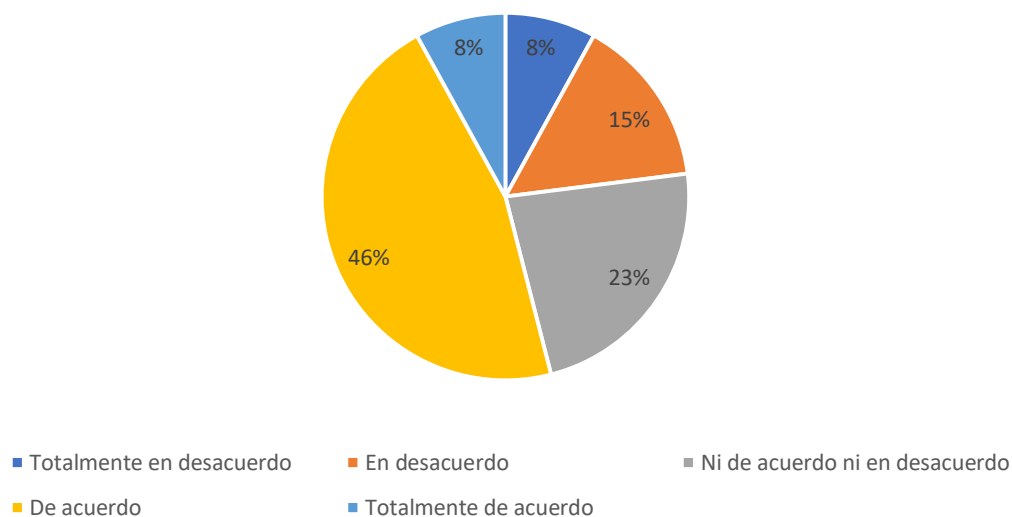
Las razones detrás de cada decisión son comprensibles para el personal afectado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	2	8 %
En desacuerdo	4	15 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	23 %
De acuerdo	12	46 %
Totalmente de acuerdo	2	8 %
Total	26	100 %

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 25

Las razones detrás de cada decisión son comprensibles para el personal afectado



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

El 46% de los encuestados considera comprensibles las razones de las decisiones, el 8% está completamente de acuerdo, el 23% es neutral, el 15% en desacuerdo y el 8% totalmente en desacuerdo, reflejando percepciones mixtas sobre la claridad y justificación de las decisiones.

En la empresa, el hecho de que la mayoría de los colaboradores tenga una opinión favorable sobre la comprensión de las decisiones que se toman dentro de la organización puede considerarse una fortaleza, ya que cuando los trabajadores conocen las razones que las respaldan se fortalece la transparencia, se genera mayor confianza y aumenta el compromiso con las acciones de la empresa.

26. ¿Las decisiones tomadas mejoran la eficiencia operativa del área?

Tabla 29

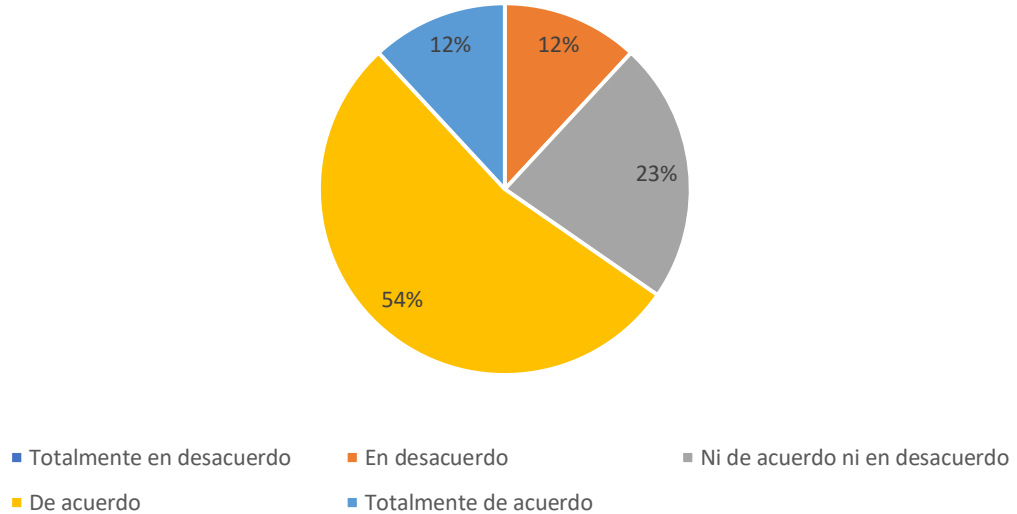
Las decisiones tomadas mejoran la eficiencia operativa del área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
En desacuerdo	3	12 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	23 %
De acuerdo	14	54 %
Totalmente de acuerdo	3	12 %
Total	26	100 %

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 26

Las decisiones tomadas mejoran la eficiencia operativa del área



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

El 54% de los empleados considera que las decisiones mejoran la eficiencia operativa, el 12% está completamente de acuerdo, el 23% es neutral y el 12% en desacuerdo, reflejando percepciones mixtas sobre el impacto de las decisiones en la operatividad.

Dentro de la organización, el hecho de que la mayoría de los trabajadores tenga una opinión favorable sobre las decisiones orientadas a mejorar la eficiencia operativa puede considerarse una fortaleza, ya que este tipo de decisiones contribuye a optimizar el uso de los recursos, incrementar la productividad y mejorar el desempeño de los procesos.

27. ¿Las resoluciones administrativas contribuyen a una mejor atención al cliente?

Tabla 30

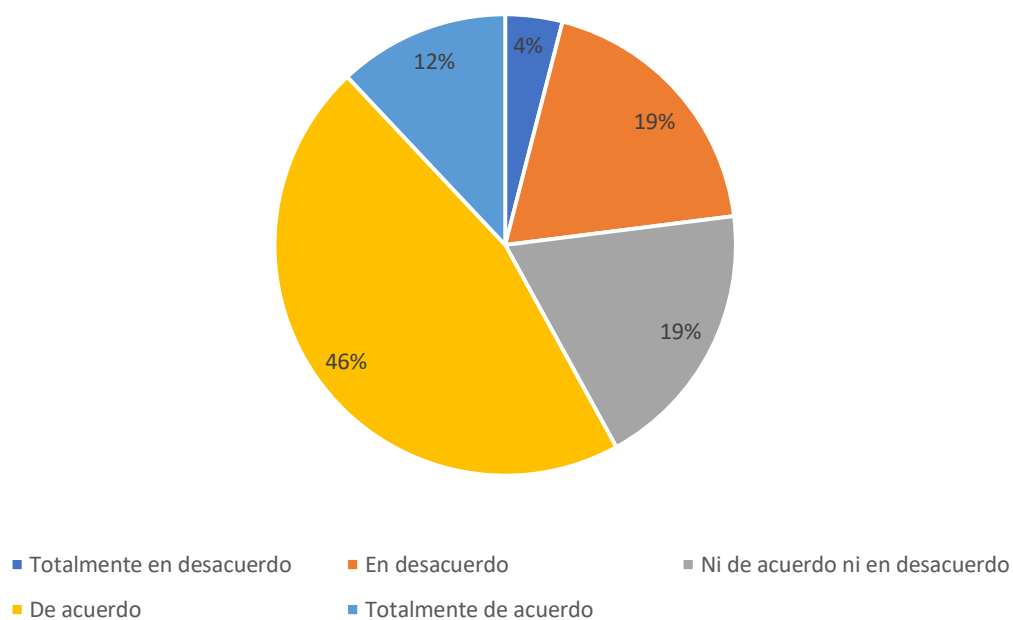
Las resoluciones administrativas contribuyen a una mejor atención al cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	1	4 %
En desacuerdo	5	19 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	19 %
De acuerdo	12	46 %
Totalmente de acuerdo	3	12 %
Total	26	100 %

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 27

Las resoluciones administrativas contribuyen a una mejor atención al cliente



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

El 46% de los encuestados considera que las resoluciones administrativas mejoran la atención al cliente, el 12% está completamente de acuerdo, el 19% es neutral, otro 19% en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo, reflejando percepciones mixtas sobre su impacto en la experiencia del cliente.

En la empresa, el hecho de que la mayoría de los colaboradores tenga una opinión favorable sobre las resoluciones administrativas orientadas a mejorar la atención al cliente puede considerarse una fortaleza, ya que estas decisiones contribuyen a incrementar la satisfacción de los usuarios, fortalecer la confianza en los servicios ofrecidos y mejorar el desempeño de las operaciones

28: ¿Los procesos administrativos facilitan una atención rápida al cliente?

Tabla 31

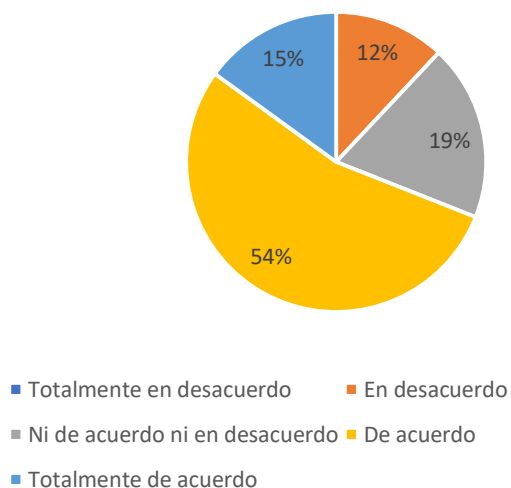
Los procesos administrativos facilitan una atención rápida al cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
En desacuerdo	3	12 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	19 %
De acuerdo	14	54 %
Totalmente de acuerdo	4	15 %
Total	26	100 %

Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Ilustración 28

Los procesos administrativos facilitan una atención rápida al cliente



Nota. Detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta

Análisis e interpretación de datos:

El 54% de los empleados considera que los procesos administrativos facilitan una atención rápida al cliente, el 15% está completamente de acuerdo, el 19% es neutral y el 12% en desacuerdo, reflejando percepciones mixtas sobre la eficiencia de los procesos.

El hecho de que la mayoría de los colaboradores valore positivamente los procesos administrativos puede considerarse una fortaleza, ya que cuando estos funcionan de manera eficiente permiten brindar una atención más rápida al cliente, mejorar su experiencia y favorecer el desempeño operativo del área.

8.1. Análisis general

Los resultados obtenidos en la encuesta reflejan una visión general positiva sobre varios aspectos clave de la organización, aunque también hay áreas donde se perciben oportunidades de mejora. En cuanto a la planificación y el establecimiento de

objetivos, la mayoría de los empleados (60%) considera que la planificación es clara y se ajusta bien a los objetivos establecidos.

Esto indica que la estructura de planificación está alineada con los objetivos generales de la empresa, aunque un pequeño porcentaje (10%) expresó desacuerdo, lo que sugiere que hay espacio para mejorar la comunicación o ejecución de esta planificación. Por otra parte, la mayor parte de los empleados considera que los objetivos mensuales marcados son factibles (75% de acuerdo), lo cual refleja un enfoque realista en la fijación de metas, si bien el 25% restante manifiesta dudas sobre la viabilidad de las mismas.

En relación con el seguimiento de actividades, el 54% de los empleados considera que existe un adecuado seguimiento periódico al cumplimiento de las tareas, lo que indica que en general existe un control efectivo de las actividades. Sin embargo, un 19% se manifestó neutral, lo que indica que la percepción sobre la efectividad del seguimiento no es uniforme y que hay espacio para mejorarlo en cuanto a consistencia o visibilidad.

También destaca de forma positiva el análisis que realiza sobre la organización y los roles que asumen los miembros del equipo. El 62% de los empleados considera que los roles están bien definidos, lo que contribuye a una estructura organizacional clara. Sin embargo, un 27% se mostró neutral, lo que podría indicar que algunos empleados no perciben con la misma claridad la asignación de roles o que, en ciertas áreas, los roles no están tan bien comunicados. En cuanto a la eficiencia de los procesos internos, un 54% de los empleados considera que estos facilitan una atención rápida al cliente, pero un porcentaje considerable (23%) permanece neutral, lo que podría reflejar la percepción de que algunos procesos no son igualmente eficaces en todas las áreas.

Otro aspecto clave que los empleados evalúan positivamente es el liderazgo, ya que el 54% considera que el liderazgo motiva y orienta al equipo hacia objetivos claros. No obstante, un 31% se manifestó neutral sobre este tema, lo cual podría sugerir que no todos los empleados perciben igual motivación o claridad en la dirección dada por los líderes. También, un 46% siente que el liderazgo involucra al equipo en el proceso de toma de decisiones, lo cual es bueno, pero un 27% no tiene una opinión clara al respecto, lo que puede reflejar que los procesos de consulta no son tan visibles o consistentes para todos.

Otro tema importante es el de la retroalimentación. Aunque el 50% de los empleados cree que reciben retroalimentación constructiva, un 15% mostró desacuerdo, lo que sugiere que aún existen barreras para una retroalimentación efectiva y útil para el desarrollo profesional. En cuanto a la supervisión, el 46% considera que los mecanismos de supervisión permiten detectar errores antes de que afecten al cliente, pero un 27% sigue siendo neutral sobre este aspecto, lo que podría reflejar que la percepción de la supervisión no es homogénea entre todos los empleados.

Finalmente, la mayoría de los empleados (54%) considera que los procesos administrativos facilitan una atención rápida al cliente. Sin embargo, un 19% de los encuestados no tiene una opinión clara sobre la efectividad de estos procesos, lo que podría indicar que no todos experimentan la misma eficiencia en la atención al cliente, debido a la variabilidad en los procesos o áreas de trabajo.

En Comercial Corrales, la mayoría de sus empleados tiene una visión positiva de la planificación, de los procesos administrativos y del liderazgo. Pero hay temas donde la percepción es más ambigua, como la consulta previa a la toma de decisiones, la claridad de los roles y las responsabilidades, y la retroalimentación constructiva. Estos resultados muestran que la organización cuenta con una base sólida, pero también

existen oportunidades para mejorar en la comunicación, la claridad de los procesos y el involucramiento activo de los empleados. Implementar mecanismos de retroalimentación más consistentes y revisar los procesos de comunicación y toma de decisiones podría contribuir significativamente a mejorar la percepción de los empleados y optimizar la eficiencia organizacional.

Matriz FODA

En este estudio, la matriz FODA se utiliza como herramienta estratégica para analizar integralmente la situación de la organización Comercial Corrales, a partir de la percepción de los empleados sobre planificación, liderazgo, procesos administrativos y atención al cliente. Esta herramienta permite identificar de manera estructuradas las fortalezas, aquellas áreas en la que la empresa sobre sale y que deben mantenerse; las debilidades, que señalen los aspectos internos que requieren mejorar; las oportunidades, que representan factores internos y externos de la organización pueden aprovecharse para mejorar su desempeño; y las amenazas, que reflejar los riesgos que podrían afectar la eficiencia y la motivación del personal.

El uso de la matriz FODA en este estudio es fundamental por que facilita la toma de decisiones basada en evidencia, derivada de la encuesta aplicada al personal. Al visualizar claramente los elementos positivos y los puntos críticos de la organización, se puede diseñar un plan de mejora integral, priorizando acciones que fortalezcan los procesos administrativos, la comunicación interna, la participación del personal y la eficiencia en atención al cliente. De esta manera, la matriz FODA permite transformar los hallazgos de la investigación en estrategias prácticas que optimicen la gestión organizacional y fomenten un desarrollo sostenible de la empresa.

MATRIZ FODA

Tabla 32

Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F1 Organización del trabajo	O1 Implementación de TIC
F2 Personal con experiencia	O2 Avances tecnológicos
F3 Cooperación del equipo	O3 Crecimiento del sector comercial
F4 Dirección administrativa	O4 Programas de capacitación
F5 Buen servicio al cliente	O5 Nuevos canales de proveedores
F6 Supervisión de actividades	O6 Expansión del negocio
F7 Responsabilidad laboral	O7 Optimización de procesos
F8 Estructura organizativa	O8 Convenios o + comerciales

DEBILIDADES	AMENAZAS
D1 Comunicación limitada	A1 Alta competencia comercial
D2 poco definidas	A2 Cambios tecnológicos constantes
D3 Procesos administrativos lentos	A3 Situación económica inestable
D4 Falta de formación del personal	A4 Variación en precios del mercado

D5 Uso reducido de tecnología	A5 Cambios en las preferencias del cliente
D6 Información poco sistematizada	A6 Aparición de nuevos negocios
D7 Escasa coordinación interna	A7 Disminución de la demanda
D8 Participación limitada del personal	A8 Inestabilidad del mercado

Nota Encuesta realizada

La matriz FODA es una herramienta de análisis estratégico que permite evaluar la situación interna y externa de una organización a partir de cuatro componentes: Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Las fortalezas son los factores internos positivos que facilitan el rendimiento y la competitividad de la empresa, como una clara planificación, papeles bien definidos o un liderazgo que motive. Las debilidades son aspectos internos que necesitan mejoras, como la falta de claridad en algunos procesos, retroalimentación limitada o inconsistencias en la supervisión, que pueden afectar la eficiencia y la percepción del personal.

Las oportunidades, por otra parte, identifican factores externos o internos que la organización puede aprovechar para mejorar su desempeño, como fortalecer la comunicación interna, capacitar al personal o involucrar más al equipo en la toma de decisiones. Las amenazas son riesgos o situaciones que pueden afectar negativamente los resultados, por ejemplo, desmotivación del personal, errores por supervisión deficiente o falta de confianza en las decisiones. Esta matriz permite a la empresa priorizar acciones estratégicas, potenciar sus fortalezas, aprovechar oportunidades, corregir debilidades y minimizar riesgos, contribuyendo de este modo a una gestión más eficiente y sostenible.

9. IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

- Nombre: Comercial “Corrales”
- Sector: Comercialización de víveres
- Ubicación: Provincia Cotopaxi, Cantón Latacunga, Ecuador.
- Productos: provisiones de alimentos básicos y artículos de primera necesidad para la subsistencia diaria.

9.1. Logotipo

Ilustración 29 Logotipo de Comercial Corrales



Nota: Obtenido de Comercial “Corrales”

9.2. Misión

La misión de Comercial "Corrales" es ofrecer a nuestros clientes productos cárnicos de alta calidad, garantizando un servicio rápido, eficiente y a precios competitivos. Buscamos satisfacer las necesidades alimenticias de la comunidad, promoviendo la seguridad alimentaria y el bienestar de nuestros consumidores, a través de una atención personalizada y el compromiso con la calidad.

9.3. Visión

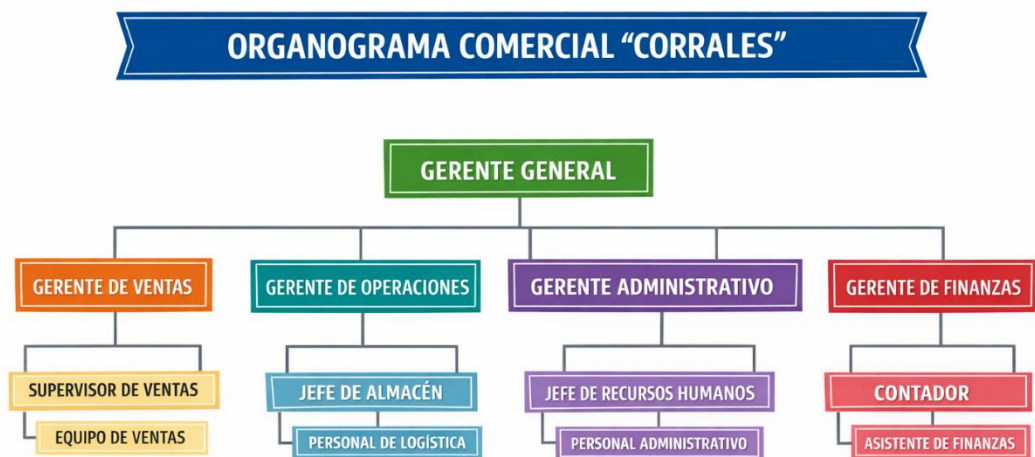
Ser el referente en la comercialización de productos cárnicos y alimentos en la provincia de Cotopaxi, reconocidos por nuestra eficiencia, calidad y servicio al cliente. Queremos expandir nuestras operaciones y fortalecer nuestra presencia en el mercado

local y regional, siempre manteniendo altos estándares en el proceso de producción y atención.

9.4. Organigrama

Ilustración 30

Organigrama

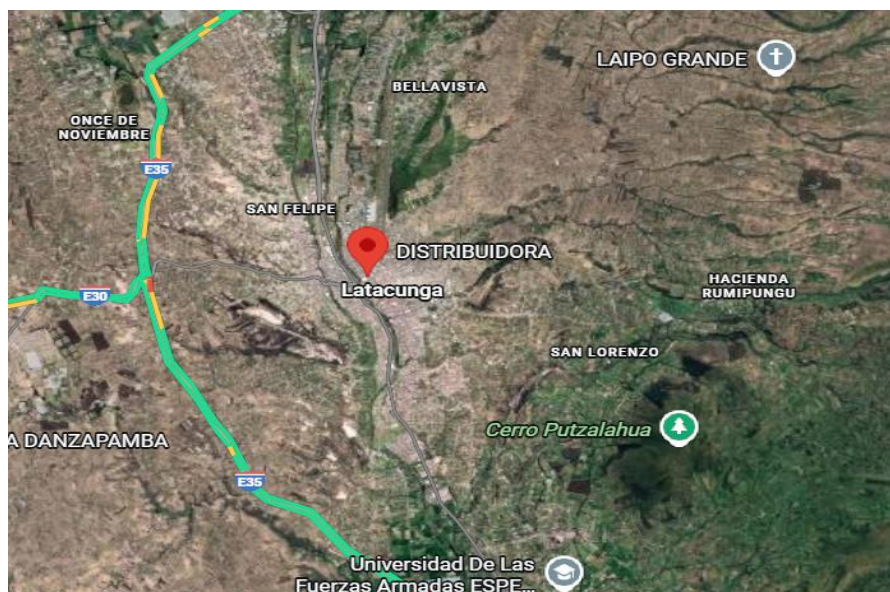


Nota: Obtenido de Comercial "Corrales"

9.5. Dirección y ubicación

Ilustración 31

Ubicación de la empresa Corrales



Nota: Obtenido del Google Maps.

10. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

A continuación, se presenta la tabla que detalla el problema identificado a través de la encuesta de diagnóstico realizada a los empleados y directivos del Comercial “Corrales”:

Pregunta	Problema
1. ¿Recibe una planificación clara de sus funciones en Comercial Corrales?	Demora de la comunicación de cambio en la planificación
2. ¿Se establecen objetivos mensuales alcanzables en su área?	Desajuste entre los objetivos establecidos y la realidad operativa.
3. ¿Se realiza seguimiento periódico al cumplimiento de actividades?	Inconsistencia en el seguimiento de las actividades.
4. ¿La planificación es clara y se ajusta a los objetivos establecidos?	Dificultad en la alineación entre planificación y objetivos.
5. ¿Los recursos necesarios están disponibles según lo planificado?	Gran parte de recursos adecuados y disponibles a tiempo.
6. ¿Se informa a tiempo sobre cambios en la planificación?	Demora en la comunicación de cambios en la planificación.
7. ¿Están definidos y conocidos los roles dentro del equipo?	Confusión sobre la definición y conocimiento de roles.
8. ¿Los procesos internos están organizados de manera eficiente?	Desorganización o ineficiencia en los procesos internos.
9. ¿La coordinación entre áreas administrativas es efectiva?	Gran parte de coordinación y comunicación entre áreas.
10. ¿El liderazgo motiva y orienta al equipo hacia objetivos claros?	Desconexión entre liderazgo y motivación del equipo.

Pregunta	Problema
11. ¿Puede plantear ideas o dudas a sus superiores con libertad?	Barreras en la comunicación entre empleados y superiores.
12. ¿Se comunica de forma clara la visión y los objetivos de la empresa?	Hay deficiencia de claridad en la comunicación de la visión y objetivos.
13. ¿Existen mecanismos periódicos para evaluar su desempeño?	Hay deficiencia de mecanismos efectivos para la evaluación del desempeño.
14. ¿Recibe retroalimentación constructiva para mejorar su trabajo?	Existe deficiencia de retroalimentación constructiva en algunos casos.
15. ¿Los indicadores permiten identificar y corregir errores a tiempo?	Inadecuada implementación o falta de indicadores efectivos.
16. ¿Existen revisiones previas para asegurar la correcta ejecución de procesos?	Ausencia de revisiones previas sistemáticas.
17. ¿La supervisión permite detectar errores antes de que afecten al cliente?	Supervisión insuficiente para prevenir errores.

11. PROPUESTA

La propuesta de estrategias administrativas es una respuesta directa a las debilidades identificadas en el proceso administrativo del Comercial Corrales. Al fortalecer áreas clave como la planificación, la comunicación interna, la asignación de recursos y la participación del personal, se espera mejorar significativamente la toma de decisiones dentro de la empresa. Estas medidas no sólo incrementarán la eficiencia operativa, sino que también contribuirán a la mejora de la calidad del servicio al cliente, lo que a su vez permitirá al Comercial Corrales mejorar su competitividad y consolidarse como un líder en su sector.

11.1. Cuadro de estrategias

Tabla 33

Cuadro de estrategias

Pregunta	Problema	Objetivo	Estrategia	Actividades	Tiempo	Responsables	Participantes	Recursos	Presupuesto
1. ¿Recibe una planificación clara de sus funciones en Comercial Corrales?	Afecta la eficiencia, productividad y bienestar de los empleados.	Mejorar la claridad y alineación de las funciones.	Implementar una planificación de funciones clara, organizada y accesible para todos los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un documento donde se definan claramente los roles y responsabilidades de cada puesto. - Establecer metas mensuales y objetivos específicos para cada área. 	1-2 mes	Gerente General, Gerente Administrativo	Empleados, Gerentes	Documentos de planificación, software de gestión de proyectos, materiales para capacitación.	\$500
2. ¿Se establecen objetivos mensuales alcanzables en su área?	Desajuste entre los objetivos establecidos y la realidad operativa.	Establecer objetivos mensuales claros y alcanzables.	Reestructurar la definición de objetivos y seguimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar objetivos actuales y su viabilidad. - Definir objetivos mensuales realistas. - Establecer indicadores para medir el progreso. - Establecer fechas de revisión periódicas para evaluar tareas. 	3 semanas	Gerente General, Gerente Administrativo	Empleados, Gerentes	Herramientas de planificación, hojas de cálculo, reuniones periódicas.	\$300
3. ¿Se realiza seguimiento periódico al cumplimiento de actividades?	Inconsistencia en el seguimiento de las actividades.	Mejorar el seguimiento y control de las tareas.	Establecer documentos con el desempeño de los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar documentos para el seguimiento en tiempo real. 	1 mes	Gerente Administrativo, Supervisores	Empleados, Supervisores	Software de gestión de tareas, plataformas de comunicación interna.	\$400

				- Realizar reuniones periódicas de retroalimentación.					
4. ¿La planificación es clara y se ajusta a los objetivos establecidos?	Dificultades en la alineación entre planificación y objetivos.	Asegurar la alineación de los planes con los objetivos.	Optimizar la planificación y garantizar su alineación con los objetivos.	- Revisar la planificación actual y ajustarla si es necesario. - Alinear los objetivos de cada área con los objetivos globales de la empresa. - Establecer un protocolo de evaluación continua. - Revisar los recursos necesarios para cada proyecto.	1-2 mes	Gerente General, Gerente Administrativo	Empleados, Gerentes	Herramientas de gestión de proyectos, documentos de planificación, plataforma de evaluación continua.	\$500
5. ¿Los recursos necesarios están disponibles según lo planificado?	Falta de disponibilidad de recursos a tiempo.	Asegurar la disponibilidad oportuna de recursos.	Identificar y asignar los recursos adecuados para cumplir con los objetivos	- Crear un calendario para garantizar la disponibilidad de recursos. - Establecer un control de inventarios actualizado regularmente.	3-4 mes	Gerente Administrativo, Logística	Empleados, Departamento de Logística	Software de gestión de recursos, sistema de control de inventarios.	\$400
6. ¿Se informa a tiempo sobre cambios en la planificación?	Demora en la comunicación de cambios, afectando la ejecución.	Mejorar la comunicación interna sobre cambios en la planificación.	Informar a tiempo y de manera efectiva con los colaboradores	- Crear un canal formal para comunicar cambios en la planificación. - Establecer protocolos claros para la notificación de cambios. - Organizar reuniones periódicas de actualización.	3 semanas	Gerente General, Gerente Administrativo	Todos los empleados	Plataforma de comunicación interna, material de actualización de planificación.	\$300

7. ¿Están definidos y conocidos los roles dentro del equipo?	Confusión sobre la definición y conocimiento de roles.	Definir y comunicar claramente los roles y responsabilidades.	Definir y comunicar los roles y responsabilidades en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Redefinir y documentar roles y responsabilidades. - Realizar una capacitación sobre roles y responsabilidades. - Organizar reuniones informativas para aclarar dudas sobre roles. 	3-4 semanas	Gerente Administrativo, Recursos Humanos	Todos los empleados	Material de capacitación, documentos sobre roles y responsabilidades.	\$350
8. ¿Los procesos internos están organizados de manera eficiente?	Desorganización o ineficiencia en los procesos internos.	Optimizar la organización interna de procesos.	Mejorar la estructura y organización de los procesos internos.	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar y mapear los procesos actuales. - Eliminar pasos innecesarios en los procesos. - Rediseñar los procesos para hacerlos más eficientes y fáciles de ejecutar. 	3-4 meses	Gerente Administrativo, Supervisores	Empleados, Supervisores	Software de gestión de procesos, hojas de trabajo, plataformas de análisis.	\$500

<p>9. ¿La coordinación entre áreas administrativas es efectiva?</p>	<p>Falta de coordinación y comunicación entre áreas.</p>	<p>Mejorar la coordinación y comunicación entre departamentos.</p>	<p>Implementar reuniones y capacitaciones de trabajo para mejor coordinación</p>	<p>- Establecer reuniones interdepartamentales periódicas. - Crear un sistema de comunicación entre áreas. - Realizar actividades de integración entre áreas.</p>	<p>5-6 meses</p>	<p>Gerente Administrativo, Supervisores</p>	<p>Empleados, Supervisores, Gerentes</p>	<p>Herramientas de comunicación interdepartamental, espacio para reuniones.</p>	<p>\$450</p>
<p>10. ¿El liderazgo motiva y orienta al equipo hacia objetivos claros?</p>	<p>Desconexión entre liderazgo y motivación del equipo.</p>	<p>Fortalecer el liderazgo y la motivación del equipo.</p>	<p>Establecer prácticas de liderazgo participativo y motivacional.</p>	<p>- Organizar talleres de motivación y liderazgo para los gerentes. - Establecer objetivos claros y alcanzables para el equipo. - Implementar reuniones regulares de alineación para revisar el progreso. - Implementar encuestas internas sobre comunicación.</p>	<p>5-6 mes</p>	<p>Gerente General, Recursos Humanos</p>	<p>Gerentes, Líderes de equipos</p>	<p>Materiales de capacitación, programas de motivación, actividades de alineación.</p>	<p>\$500</p>
<p>11. ¿Puede plantear ideas o dudas a sus superiores con libertad?</p>	<p>Barreras en la comunicación entre empleados y superiores.</p>	<p>Mejorar la comunicación bidireccional y abierta.</p>	<p>Establecer un proceso claro y respetuoso con los superiores.</p>	<p>- Establecer reuniones de retroalimentación regular entre empleados y gerentes. - Crear un buzón de sugerencias digital.</p>	<p>5-6 mes</p>	<p>Gerente General, Gerente Administrativo</p>	<p>Todos los empleados</p>	<p>Herramientas de encuestas, plataforma de sugerencias.</p>	<p>\$300</p>

12. ¿Se comunica de forma clara la visión y los objetivos de la empresa?	Falta de claridad en la comunicación de la visión y objetivos.	Mejorar la claridad en la comunicación de la visión y objetivos.	Realizar presentaciones y comunicaciones regulares sobre la visión.	<ul style="list-style-type: none"> - Organizar presentaciones periódicas sobre la visión y los objetivos. - Realizar comunicaciones internas regulares para mantener a los empleados informados. - Establecer un canal de preguntas y respuestas. 	5-6 mes	Gerente General, Gerente Administrativo	Empleados, Gerentes	Material de presentación, herramientas de comunicación interna.	\$400
13. ¿Existen mecanismos periódicos para evaluar su desempeño?	Falta de evaluación periódica y objetiva del desempeño.	Implementar un sistema de evaluación y retroalimentación constante.	Establecer evaluaciones periódicas del desempeño y retroalimentación.	<ul style="list-style-type: none"> - Crear un plan de evaluación trimestral del desempeño. - Realizar reuniones de retroalimentación individual sobre el desempeño. - Establecer criterios claros para la evaluación. 	2 meses	Gerente Administrativo, Supervisores	Supervisores, Empleados	Herramientas de evaluación de desempeño, plataformas para seguimiento.	\$350

14. ¿Recibe retroalimentación constructiva para mejorar su trabajo?	Falta de retroalimentación constructiva y apoyo para el desarrollo.	Establecer un sistema de retroalimentación constructiva y continua.	Mejorar la frecuencia y calidad de la retroalimentación.	<ul style="list-style-type: none"> - Organizar reuniones periódicas de retroalimentación. - Capacitar a los líderes en técnicas de retroalimentación efectiva. - Implementar un sistema de evaluación 360 grados. 	1 mes	Recursos Humanos, Supervisores	Empleados, Líderes	Herramientas de retroalimentación, plataformas para evaluación 360 grados.	\$400
--	---	---	--	--	-------	--------------------------------	--------------------	--	-------

Nota. Tabla de estrategias

11.2. Impactos de la propuesta

La propuesta de optimización del proceso administrativo y la toma de decisiones en el Comercial "Corrales" tiene el potencial de generar efectos positivos significativos en tres dimensiones clave: social, económica y política. A continuación, se detallan los impactos esperados en cada uno de estos niveles:

11.2.1. Impacto Social:

La propuesta tiene, sobre todo, repercusiones sociales en la calidad del entorno laboral y en el refuerzo del compromiso de los trabajadores con la compañía. Una planificación clara y una mejor comunicación interna facilitarán una mayor inclusión de los empleados en el proceso de toma de decisiones, lo que aumentará su motivación y su sentido de pertenencia a la organización. Esta participación no solo mejora el clima laboral, sino que también permite crear una cultura organizacional más colaborativa y respetuosa.

Además, el sistema de retroalimentación continua, permitiría a los empleados recibir orientación en su desarrollo profesional y personal. Esto ayudará a mejorar las competencias laborales y el bienestar de los trabajadores, lo que repercute de manera positiva en su satisfacción personal y en la calidad de vida de estos. En líneas generales, el incremento de la satisfacción laboral se ve reflejado en una menor rotación de personal y en una mayor estabilidad de la fuerza laboral de la empresa.

La propuesta también afecta la percepción de la comunidad, ya que una empresa con empleados más motivados y mejor capacitados tiende a reflejar una imagen positiva de la responsabilidad social empresarial. Al optimizar tanto la calidad del servicio como los procesos internos, el Comercial "Corrales", podrá brindar una mejor atención al

cliente, lo que, a su vez, reforzará su imagen ante la comunidad y aumentará la fidelidad de sus clientes.

11.2.2. Impacto Económico:

Desde el punto de vista económico, los beneficios que aporta esta propuesta son muy importantes para el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de Comercial “Corrales”. Mejorar la planificación y fijar objetivos alcanzables, facilitará optimizar el uso de los recursos, lo cual derivará en una mayor eficiencia operativa y en la reducción de gastos innecesarios. La puesta en marcha de herramientas digitales de gestión para hacer un seguimiento y control de tareas facilitará reducir el tiempo dedicado a las tareas administrativas y minimizar los errores, lo que, a su vez, elevará la productividad global de la empresa.

La optimización de los procesos administrativos y la toma de decisiones a partir de datos actualizados y fiables, también ayudarán a un mejor manejo de los inventarios y de la cadena de suministro. Esto permitirá que la empresa administre sus recursos de forma más eficiente, reduciendo costos de almacenamiento, optimizando el flujo de productos y mejorando la relación con los proveedores, lo cual impactará directamente en la rentabilidad.

También, con la mejora de la satisfacción del cliente y ofreciendo un servicio de mayor eficiencia y calidad, se logra un incremento en las ventas. La fidelización de clientes, gracias a la mejora de la atención y la confianza que esto genera, también puede ser un crecimiento estable de la empresa a largo plazo. El incremento de la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente dará lugar a una mejora de los márgenes de beneficio, generando un impacto económico positivo tanto a nivel microempresarial como para el crecimiento sostenido de la empresa.

11.2.3. Impacto Político:

En lo político, la propuesta de mejora puede tener repercusiones positivas en las relaciones laborales y en el cumplimiento de las normativas gubernamentales que regulan la gestión empresarial y las condiciones laborales. Optimizando la estructura organizacional y los procesos laborales, el Comercial “Corrales” logra una mayor coherencia con la legislación laboral y las políticas de bienestar del personal, lo que disminuye el riesgo de conflictos laborales y promueve el cumplimiento de la normativa local.

Por otro lado, la compañía puede ser vista como un ejemplo de buenas prácticas en cuanto a la inclusión de los empleados en los procesos de toma de decisiones, lo cual podría tener un impacto positivo en la imagen pública de la organización ante las autoridades locales y los organismos reguladores. Esto puede dar pie a incentivos fiscales o a apoyos de programas gubernamentales que fomenten la eficiencia empresarial y el empleo.

De otra parte, la mejora en la responsabilidad social corporativa, que surge de una mayor participación y bienestar de los empleados, puede posicionar también favorablemente a la empresa ante políticas públicas orientadas al desarrollo económico local y la mejora de la calidad de vida de los trabajadores. Eso podría implicar un reconocimiento público de la empresa por su contribución al desarrollo económico y social de la región, lo que refuerza el compromiso de la empresa con las políticas de desarrollo sostenible y empleo digno impulsadas por el gobierno.

En conjunto, la implementación de estas estrategias, no solo tendrá un impacto positivo dentro de la empresa, sino que también contribuirá al bienestar social, al crecimiento económico y a la consolidación de una relación constructiva con las políticas gubernamentales. La propuesta atiende problemas clave que limitan la

eficiencia operativa, la calidad del servicio y la participación de los empleados, planteando soluciones que fortalecerán a la empresa a largo plazo, mejorarán la satisfacción del cliente y afianzarán su posición en la comunidad y el mercado.’

12. CONCLUSIONES

La investigación teórica acerca del proceso administrativo y la toma de decisiones ha constatado que los conceptos básicos de estas áreas son básicos para el adecuado funcionamiento de cualquier organización. El proceso administrativo involucra las etapas esenciales de planificación, organización, dirección y control, que son interdependientes y deben aplicarse de manera estructurada para asegurar la efectividad organizacional. Por otra parte, la toma de decisiones es un aspecto central en todas estas fases, ya que permite a los líderes orientar los esfuerzos hacia los objetivos estratégicos. Las teorías de gestión, liderazgo y de toma de decisiones nos entregan bases sólidas para entender las dinámicas internas de Comercial “Corrales”, y es en estos principios fundamentales en los que se apoyan las estrategias que proponemos para mejorar su funcionamiento y eficacia.

El proceso administrativo actual en Comercial “Corrales” presenta ciertas áreas de mejora, especialmente en la planificación y la toma de decisiones. Aunque la empresa cuenta con etapas de planificación y organización, se encontraron falencias en la claridad de los roles y objetivos, lo cual genera confusión en la distribución de responsabilidades. En relación con la dirección, se percibió que la comunicación de las decisiones tomadas no siempre es clara ni efectiva, lo que puede llevar a confusión o desmotivación entre los empleados. Asimismo, el seguimiento de las actividades es irregular, por lo que no permite dar seguimiento adecuado a los objetivos. Las decisiones gerenciales, aunque en su mayoría se toman con base en la experiencia,

carecen de un marco estructurado para facilitar una toma de decisiones más objetiva y estratégica.

Después de hacer un diagnóstico detallado se pudieron detectar varias fortalezas y puntos a mejorar en el proceso administrativo y toma de decisiones en el Comercial “Corrales”. Entre las fortalezas cabe destacar el compromiso de los empleados y la flexibilidad del equipo para amoldarse a los cambios del mercado. No obstante, se detectaron debilidades en la planificación, poca claridad en la definición de roles y una deficiente comunicación entre los distintos niveles jerárquicos. Con respecto a la toma de decisiones se encontró que los gerentes toman las decisiones de manera mayoritaria de forma individual sin consultar lo suficiente al equipo operativo. Mejoraría si se establecen canales de retroalimentación y participación activa en el proceso de toma de decisiones, lo que contribuirá a una toma de decisiones más informada y alineada con las necesidades operativas.

A partir de los resultados obtenidos, se plantean diversas acciones orientadas a optimizar el proceso administrativo y mejorar la toma de decisiones. Lo primero que se sugiere es una reestructuración del sistema de planificación, introduciendo un proceso más claro y accesible para todos los empleados. En esto debemos incluir la definición clara de los objetivos y de los papeles de cada uno, y la creación de un sistema de seguimiento que nos permita comprobar que las metas se cumplen. Se plantea, además, la creación de canales de comunicación más transparentes y eficaces, tanto para dar cuenta de los cambios en la planificación como para comunicar los criterios utilizados para la toma de decisiones.

También se sugiere mejorar la participación del equipo operativo en la toma de decisiones, promoviendo un enfoque colaborativo que considere la perspectiva de todos los niveles jerárquicos. Estos podrían ser, por ejemplo, reuniones periódicas de feedback

y un sistema formal para recoger sugerencias de los empleados. Finalmente, el incremento de la retroalimentación continua y la capacitación en decisiones estratégicas contribuirá a fortalecer el liderazgo de la empresa.

13. RECOMENDACIONES

Es necesario implementar en Comercial “Corrales” un sistema de planificación más claro y estructurado. Esto no solo asegura que todos los roles y responsabilidades estén bien definidos y comprendidos, sino que también permite conectar las tareas cotidianas con los objetivos estratégicos de la empresa. La falta de claridad en la asignación de funciones ha generado confusión y puede afectar la eficiencia operativa. Al establecer objetivos mensuales claros y factibles y realizar un seguimiento constante, la empresa podrá incrementar la productividad, disminuir los errores y garantizar que todos los empleados se encaminen hacia los mismos objetivos organizacionales. Esta estrategia servirá para optimizar la asignación de recursos y mejorar la coordinación entre los diferentes departamentos.

Una de las áreas clave donde se necesita trabajar es la comunicación interna, sobre todo en lo que tiene que ver con decisiones importantes y cambios de planificación. Se requiere un sistema de comunicación formal y eficiente que garantice que todos los empleados estén informados de manera oportuna sobre las decisiones estratégicas, así como sobre los cambios en planes y objetivos. También es importante promover una mayor participación de los empleados en las decisiones, lo que los hará sentir más comprometidos e involucrados con la empresa.

La retroalimentación continua y constructiva es fundamental para el desarrollo profesional de los empleados y para el mejoramiento del desempeño organizacional. El comercial “Corrales” requiere un sistema de retroalimentación regular donde los

empleados reciban comentarios concretos orientados a mejorar su desempeño. El sistema de retroalimentación tiene que ser bidireccional, es decir, debe permitir también a los empleados expresar sus inquietudes y sugerencias. Por otra parte, es fundamental formar a los líderes en técnicas de una retroalimentación eficaz, para que la comunicación sea siempre positiva, clara y útil. Realizando evaluaciones periódicas de desempeño, los empleados podrán identificar sus fortalezas y áreas de mejora, lo que les permitirá crecer profesionalmente y contribuir más eficazmente al logro de los objetivos de la empresa. Esta estrategia contribuirá a la creación de un entorno laboral más estimulante y productivo, lo cual dará lugar a una mayor eficiencia y satisfacción en el trabajo.

En Comercial “Corrales” se necesita una mayor inclusión y participación en la toma de decisiones. En la actualidad, la alta dirección suele tomar decisiones sin consultar lo suficiente a los empleados de base, lo cual puede provocar que estos se sientan desconectados y desmotivados. Se plantea la generación de un ambiente donde los empleados tengan la posibilidad de participar activamente en el proceso de toma de decisiones, aportando ideas, opiniones y sugerencias antes de que se tomen decisiones clave.

14. BIBLIOGRAFIA

- Abd Aziz, A., Haizan Nor, R., Jusoh, Y., Wan Ab. Rahman, W., & Mohd. Ali, N. (2024). Factores que influyen en la calidad de la información de los sistemas de información: Una revisión sistemática de la literatura. *JOIV: International Journal on Informatics Visualization*, 8(3 2), 1923-1931. <https://doi.org/10.62527/joiv.8.3> 2.3483
- Arregui, C. (2023). Incidencia del uso de las TIICs como modelo de gestión estratégica para la empresa Cruz Azul. Tesis pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/362/T-UTB-FAFI-IC-000114.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cristofaro, M. (2022). La racionalidad limitada de Herbert Simon: Su evolución histórica en la administración y su contribución a la interdisciplinariedad. *Journal of Management History*, 23(2), 170-190. <https://doi.org/10.1108/JMH-03-2022-0053>
- Escudero, F., & Córdova, F. (2020). La importancia de las TIC en la gestión municipal. *Diversidad de la ciencia*, 1(2), 19. Obtenido de <https://puertomaderoeditorial.com.ar/index.php/pmea/catalog/download/66/188/330?inline=1>
- González Sánchez, M. G. (2023). Uso del sistema de información Educa y su aporte en la gestión administrativa y académica a las instituciones educativas venezolanas. *Revista Innovaciones Educativas*, 25(38), 7-22.
- Kumari, V., & Chauhan, S. V. S. (2022). Análisis del impacto de los enfoques clásicos de la administración en la gestión de organizaciones. *Asian Journal of Management*, 15(3), 301-312. <https://doi.org/10.36109/ajm.2022.150301>
- Lema, L. (2021). El aprendizaje inclusivo por medio del uso de las TIC. Tesis Pregrado, Universidad Nacional de Educación. Obtenido de <http://repositorio.unae.edu.ec/bitstream/56000/1765/1/TESIS%20TIC..pdf>
- Levicoy, D. (2021). TIC en Educación Superior. *Educación y Tecnología*, 7. Obtenido de <file:///C:/Users/windows/Downloads/Dialnet-TICEnEducacionSuperior-5072156.pdf>
- López, M. (2021). Innovación y calidad en las empresas. Editorial Economía y Administración. <https://doi.org/10.1108/DLO-02-2023-0048>

- López, M. (2024). Desafíos tecnológicos en las cooperativas de Cotopaxi. *Revista de Innovación Regional*, 12, 34-56. <https://doi.org/10.1108/DLO-02-2023-0048>
- Lozada, N. (2020). Gestión Administrativa y Su Incidencia en La Calidad Del Servicio A Los Usuarios. Tesis Pregrado, Universidad Técnica De Cotopaxi. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6894/1/UTC-PIM-000242.pdf>
- Mendoza, S. (2021). Sistema de información y la gestión comercial de los trabajadores en la empresa Sodimac Perú S.A. – Huacho, 2021. Universidad Nacional José Faustino Sánchez. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6792>
- Moreira, D. (2022). Diagnóstico de la Gestión Administrativa Del Distrito De Educación. Tesis Pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López. Obtenido de https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1851/1/TIC_AP40D.pdf
- Ortiz Guerra, M. D. C. (2022). Uso de las TICS en la gestión administrativa de la Unidad Educativa 29 de Agosto, de la Parroquia Febres Cordero, cantón Babahoyo, Provincia de Los Ríos, periodo 2021-2022. (Bachelor's thesis, BABAHOYO: UTB, 2022).
- Pacheco, D. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4918>
- Ponce, C., & Quiñonez, M. (2021). Gestión administrativa contable y su incidencia en las empresas públicas de Ecuador. *Universidad de Guayaquil*, 13(1), 28. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/593/5932572001/html/index.html>
- Quiñonez, G. I. Q., Quiñonez, V. J. Q., Orbea, C. A. M., & Esponzoza, C. M. U. (2021). Importancia de las TIC en los procesos administrativos, de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(3), 2467-2481. https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/626577/Claudia_Rodr%C3%ADguez_Barrera_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quizhpilema Pichazaca, J. T. (2022). Influencia de las TIC para mejorar la gestión administrativa en los GADs parroquiales del cantón Cañar.

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/5251/P-UTB-FCJSE-SEBGUE-000028.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, C. (2015). Uso de las TIC para favorecer el proceso de aprendizaje de estudiantes con Discapacidad Intelectual. Tesis Maestría, Tecnológico de Monterrey.

Obtenido de

https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/626577/Claudia_Rodr%C3%ADguez_Barrera_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Schwarz, G., Christensen, T., & Zhu, X. (2022). Racionalidad limitada, satisfacción, inteligencia artificial y toma de decisiones en organizaciones públicas: Las contribuciones de Herbert Simon. *Public Administration Review*, 82(1), 50-67.

<https://doi.org/10.1111/puar.13540>

Segovia, D. L. S., Gómez, J. A. C., Chávez, D. J. P., & Carvajal, C. P. M. (2023). Repensar el desempeño docente desde el uso de las TIC. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(3), 706-718. <https://doi.org/10.1108/DLO-02-2023-0048>

Shick, M., Johnson, N., & Fan, Y. (2023). La inteligencia artificial y el fin de la racionalidad limitada: Una nueva era en la toma de decisiones organizacionales. *Development and Learning in Organizations*, 38(1), 10-20.

<https://doi.org/10.1108/DLO-02-2023-0048>

Suárez, J. (2024). Las TICs como herramienta para el mejoramiento en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Tesis Maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10775/4/UPSE-TEB-2024-0039.pdf>

Televistazo. (2023). Pangua, la Mana y parte de Pujilí permanecen sin energía eléctrica desde hace 3 días. *Redacción y Televistazo*. Obtenido de

<https://www.ecuavisa.com/noticias/ecuador/pangua-la-mana-y-parte-de-pujili-permanecen-sin-energia-electrica-desde-hace-3-dias-YA4673256>

Vargas, J., & Morales, P. (2023). Desigualdades en el acceso a tecnología en Ecuador: Un análisis de la brecha digital. Quito: Editorial Académica.

<https://doi.org/10.1108/DLO-02-2023-0048>