

Edison Armando Ojeda-Ojeda; Renán Teodoro Rodríguez-Pillaga

[DOI 10.35381/cm.v8i3.945](https://doi.org/10.35381/cm.v8i3.945)

Modelo de gestión administrativa y organizacional

Administrative and organizational management model

Edison Armando Ojeda-Ojeda
armando1574@outlook.es
Universidad Católica de Cuenca, Cañar, Cañar
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0001-7883-6586>

Renán Teodoro Rodríguez-Pillaga
rtrodriguezp@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cañar, Cañar
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-5456-5619>

Recibido: 15 de agosto 2022
Revisado: 01 de octubre 2022
Aprobado: 15 de noviembre 2022
Publicado: 01 de diciembre 2022

Edison Armando Ojeda-Ojeda; Renán Teodoro Rodríguez-Pillaga

RESUMEN

La gestión administrativa dentro de las organizaciones es clave pues permite que se tenga claro procesos como la planificación, organización, integración, dirección y control de actividades las cuales contribuye para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la empresa. Por lo que el presente trabajo investigativo tiene como objetivo proponer un Modelo de Gestión Administrativo y Organización para la Pymes Cañar Red. El trabajo investigativo utilizó la investigación exploraría porque permite identificar el cumplimiento del proceso administrativo y descriptiva porque permite describir cada una de las variables de estudios. De los datos recabados se pudo determinar que la organización no tiene claro su estructura organizacional y bien definidos los procesos. Para el desarrollo del modelo de gestión administrativa y organizacional de la empresa fue importante determinar su estructura organizacional, su mapa de procesos, su manual de funciones, y por último definir procedimientos.

Descriptores: Modelo de crecimiento; gestión; administración; proceso; empresa. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

Administrative management within organizations is key because it allows processes such as planning, organization, integration, direction and control of activities to be clear, which contributes to meet the objectives set and contribute to the survival and growth of the company. Therefore, the present investigative work has the objective of proposing a Model of Administrative Management and Organization for the Pymes Cañar Red. The investigative work used the investigation would exploit because it allows to identify the fulfillment of the administrative and descriptive process because it allows to describe each one of the variables of studies. From the data collected it was possible to determine that the organization is not clear about its organizational structure and well-defined processes. For the development of the administrative and organizational management model of the company, it was important to determine its organizational structure, its process map, its functions manual, and finally define procedures.

Descriptors: Growth model; management; administration; process; business. (UNESCO Thesaurus).

INTRODUCCIÓN

Las PyMES son consideradas tan importantes como necesarias para el desarrollo socioeconómico de una nación, puesto que, estas empresas aportan al incremento de la producción nacional, generan numerosas fuentes de empleo, mejoran la productividad nacional y aportan a la generación de ingresos en sectores vulnerables y de escasos recursos (Erraez y Ordoñez, 2018). Sin embargo, estas empresas se caracterizan también por un reducido uso de tecnología, debido esencialmente por la falta de inversión (Nicola, 2015).

En tal sentido, la innovación tecnológica representa para las PyMES un recurso estratégico que les permite responder a los nuevos desafíos que presenta este actual contexto de globalización económica, caracterizada precisamente, por los continuos avances tecnológicos en información y comunicación (Hernández et al., 2017). Esta innovación implica cambios y mejoras tanto en el producto como en el servicio, principalmente, con aplicación de algún plus o valor agregado, lo cual es posible gracias a una gestión estratégica que sea capaz de aprovechar e incorporar sistemas de información o herramientas tecnológicas que conduzcan hacia cambios positivos en la organización y administración de las empresas (Peralta et al., 2020).

En Ecuador, la falta de estrategias de gestión en la organización y administración en estas empresas, está asociada a la crisis de identificación de PyMES que presentan dificultades para dirigir y administrar un negocio, el limitado acceso o inversión en tecnología, la escasa capacitación del personal, la dificultad de acceso a financiamiento, y su limitada capacidad para exportar debido a la falta de conocimiento respecto a los procedimientos necesarios y las normativas de calidad exigidas por el mercado internacional (Gavilánez et al., 2018).

Esta realidad, representa una problemática importante para la economía del país, puesto que, a nivel nacional las PyMES representan el 95% de las unidades productivas (Jácome

Edison Armando Ojeda-Ojeda; Renán Teodoro Rodríguez-Pillaga

y King, 2015), constituyen en fuente de generación del 67% del empleo y corresponden al 99,6% de las empresas registradas en el Registro único Empresarial (Hernández et al., 2017). De ahí que, poner atención a la realidad de las PyMEs y proponer modelos de gestión administrativa y organizacional, es un asunto de relevancia para aportar al fortalecimiento de la economía nacional.

Tal es el caso de la empresa CañaRed, la cual brinda los servicios de telecomunicaciones a nivel Cantonal en áreas no tienen acceso a Internet. La inadecuada organización dentro de la empresa no garantiza un adecuado servicio, debido a la mala distribución de los trabajadores que ocasiona problemas de cobertura y distribución de técnicos. Además, es importante considerar que son muchos los sectores en Ecuador, donde es geográficamente difícil y costoso conseguir banda ancha para los residentes, lo cual se traduce en retraso económico, social y educativo para quienes viven en estas zonas. Por lo tanto, lograr que el servicio de Internet llegue a todos, no se trata solo de tecnología, sino de un servicio básico y de garantía de derechos que ha tomado mucha más relevancia durante la pandemia de coronavirus.

Para las empresas de telecomunicaciones privadas llevar Internet a comunidades pequeñas o comunidades, donde es poco probable comprar sus servicios, puede no valer la pena la inversión inicial, pero, miles de habitantes del cantón Cañar necesitan acceso a Internet para educarse o trabaja, y la empresa CañaRed trata de responder a esta necesidad, aunque no cuenta con una adecuada gestión organizativa para llegar a prestar servicios de manera estable. Por tanto, el objetivo de este trabajo de fin de grado, consiste en analizar la gerencia estratégica y proponer un modelo para las organizaciones PyMES, basado en un caso de estudio, ofreciendo una herramienta para la toma de decisiones que permita responder a las necesidades y exigencias del público en un entorno competitivo.

El presente trabajo de investigación se desarrolla en tres secciones en la Primera se realiza una fundamentación teórica de lo que es gestión Administrativa y gestión

Edison Armando Ojeda-Ojeda; Renán Teodoro Rodríguez-Pillaga

organizacional con las implicaciones que estos términos poseen, para la segunda se aplica el método de caso de estudio en donde a través de fichas de observación, aplicaciones de encuestas y otras herramientas para la recolección de la información se logra fundamentar el modelo de gestión administrativa y organizativa de la empresa a ser presentada.

Gestión administrativa

La gestión administrativa de la empresa, cuya tarea consiste en supervisar las operaciones y garantizar que exista un flujo de información oportuno y efectivo; además, se ocupa de gestionar los recursos para que sean utilizados de forma adecuada en función de los objetivos empresariales, aportando valor agregado a través de la identificación de procesos obsoletos y la integración de otras propuestas innovadoras que contribuyan a optimizar recursos y mejorar en general el desempeño de la empresa (González et al., 2020).

La gestión administrativa permite el logro de los objetivos empresariales con la vinculación de los procesos administrativos de planificación, organización, dirección, coordinación y control ayudando a la optimización de los recursos con los que cuenta la empresa; es así que en la empresa la gestión administrativa se encarga que dichos procesos se realicen de una manera eficaz y eficiente y que diariamente estos sean mejorados permitiendo a la empresa optimizar de mejor manera sus recursos y cumpliendo sus objetivos. Por lo que es importante que las empresas tengan claro cada uno de los pasos del proceso administrativo, los cuales son descritos a continuación:

Planificación: Es la función inicial administrativa que se utiliza de guía para los siguientes procesos; es decir la planificación es la etapa más importante del proceso administrativo es donde se plasma cada uno de los objetivos a ser alcanzados, como los van a realizar, cuando y a donde se pretende llegar.

Edison Armando Ojeda-Ojeda; Renán Teodoro Rodríguez-Pillaga

Organización: La organización permite establecer el modelo estructural de procesos, responsabilidades y funciones dentro de la empresa, así como también determinar las técnicas a ser aplicadas facilitando la labor en cada puesto de trabajo. Es así que a la organización permite ordenar y relacionar las tareas a desarrollarse por los miembros que integran la empresa asegurándose de tal manera que su ejecución sea eficaz, con la finalidad de obtener al máximo la optimización de los recursos con los que cuenta.

Integración: Esta etapa del proceso administrativo se constituye en el resultado de mantener una combinación de las etapas anteriores introducido al ámbito organizacional; y una vez desarrollado se incluye en el entorno operativo facilitando la combinación de las diferentes áreas o departamento con la finalidad de obtener una ventaja favorable en beneficio de la empresa.

Dirección: se constituye en la etapa básicamente social debido a la interacción que mantienen las personas en los distintos niveles de la organización debido a que el esfuerzo y constancia de cada miembro que integra la empresa permite alcanzar las metas y objetivos planteados; es decir el jefe es el responsable de este proceso debido a que tiene que dirigir, coordinar, guiar y motivar a sus empleados a la consecución de las actividades a las cuales fueron asignadas de una manera dinámica y conjunta (Reinoso, 2011).

Control: El control es la etapa que se integra en el proceso administrativo con peculiaridades específicas según el rango en el cual se maneje. Por lo que es importante tener presente que Rodríguez (2015) es un proceso realizado y ejecutado por la administración de la organización, teniendo como base para el buen funcionamiento las personas ya que ellas son quienes harán efectivo el cumplimiento de las medidas aplicadas para controlar los procesos internos de la organización.

Un sistema de control es una herramienta que permite al administrador comprobar que los bienes empresariales sean aprovechados de manera sistemática y racional con el

Edison Armando Ojeda-Ojeda; Renán Teodoro Rodríguez-Pillaga

propósito de comparar que los resultados obtenidos estén de acuerdo con lo planificado inicialmente y permitiendo corregir posibles errores en el proceso de manera oportuna.

Es así como el proceso administrativo dentro de las organizaciones funciona de manera cíclica e interrelacionada cada una de las etapas lo cual garantiza el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y de infraestructura que pueda tener una organización.

Debido a la importancia que tienen cada una de las etapas del proceso administrativo dentro de las organizaciones y a su contribución en el aprovechamiento de los recursos que dispone la empresa, el interés por estudiar la gestión administrativa ha ido en crecimiento en los últimos años, a pesar que en Latinoamérica existen importantes limitaciones y escasa información que permita sentar precedentes al respecto (González et al., 2019). Además, dentro de las organizaciones el interés por implementar propuestas de gestión de procesos en las empresas, no se ha reducido a pesar de atravesar períodos económicos difíciles, al contrario, se evidencia un interés claro por conocer más sobre gestión, entendiendo que es de gran importancia generar iniciativas de este tipo para mejorar las condiciones de las empresas, optimizar su desempeño y ser sostenibles en mercados cada vez más competitivos

En la actualidad las organizaciones se orientan a la gestión administrativa por procesos, siendo primordial la identificación y diseño de un mapa de procesos, se identifican los procesos estratégicos, operativos y de ayuda que pueda tener la organización de las organizaciones permitiendo visualizar a la empresa cómo se relacionan sus diferentes actividades con los proveedores, los clientes externos y los grupos de interés, con lo cual tiene la oportunidad de detectar aspectos que requieran ser mejorados o reemplazados, para mejorar la coordinación de otros elementos que son claves para empresa y gestionar procesos más ordenados de acuerdo a su jerarquía y sus relaciones (Alarcón et al., 2019).

Edison Armando Ojeda-Ojeda; Renán Teodoro Rodríguez-Pillaga

A pesar de su utilidad, el mapa de procesos es pocas veces utilizado como herramienta de comparación de la estructura organizativa y el cumplimiento de la estrategia de gestión que ha aplicado la organización; esto, aunque debe ser considerado su poder para hacer más efectivo el funcionamiento de la empresa (Medina et al., 2019). En este contexto es importante visualizar la estructura organizativa de la empresa, ya que permite organizar la empresa, los procesos y la manera general en que funciona para diseñar y cumplir estrategias. Por otra parte, se debe tener en cuenta que hoy en día, las organizaciones tienen la necesidad de controlar cada uno de esos procesos para que la empresa en general se desarrolle de forma eficiente.

En general, las pequeñas y medianas empresas, dadas sus características, encuentran permanentemente desafíos que muchas de las veces no están preparadas para enfrentar, y esto puede convertirse en una de las principales causas para su desaparición. De ahí que, entender que la innovación en la gestión es una herramienta estratégica para que las empresas puedan reinventarse y poner garantizar su permanencia en el mercado en el largo plazo, se vuelve un aspecto necesario, porque solo entendiendo esta base se puede conducir estrategias de gestión administrativa y organizacional que puedan llevar a las empresas al éxito.

Gestión Organizacional

La gestión organizacional es la planificación de todas y cada una de las acciones que permitan el pleno funcionamiento de un sistema lo que resulta en la consecución de metas tareas y objetivos de manera general lo que permite liderar de manera segura a los procesos y personas, promover mejoras, creando de esta manera un ambiente motivador y colaborador. Es así como en la gestión organizacional se requiere que la organización tenga claro las funciones y actividades que se van a desarrollar en cada departamento y como fluirá la información dentro de la organización, con el fin de que se logren, en conjunto, los mejores resultados en el quehacer diario.

Edison Armando Ojeda-Ojeda; Renán Teodoro Rodríguez-Pillaga

Por lo tanto, la gestión en las organizaciones, se ocupa de la integración global de las diferentes áreas de la empresa, razón por la cual, requiere de procesos y procedimientos efectivos que ayuden a simplificar aquellos elementos negativos que no aportan al buen desarrollo de las actividades empresariales, lo que incluye actividades como: coacción de las capacidades, las habilidades y las experiencias con una serie de herramientas metodológicas, de forma tal que se puedan generar condiciones claves para el funcionamiento eficaz de la empresa (Alvarado et al., 2017). Es así como para la generación de un adecuado modelo de gestión organizacional se debe tener claro dos aspectos como la división en el trabajo, coordinación de actividades y modelos de organización.

División de trabajo, radica en la restricción de los oficios o responsabilidades de los subordinados en el cumplimiento de las actividades con más exactitud, eficacia y determinación en la utilización de las técnicas en la ejecución del trabajo. La división de trabajo es la degradación de una acción complicada en elementos con la finalidad de que los empleados estén comprometidos con un determinado número de actividades y no de una acción en su totalidad. En conclusión, esta es una etapa muy importante ya que aquí se definen las funciones más importantes de la organización, sus líneas de comunicación y la interrelación entre los procesos por ello se deben considerar los aspectos como jerarquización, departamentalización y actividades.

El segundo aspecto para considerar al momento de diseñar de un nuevo modelo dentro de las organizaciones es la coordinación de todas las actividades y procesos a ser desarrollados dentro de la empresa por los departamentos existentes. La coordinación es la actividad de combinar y concordar las acciones a ser ejecutadas con coherencia y eficacia demandadas. Por lo que la actividad dentro de la organización está ligada con la coordinación misma que se logra con una comunicación y mando clara.

Finalmente, para que el diseño se ajuste a las necesidades de la organización se debe considerar que modelo organizacional va a aplicar para considerando, cada área o

Edison Armando Ojeda-Ojeda; Renán Teodoro Rodríguez-Pillaga

departamento debe estar en línea con el propósito común. Para este propósito, es práctico hacer que la organización identifique departamentos, sus actividades y cómo distribuirlos. Las empresas siempre están organizadas a nivel jerárquico por departamento, campos de operaciones y procesos comerciales. El objetivo es lograr el propósito de la entidad y ganar un entorno de trabajo satisfactorio para todos los componentes. Es así como existen diferentes tipos de modelos organizacionales los cuales se definen a continuación.

Lineal o militar: según (Castrillón Ortega, 2014) organización lineal es aquella en la cual su orden de mando inicia de arriba hacia abajo y de manera rígida y concreta y una de las más antiguas formas de organización y la más simple ya que es adoptada por las pequeñas empresas que brindas sus servicios en un lugar específico en el mercado que se desarrollen, este tipo de organización tiene su origen en la antigua forma de organización de los ejércitos; por ello de concluye que en una organización lineal no existe división de autoridad debido a que tiene una autoridad única de mando sobre sus empleados con el derecho de exigir el cumplimiento de las tareas asignadas a ellos;

Líneo-funcional: este tipo de organización se caracteriza por su proceso basado en la división del trabajo donde sus subordinados están agrupados en departamentos de trabajo donde todas las personas se agrupan de acuerdo a la tarea o tareas que desempeñan mismas que se denominan funciones, por ello, cada departamento tiene asignado un conjunto de obligaciones y responsabilidades que son similares, con la finalidad de aprovechar las habilidades, destrezas y aptitudes de cada uno de sus integrantes (Mintzberg , 2003).

Staff: Este es el resultado de la combinación del tejido lineal y funcional, que es necesario para aumentar las ventajas de estas dos organizaciones y reducir los inconvenientes. Este tipo de organización tiene características lineales y funcionales, incorporadas para promover el modelo de organización compleja y completa, en la organización staff existen miembros de línea (órganos de ejecución),

Edison Armando Ojeda-Ojeda; Renán Teodoro Rodríguez-Pillaga

Se caracteriza por su autoridad lineal y su manera de escalar; y los (órganos de apoyo y de consultoría) prestan asesoría y servicios especializados; por ello se puede deducir que este tipo de organización no tiene la potestad de imponer decisiones, porque son la consecuencia del crecimiento de las grandes empresas y del avance tecnológico permitiendo proveer información experta y de asesoría (Lara Martinez, 2011).

Holding: Es una empresa que más administra las acciones de los grupos corporativos. De hecho, el propósito de una empresa comercial en cuestión es la gestión de la propiedad de otras compañías. La participación habitual es que la compañía tenedora está compuesta por inversores que compran acciones de varias entidades para beneficiarse de otros. Estos capitalistas no están interesados en integrar las actividades de varias empresas, sino que buscan rentabilidad solamente.

Los holdings se consideran una forma de integración y colaboración comerciales, y pueden controlar toda la cadena o proceso de proceso que necesita minimizar los servicios públicos en consideración de los riesgos. En el siguiente caso de la fabricación de productos de construcción y la compañía tenedora de marketing, se aplica el modelo de planificación estratégica de logística. Está capacitado para controlar las actividades del mismo mercado para un objetivo común, un negocio, empresa o grupo empresarial, y las actividades de control en el mismo mercado. (Restrepo, 2010, págs. 90-95)

Matricial: este tipo de organización contiene una estructura de trabajo donde todos los subordinados dependen de diferentes líderes; por ello que la organización constituye un miembro del equipo (ya sea externamente o interiormente), le dice el progreso del trabajo al gerente del proyecto, y el director promueve nuevos productos y servicios sin modificar los equipos.

Por lo antes descrito, podemos concluir que la organización de tipo matricial Esta es una estrategia para mejorar la gestión de proyectos y avanzar. De hecho, el equipo de trabajo se basa en un sistema de responsabilidad de doble expediente para varios gerentes,

Edison Armando Ojeda-Ojeda; Renán Teodoro Rodríguez-Pillaga

tanto de la jerarquía principal de la empresa y los proyectos comerciales actuales. (Aramburu & Rivera, 2010).

METODOLOGÍA

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo con un alcance exploratorio, descriptivo. El diseño de la investigación es no experimental porque no se manipulo ninguna variable, además el estudio tiene un corte transversal ya que no se dio seguimiento a las variables, el levantamiento de los datos específicamente a la empresa CañaRed. Para el proceso de la recolección de los datos se estableció una encuesta y una ficha de observación la cual permitieron recabar los datos más importantes que reflejan el proceso administrativo y organizacional de la empresa.

RESULTADOS

Posterior de levantamiento de información, mediante la aplicación de encuestas y fichas de observación a los procesos administrativos y organizacionales se pudo llegar a la conclusión de que la organización no cuenta con un organigrama que les permita tener identificados los departamentos y las líneas de comunicación de la empresa. Además, no posee un mapa de procesos, un manual de funciones, la no existencia de estas herramientas administrativas dificulta el desarrollo de las actividades de una manera adecuada. Por lo que en función de la base teórica y del levantamiento de la información se propone los siguientes elementos que mejoraran el funcionamiento de la empresa.

El tipo de modelo de organización que mejor se adapta a la empresa es la organización lineal – funcional pues permite el agrupamiento de las funciones además de mejorar el proceso comunicativo.

Otro elemento fundamental dentro del diseño del modelo de gestión administrativa y organizacional para la empresa es que tenga identificado sus procesos organizacionales

Edison Armando Ojeda-Ojeda; Renán Teodoro Rodríguez-Pillaga

los cuales se constituyen en actividades que buscan generar valor para un cliente interno o externo, mediante la prestación del servicio. Es así como se considerando que existen procesos estratégicos, operativos y de apoyo los cuales contribuyen al adecuado funcionamiento de la empresa. Es por ello que en los estratégicos se debe considerar los objetivos y estrategias de la empresa es decir cuál es la razón de ser de las empresas y que es lo que se quiere lograr.

En el caso de los operativos y de apoyo son procesos que buscan garantizar el cumplimiento con los clientes externos de tal manera que se encuentren satisfechos con el servicio que brinda la empresa, es así que en base al análisis efectuado se propone el siguiente mapa de procesos.

Es importante que dentro del modelo se tenga presente el Manual de Funciones que, este manual indica un sistema y tecnología específicos. Muestra el procedimiento para ejecutar todo el personal de oficina u otros grupos de trabajo que ejecutan responsabilidades específicas. El procedimiento corrigiendo el método estándar para ejecutar el trabajo se establece correctamente.

Manual de funciones

Introducción

El Manual de funciones es una guía con la cual cuentan los miembros de la empresa misma que plasma las funciones a ser desarrollados por ellos en un determinado puesto de trabajo, de ahí la importancia de que una empresa cuente con esta herramienta que permita al administrador documentar el trabajo desarrollado por los empleados y el seguimiento de las actividades que se desarrollan en la empresa ayudando a la consecución de las metas y objetivos planteados y a la corrección de posibles errores a tiempo posible.

Objetivo

Edison Armando Ojeda-Ojeda; Renán Teodoro Rodríguez-Pillaga

Definir de forma clara cada una de las funciones que los miembros deberán cumplir, con la finalidad de normalizar todas las actividades que existen dentro de esta, de manera que permita una administración eficiente y logre todas sus metas. Seguidamente se desarrolla el manual de funciones que se propone a la empresa:

Tabla 1.
 Perfil de cargo Contador.

PERFIL DEL CARGO		
Cargo: Contador	Área: Administrativa	
Descripción del Cargo		
Coordinar las actividades desarrolladas en la empresa, desde el registro y clasificación de las operaciones hasta la elaboración de informes e interpretación de los resultados para la administración cuanto para el cumplimiento de las obligaciones con los organismos de control.		
Requisitos para el cargo		
Poseer título de tercer nivel Experiencia minina 1 año en cargos similares Capacidad de solucionar problemas, ser pro activo, creative, trabajo en equipo y para facilidad de manejar programas contables.		
Funciones		
Coordinar con Gerencia lo referente a la contabilidad, facturación y cuentas por pagar y demás obligaciones de la empresa. Registrar de manera diaria las operaciones desarrolladas en la empresa. Coordinar el pago de nómina, Seguro social y demas obligaciones Elaborar declaraciones de impuestos y presentar de manera oportuna de acuerdo a los dispuesto por el organismo de control. Elaborar los estados financieros y presentarlos a Gerencia para su respective aprobación y firma. Proveer a la Gerencia de informes financieros oportunos. Apoyar las actividades que se desarrollan en su departamento. Realizar cierres contables.		

CONCLUSIONES

Actualmente las empresas necesitan contar con un modelo de gestión y organización bien definido que permita llevar una administración efectiva y eficiente encaminada a la mejora continua de los procesos y al cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

Se ha determinado la importancia de que una empresa cuente con un organigrama organizacional estructurado que permita diferenciar las líneas de mando y las áreas departamentales que conforman la empresa, además la ventaja que tiene una empresa al contar con un manual de funciones al alcance de sus empleados con la finalidad de que tengan claro cuáles son sus obligaciones en cada puesto de trabajo.

Finalmente se ha propuesto a la empresa implementar la propuesta ayudara que a futuro la empresa pueda tener una mejor manera la administración y un trabajo de mejor rendimiento logrando crecer de manera organizada.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica de Cuenca, Cañar; por apoyar el desarrollo de esta investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Alarcón, G., Alarcón, P., y Guadalupe, S. (2019). La elaboración del mapa de procesos para una universidad ecuatoriana. [The elaboration of the process map for an Ecuadorian university]. *Revista Espacios*, 40(19), 1-14.

Edison Armando Ojeda-Ojeda; Renán Teodoro Rodríguez-Pillaga

- Alvarado, P., Paguay, J., y Monseratte, M. (2017). Diseño de una estructura organizacional para la Cooperativa de Transporte Urbano Parroquial "Chongón". [The elaboration of the process map for an Ecuadorian university]. Universidad de Guayaquil.
- Aramburu, N., & Rivera, O. (2010). Organización de empresas. [business organization]. Universidad de Deusto.
- Castrillón Ortega, A. (2014). Fundamentos generales de Administración. [General Fundamentals of Administration]. Medellín: Centro Editorial Esumer.
- González, J., Salazar, F., Ortíz, R., y Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. [Strategic management: tool for decision making in organizations]. *Telos. Revista de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales*, 21(1), 242-267.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. [Administrative management model for the business development of the Hotel Barros in the city of Quevedo]. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
- Gavilánez, M. I., Espín, M. E., y Arévalo, M. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. [Impact of administrative management on SMEs in Ecuador]. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(1), 1-17. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- Hernández, H., Cardona, D., y Del Río, J. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. [Strategic Direction: Projection of Technological Innovation and Administrative Management in Small Companies]. *Información tecnológica*, 28(5), 15-22. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000500003>.
- Jácome, H., y King, K. (2015). Estudios Industriales de la micro, pequeña y mediana empresa. [Industrial Studies of micro, small and medium-sized companies]. FLACSO.
- Lara Martínez, O. (28 de octubre de 2011). Tipos de estructura organizacional. [Types of organizational structure]. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/tipos-de-estructura-organizacional/>

Edison Armando Ojeda-Ojeda; Renán Teodoro Rodríguez-Pillaga

- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., y Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. [Procedure for process management: methods and support tools]. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Mintzberg , H. (2003). Diseño de organizaciones. [organization design]. Buenos Aires: El Ateneo.
- Nicola, L. (2015). Análisis sectorial de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) de la Provincia del Guayas. [Sectoral analysis of micro, small and medium-sized enterprises (MIPYMES) in the Province of Guayas]. Universidad de Guayaquil.
- Peralta, P., Cervantes, V., Salgado, R., y Espinoza, A. (2020). Dirección estratégica para la innovación en pequeñas y medianas empresas. [Strategic direction for innovation in small and medium-sized companies].
- Reinoso, V. (2011). El proceso administrativo y su aplicación en las empresas. [The administrative process and its application in companies]. Quito: Pedagógica
- Restrepo, L. S. (2010). Planeación estratégica logística para un holding empresarial.[Logistics strategic planning for a business holding company]. Colombia: Scientia et technica.
- Rodríguez Pillaga, R. T. (2015). Examen de Auditoría Integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari, provincia de Cañar, cantón Cañar, año 2013. [Comprehensive Audit Examination of the credit area of the Sisay Kañari Savings and Credit Cooperative, province of Cañar, canton of Cañar, year 2013].

CIENCIAMATRIA

Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología

Año VIII. Vol. VIII. Nro. 3. Edición Especial 3. 2022

Hecho el depósito de ley: FA2021000002

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Instituto de Investigación y Estudios Avanzados Koinonía (IIEAK). Santa Ana de Coro. Venezuela

Edison Armando Ojeda-Ojeda; Renán Teodoro Rodríguez-Pillaga

©2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)