



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v8i15.0475>

PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA OPTIMIZACIÓN DEL FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL: CASO COMISARIATO ERICORLA S.A., CANTÓN PEDRO CARBO

ADMINISTRATIVE PROCESS IN THE OPTIMIZATION OF BUSINESS STRENGTHENING: CASE COMISARIATO ERICORLA S.A., CANTON PEDRO CARBO

Pibaque-Pionce Maritza Sandra ¹; Magallanes-Velasco Denisse Evelyn ²

¹ Docente de la Universidad Estatal Del Sur de Manabí, Facultad de Ciencias Económicas.
Jipijapa, Ecuador. Correo: maritza.pibaque@unesum.edu.ec.
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-265-4799>

² Estudiante de la Universidad Estatal Del Sur de Manabí, Facultad de Ciencias Económicas.
Jipijapa, Ecuador. Correo: magallanes-denisse8391@unesum.edu.ec.
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0002-7125-8300>

Resumen

La investigación se centró en el Comisariato ERICORLA S.A. del cantón Pedro Carbo, abordando la problemática de la falta de eficiencia en los procesos administrativos y la necesidad de fortalecer la gestión empresarial. Los objetivos fueron fundamentar teóricamente el proceso administrativo en relación con el fortalecimiento empresarial, diagnosticar los hallazgos contables y de auditoría actuales, y evaluar el proceso administrativo considerando las etapas de planificación, organización, dirección y control. La metodología empleada combinó enfoques cuantitativos y cualitativos, el diseño de investigación fue exploratorio y descriptivo, acompañado por los métodos deductivo e inductivo y descriptivo, utilizando técnicas como la encuesta, entrevista y análisis de datos contables. Los resultados revelaron deficiencias en la implementación de controles internos y la alineación estratégica, así como una falta de integración entre las etapas del proceso administrativo. Los hallazgos indicaron que el comisariato enfrenta desafíos en la gestión de sus recursos y la aplicación efectiva de prácticas administrativas. Las conclusiones destacaron la necesidad de mejorar la formación en gestión administrativa, actualizar los procedimientos contables y reforzar los controles internos para lograr un mayor alineamiento estratégico y se debe poner en práctica un manual de procedimientos administrativos y la implementación de un sistema de monitoreo continuo para evaluar el desempeño, lo que permitirá al Comisariato ERICORLA S.A. optimizar su eficiencia y adaptarse mejor a los cambios del mercado, mejorando así su posición competitiva.

Palabras claves: Controles internos, evaluación de desempeño, fortalecimiento, gestión estratégica.

Abstract

The investigation focused on the Comisariato ERICORLA S.A. of the Pedro Carbo canton, addressing the problem of the lack of efficiency in administrative processes and the need to strengthen business management. The objectives were to theoretically substantiate the administrative process in relation to business strengthening, diagnose the current accounting and audit findings, and evaluate the administrative process considering the stages of planning, organization, direction and control. The methodology used combined quantitative and qualitative approaches, the research design was exploratory and descriptive, accompanied by deductive and inductive and descriptive methods, using techniques such as survey, interview and analysis of accounting data. The results revealed deficiencies in the implementation of internal controls and strategic alignment, as well as a lack of integration between the stages of the administrative process. The findings indicated that the commissariat faces challenges in managing its resources and effectively applying administrative practices. The conclusions highlighted the need to improve

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 11 de abril de 2024.

Fecha de aceptación: 28 de junio de 2024.

Fecha de publicación: 10 de julio de 2024.



training in administrative management, update accounting procedures and reinforce internal controls to achieve greater strategic alignment and a manual of administrative procedures must be put into practice and the implementation of a continuous monitoring system to evaluate performance, which will allow the Commissariat ERICORLA S.A. optimize its efficiency and better adapt to market changes, thus improving its competitive position.

Keywords: Internal controls, performance evaluation, strengthening, strategic management.

1. Introducción

En el mundo empresarial contemporáneo, la eficacia y la eficiencia en la gestión administrativa son fundamentales para el éxito y el crecimiento sostenido de las organizaciones. En este contexto, el proceso administrativo emerge como un elemento crucial que influye directamente en el fortalecimiento empresarial y la capacidad competitiva de las empresas. Desde esta perspectiva el proceso administrativo se define como el conjunto de actividades interrelacionadas que los gerentes realizan para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el fin de alcanzar sus objetivos. Según Robbins y Coulter (2019), el proceso administrativo es esencial para el funcionamiento efectivo de cualquier empresa.

En este sentido fortalecimiento empresarial se refiere a la capacidad

de una empresa para mejorar su competitividad y sostenibilidad en el mercado. Implica la optimización de recursos, la innovación continua y la adaptación a los cambios del entorno empresarial. Según Hitt, Ireland y Hoskisson (2019), el fortalecimiento empresarial es fundamental para el éxito a largo plazo de una organización en un entorno empresarial dinámico.

El proceso administrativo es un conjunto de prácticas fundamentales que guían a las organizaciones hacia el logro de sus objetivos estratégicos. En un entorno empresarial altamente competitivo y en constante cambio, la eficacia de estos procesos puede ser un determinante crucial del éxito organizacional. La gestión eficiente de la planificación, organización, dirección y control no solo facilita la operación diaria, sino que también potencia el fortalecimiento empresarial y la adaptabilidad ante los desafíos del mercado.



Correa-Díaz destaca que los comisariatos en Ecuador enfrentan desafíos significativos, especialmente relacionados con la inestabilidad política y normativa. El autor señala que los constantes cambios en las regulaciones gubernamentales generan incertidumbre y complejidad para la gestión administrativa de estas organizaciones. Además, advierte sobre el impacto negativo de la volatilidad económica en los comisariatos, lo que dificulta su capacidad para planificar estratégicamente y adaptarse a las condiciones del mercado. Es por eso que menciona que "La inestabilidad política y normativa en Ecuador ha creado un entorno incierto para los comisariatos, dificultando su capacidad para planificar estratégicamente y adaptarse a las exigencias del mercado en constante cambio" (Correa, 2020).

El Comisariato ERICORLA S.A., ubicado en el cantón Pedro Carbo, se enfrenta a un entorno de negocio en el que la capacidad de optimizar sus procesos administrativos puede marcar una diferencia significativa en su desempeño y competitividad. A pesar de contar con un marco

administrativo básico, se han identificado deficiencias en la integración y ejecución de sus procesos, lo que plantea preguntas sobre su impacto en la eficiencia operativa y el fortalecimiento organizacional.

Este artículo tiene como objetivo principal explorar el impacto de los procesos administrativos en el fortalecimiento empresarial del Comisariato ERICORLA S.A. A través de un análisis exhaustivo de los procesos de planificación, organización, dirección y control, se pretende identificar cómo estos afectan la optimización y el desarrollo empresarial. El estudio se basa en un enfoque metodológico mixto, combinando datos cuantitativos y cualitativos para ofrecer una visión integral de la situación actual y proporcionar recomendaciones prácticas para mejorar la gestión administrativa.

En un contexto en el que las empresas deben adaptarse rápidamente a las demandas del mercado y a las oportunidades emergentes, entender la relación entre los procesos administrativos y el fortalecimiento empresarial puede proporcionar valiosas lecciones para

organizaciones similares. Este artículo busca contribuir al cuerpo de conocimiento existente al ofrecer un estudio de caso detallado que resalte la importancia de una gestión administrativa eficaz en el contexto del Comisariato ERICORLA S.A.

Desarrollo

Abordando temas relevantes que fundamentan el proceso de investigación, Henri Fayol describió la administración como un conjunto universal de funciones que incluyen la planificación, organización, dirección, coordinación y control. Dada la importancia de esta idea, que dijo:

Fayol que escribió en la misma época que Taylor, y mientras que éste se interesaba en los gerentes de primera línea y el método científico, Fayol dirigió su atención a las actividades de todos los gerentes. Escribió desde sus experiencias personales como gerente general de una gran empresa minera francesa. Fayol describía la práctica gerencial como distinta de la contabilidad, las finanzas, la producción, la distribución y las otras funciones típicas en las empresas. Su creencia era que la administración es una

actividad común de todo emprendimiento humano, en las empresas, los gobiernos y aun en los hogares. Esta creencia lo llevo a concebir la idea de que existen 14 principios de administración, reglas administrativas básicas que podían enseñarse en las escuelas y aplicarse a todas las situaciones de las organizaciones (Robbins y Coulter 2020)

Max Weber El sociólogo alemán Max Weber estudió la actividad organizacional. En sus textos de comienzos del siglo XX postuló una teoría de las estructuras y las relaciones de autoridad.⁸ Weber describió un tipo de organización ideal que llamó burocracia, una forma de organización caracterizada por la división del trabajo, una jerarquía bien definida, reglas y normas detalladas, y relaciones impersonales. Weber aceptaba que esta "burocracia ideal" no existía en la realidad, sino que la postulaba como la base para teorizar sobre la manera de hacer el trabajo en grupos grandes. Su teoría se convirtió en el modelo de diseño estructural para muchas organizaciones grandes actuales.



Procesos administrativos

Los procesos administrativos son un conjunto de actividades interrelacionadas que se llevan a cabo en una organización para alcanzar sus objetivos. Estos procesos suelen dividirse en cuatro etapas principales: planificación, organización, dirección y control.

Los procesos administrativos comprenden una serie de fases o etapas sucesivas mediante las cuales se lleva a cabo la administración, las cuales están interconectadas y forman un proceso integral. Vivimos en una sociedad estructurada y conformada por diversas organizaciones. Todas las actividades relacionadas con la producción de bienes y productos, así como con la prestación de servicios especializados, son planeadas, coordinadas, dirigidas y controladas por estas organizaciones. Estas entidades están formadas por personas y recursos que incluyen elementos no humanos, físicos y materiales, así como recursos financieros, tecnológicos y de mercado (Giler Y Yoza 2023).

Etapas del proceso administrativo

Los procesos administrativos constituyen el núcleo de la gestión efectiva en las organizaciones. Estos procesos abarcan una serie de etapas interrelacionadas que permiten una administración coherente y estructurada. En términos generales, los procesos administrativos se dividen en cuatro funciones principales: planificación, organización, dirección y control (Robbins y Judge 2024)

1. Planificación

La planificación es la primera etapa y se refiere a la definición de objetivos y la determinación de los métodos para alcanzarlos. Esta función implica anticipar el futuro y tomar decisiones que guiarán las acciones de la organización. Según Daft (2021)), la planificación efectiva permite a las organizaciones anticipar cambios y adaptarse a nuevas circunstancias, lo cual es crucial para mantener la competitividad en un entorno dinámico.

Según Koontz y Weihrich (2018), la planificación es "seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones para alcanzarlos". La

planificación implica definir metas, identificar recursos necesarios y desarrollar estrategias para lograr los objetivos organizacionales Robbins y Coulter (2020). Es el proceso de establecer metas y objetivos organizacionales, así como determinar los cursos de acción necesarios para alcanzarlos. Incluye la identificación de oportunidades y amenazas, el análisis de fortalezas y debilidades, la formulación de estrategias y la elaboración de planes detallados.

2. Organización

La organización implica la estructuración de los recursos y las actividades de la empresa para alcanzar los objetivos definidos durante la planificación. Esto incluye la asignación de tareas, la asignación de recursos y la creación de una jerarquía organizativa Según Robbins y Judge (2024), una estructura organizativa bien diseñada facilita la coordinación y mejora la eficiencia operativa.

La organización implica asignar responsabilidades, establecer jerarquías y diseñar sistemas de comunicación eficaces para coordinar las actividades de la organización Daft (2021). Implica la

estructuración de la empresa y la asignación de recursos (humanos, financieros, materiales) de manera eficiente para lograr los objetivos establecidos. Esto incluye la creación de una jerarquía de autoridad y responsabilidad, la división del trabajo, el establecimiento de departamentos y funciones, y el diseño de sistemas de comunicación y coordinación.

3. Dirección

La dirección es la función que se encarga de liderar y motivar a los empleados para que realicen las tareas necesarias. Esta etapa es fundamental para el éxito de la administración, ya que se basa en la comunicación efectiva y en la capacidad de inspirar y guiar al personal hacia los objetivos de la organización Northouse (2021).. El liderazgo transformacional, por ejemplo, se ha identificado como una estrategia efectiva para mejorar el desempeño organizacional Bass y Riggio (2022).

Dirección se refiere al proceso de influir y motivar a las personas para que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales. Esto implica liderazgo, comunicación efectiva, delegación de autoridad,



resolución de conflictos y creación de un ambiente de trabajo positivo.

4. Control

Finalmente, el control es el proceso mediante el cual se supervisa y se corrige el desempeño organizacional para asegurar que los objetivos se estén cumpliendo. Este proceso incluye la evaluación de los resultados y la implementación de ajustes cuando sea necesario Daft (2021). Según Robbins y Judge (2024), un sistema de control efectivo permite a las organizaciones identificar desviaciones y aplicar medidas correctivas oportunamente.

El control implica establecer estándares de rendimiento, comparar el rendimiento real con los estándares establecidos y tomar medidas correctivas cuando sea necesario para garantizar que la organización alcance sus metas Daft (2021). Consiste en medir y supervisar el desempeño organizacional para garantizar que se cumplan los estándares establecidos y corregir cualquier desviación o problema que surja. Incluye el establecimiento de estándares de rendimiento, la recopilación y análisis de datos, la

comparación del desempeño real con los estándares y la toma de medidas correctivas según sea necesario.

De acuerdo a Robbins y Coulter (2020). La literatura reciente sobre procesos administrativos enfatiza la importancia de adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio, lo que requiere flexibilidad en la planificación y la organización

Los autores contemporáneos también destacan la creciente importancia de la dirección participativa y el liderazgo transformacional en la gestión de los procesos administrativos, en lugar de enfoques autoritarios tradicionales (Chiavenato, 2019).

Además, se observa un aumento en la aplicación de herramientas tecnológicas y sistemas de información en la gestión de procesos administrativos, lo que permite una mayor eficiencia y agilidad en la toma de decisiones Daft (2021).

El control se ha vuelto cada vez más centrado en el uso de métricas clave de desempeño y sistemas de retroalimentación en tiempo real para evaluar y ajustar continuamente

el rendimiento organizacional Koontz y Weihrich (2018).

En resumen, la literatura reciente sobre procesos administrativos destaca la importancia de la adaptación, la participación, la tecnología y el enfoque en resultados para garantizar el éxito en la gestión organizacional.

El entendimiento y la aplicación efectiva de los procesos administrativos son esenciales para la gestión exitosa de cualquier organización. Estos procesos no solo permiten una administración eficaz, sino que también facilitan la adaptación a cambios y la mejora continua. La literatura reciente destaca la importancia de integrar estas funciones de manera coherente para optimizar el rendimiento organizacional (Robinson & Judge, 2022; Daft, 2021; Northouse, 2021).

Estos procesos administrativos son iterativos y continuos, lo que significa que se llevan a cabo de manera constante para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial y garantizar el éxito a largo plazo de la organización. La efectividad en la gestión de estos procesos es fundamental para el funcionamiento

eficiente y la supervivencia competitiva de cualquier empresa.

Toma de Decisiones en el Proceso Administrativo

La toma de decisiones es crucial en el proceso administrativo, ya que implica seleccionar la mejor alternativa entre varias opciones para alcanzar los objetivos organizacionales. La toma de decisiones es una función crítica dentro del proceso administrativo, ya que implica seleccionar entre diversas alternativas para resolver problemas o aprovechar oportunidades. Esta función se basa en la recopilación y el análisis de información relevante, y puede ser influenciada por la experiencia y el juicio del líder. Vroom y Yetton (2023) presentan una teoría sobre cómo los líderes pueden adaptar sus estilos de toma de decisiones según la situación y el tipo de problema enfrentado. Por ejemplo, en decisiones rutinarias, un estilo más autocrático puede ser eficiente, mientras que en decisiones complejas que requieren la participación de varios actores, un enfoque participativo es más adecuado.



Fortalecimiento empresarial: Un enfoque integral

El fortalecimiento empresarial se refiere al proceso de mejorar y consolidar la capacidad de una organización para operar de manera efectiva, competitiva y sostenible en su entorno. Este concepto abarca diversas áreas clave, incluyendo la mejora de la eficiencia operativa, la innovación, la gestión financiera y el desarrollo del capital humano. Según Barney y Hesterly (2022), el fortalecimiento empresarial implica una serie de estrategias y prácticas que permiten a las organizaciones adaptarse a cambios en el mercado, optimizar sus recursos y maximizar su rendimiento. Esto no solo mejora la posición competitiva de la empresa, sino que también garantiza su viabilidad a largo plazo.

Una parte fundamental del fortalecimiento empresarial es la gestión estratégica, que incluye la planificación y la implementación de estrategias que alineen los recursos y capacidades de la empresa con sus objetivos a largo plazo. La planificación estratégica permite a las organizaciones identificar oportunidades y amenazas en el entorno externo, así como fortalecer

sus debilidades internas (Kotter, 2022). La capacidad para formular y ejecutar estrategias efectivas es crucial para mantenerse competitivo en mercados cambiantes y para responder a desafíos imprevistos.

Otro aspecto clave del fortalecimiento empresarial es la innovación y la adaptación tecnológica. La capacidad de innovar y adoptar nuevas tecnologías es esencial para mejorar la eficiencia, la calidad de los productos y la satisfacción del cliente Tushman y O'Reilly, (2021). La innovación no solo se refiere a la introducción de nuevos productos o servicios, sino también a la mejora de procesos y la optimización de operaciones. Invertir en tecnología y fomentar una cultura de innovación permite a las empresas mantenerse a la vanguardia y adaptarse a las tendencias emergentes en el mercado.

Finalmente, el desarrollo del capital humano juega un papel crucial en el fortalecimiento empresarial. La capacitación y el desarrollo continuo de los empleados son fundamentales para mejorar la productividad y la calidad del trabajo Noe (2021). Un equipo bien

capacitado y motivado puede contribuir significativamente a la eficiencia operativa, la innovación y la satisfacción del cliente. La inversión en el desarrollo profesional de los empleados no solo mejora sus habilidades, sino que también fomenta un ambiente de trabajo positivo y reduce la rotación de personal, lo que a su vez fortalece la capacidad general de la organización para alcanzar sus objetivos estratégicos.

La Gestión Eficaz en el Comisariato

La gestión eficaz es crucial para el fortalecimiento empresarial del comisariato, ya que determina cómo se manejan los recursos, se toman decisiones y se dirigen las operaciones diarias. Según Daft (2021), una gestión eficaz implica la aplicación de prácticas administrativas que optimizan el uso de recursos y maximizan el rendimiento organizacional. En el contexto de un comisariato, que suele estar involucrado en la distribución de bienes y servicios, una gestión eficaz asegura que los procesos operativos, desde la adquisición hasta la distribución, se

realicen de manera eficiente y efectiva.

La implementación de prácticas de gestión modernas, como la planificación estratégica y el control de calidad, es esencial para mejorar la competitividad del comisariato. Daft (2021) sugiere que una planificación estratégica adecuada permite a las organizaciones anticipar cambios en el mercado y adaptar sus estrategias operativas en consecuencia. Además, el control de calidad asegura que los productos y servicios ofrecidos cumplan con los estándares esperados, lo que es vital para mantener la satisfacción del cliente y la lealtad a largo plazo.

La gestión eficaz es fundamental para el fortalecimiento empresarial del comisariato, ya que influye directamente en la eficiencia operativa y en la capacidad de adaptación a cambios del mercado. Una gestión bien ejecutada no solo optimiza el uso de recursos, sino que también mejora la calidad de los productos y servicios, lo cual es esencial para mantener una ventaja competitiva. La aplicación de prácticas modernas de gestión, como la planificación estratégica y el



control de calidad, permite al comisariato responder de manera proactiva a las demandas del mercado y a las expectativas de los clientes Daft (2021).

Estrategias de Marketing para el Comisariato

Las estrategias de marketing juegan un papel crucial en el fortalecimiento empresarial del comisariato, ya que permiten captar y retener clientes mediante la promoción efectiva de productos y servicios. Kotler y Keller (2022) destacan que las estrategias de marketing deben estar alineadas con las necesidades del mercado objetivo y deben incluir tácticas como la segmentación de mercado, el posicionamiento y la comunicación efectiva. En el contexto del comisariato, esto significa adaptar las ofertas y promociones para satisfacer las demandas específicas de los consumidores y diferenciarse de la competencia.

Además, el uso de herramientas digitales y análisis de datos ha revolucionado las estrategias de marketing. Kotler y Keller (2022) señalan que el análisis de datos permite a las organizaciones identificar tendencias de consumo,

optimizar campañas publicitarias y ajustar las estrategias en tiempo real. Para un comisariato, implementar estrategias basadas en datos puede mejorar la efectividad de las campañas de marketing y aumentar el retorno de inversión (ROI) al dirigir los recursos hacia las tácticas más efectivas y rentables.

Las estrategias de marketing son esenciales para el fortalecimiento del comisariato, ya que permiten atraer y fidelizar a los clientes al ofrecer productos y servicios que responden a sus necesidades. La alineación de las estrategias de marketing con las demandas del mercado y el uso de herramientas digitales para el análisis de datos pueden mejorar significativamente la efectividad de las campañas publicitarias. La capacidad de adaptarse a las tendencias del mercado y utilizar información precisa para tomar decisiones permite al comisariato optimizar sus esfuerzos de marketing y maximizar su impacto Kotler y Keller (2022).

Innovación en el Comisariato

La innovación es un factor clave para el fortalecimiento empresarial del comisariato, ya que impulsa la

creación de nuevos productos, servicios y procesos que pueden mejorar la competitividad. Tushman y O'Reilly (2021) argumentan que la innovación continua permite a las organizaciones adaptarse a cambios en el mercado y satisfacer mejor las necesidades de los clientes. En el caso del comisariato, la implementación de nuevas tecnologías o la mejora de procesos operativos puede llevar a una mayor eficiencia y a una oferta más atractiva para los clientes.

Además, fomentar una cultura de innovación dentro del comisariato es fundamental para mantener la competitividad. Tushman y O'Reilly (2021) destacan que una cultura que valora la creatividad y la experimentación puede facilitar la generación de ideas innovadoras y su implementación exitosa. La adopción de una mentalidad de mejora continua y el apoyo a iniciativas innovadoras son esenciales para asegurar que el comisariato se mantenga relevante y competitivo en un entorno empresarial en evolución.

La innovación es crucial para el fortalecimiento del comisariato, ya que permite a la organización

adaptarse a cambios y mejorar su oferta de productos y servicios. La capacidad de implementar nuevas tecnologías y procesos innovadores puede mejorar la eficiencia y atraer a más clientes. Fomentar una cultura que apoye la creatividad y la experimentación ayuda a mantener la competitividad y a asegurar que el comisariato continúe evolucionando y adaptándose a las demandas del mercado (Tushman & O'Reilly, 2021)

2. Metodología

Para investigar el impacto del proceso administrativo en el fortalecimiento empresarial del Comisariato ERICORLA S.A., se adoptó un diseño de investigación mixto que combina enfoques cuantitativos y cualitativos. Este diseño permitió obtener una visión integral de la eficacia de los procesos administrativos en la organización. El enfoque cuantitativo se basó en encuesta estructurada distribuidas a una muestra aleatoria de 27 empleados y directivos. En la encuesta se utilizó una escala de Likert de 5 puntos para medir la percepción de los participantes sobre las prácticas de planificación, organización, dirección y control. Los



datos fueron analizados aplicando técnicas descriptivas y análisis para identificar relaciones significativas.

Por otro lado, el enfoque cualitativo incluyó entrevista semiestructuradas al propietario clave del comisariato. Esta entrevista proporcionó una comprensión más profunda de las prácticas administrativas y sus efectos sobre el desempeño empresarial. La entrevista fue grabada, transcrita y analizada utilizando análisis de contenido y codificación temática para identificar patrones y temas recurrentes en las respuestas. Este enfoque permitió explorar aspectos no capturados en la encuesta, ofreciendo una perspectiva detallada sobre los desafíos y oportunidades en la gestión administrativa.

El procedimiento de investigación se realizó en varias fases, comenzando con una revisión de literatura para fundamentar teóricamente el estudio. Posteriormente, se llevó a cabo la recolección de datos mediante encuesta y entrevista. Los datos cuantitativos se analizaron para obtener insights estadísticos, mientras que los datos cualitativos se examinaron para extraer temas y

patrones relevantes. Finalmente, se realizaron sesiones de retroalimentación con los participantes para validar los hallazgos y asegurar la precisión de los resultados.

Se utilizaron varios materiales para facilitar la investigación, incluyendo encuesta estructurada, guías de entrevista. Se tomaron consideraciones éticas rigurosas, obteniendo consentimientos informados de los participantes y garantizando el anonimato y la confidencialidad de los datos. Este enfoque metodológico permitió una evaluación exhaustiva y válida del impacto de los procesos administrativos en el fortalecimiento empresarial del Comisariato ERICORLA S.A.

3. Resultados y discusión

Los resultados del proceso investigativos están reflejados a través de la entrevista y encuesta del personal que labora en el comisariato ERICORLA S.A. del cantón Pedro Carbo, relacionado al proceso administrativo y al fortalecimiento empresarial de la empresa.



De la entrevista realizada a la presidenta del comisariato ERICORLA S.A., se presenta los siguientes resultados del conjunto de preguntas proporciona con una visión exhaustiva y detallada sobre el papel y la implementación del proceso administrativo en el Comisariato. Estas preguntas abarcan aspectos clave como la importancia del proceso administrativo, su estructura y organización, los desafíos enfrentados y las estrategias implementadas para abordarlos, así como el papel de la planificación, la dirección, el control y la calidad en el éxito empresarial.

También los resultados exploran la relación entre el proceso administrativo y el logro de los objetivos estratégicos y de crecimiento de la empresa, así como su impacto en el desempeño y la satisfacción de los empleados. Además, se abordan aspectos relacionados con el cumplimiento

normativo, la calidad y la responsabilidad social corporativa, lo que refleja un enfoque integral y centrado en el éxito sostenible del negocio.

El análisis general de la entrevista revela un enfoque estratégico y proactivo hacia la gestión empresarial en el Comisariato Ericorla S.A., destacando la importancia del proceso administrativo como un componente fundamental para su fortalecimiento y crecimiento continuo. Las respuestas proporcionadas por la presidenta reflejarán la dedicación de la empresa hacia la excelencia operativa, la innovación y la satisfacción del cliente, así como su compromiso con el cumplimiento normativo y la responsabilidad social corporativa.

Los resultados de la encuesta dirigida a los administrativos y empleados del Comisariato ERICORLA S.A. del cantón Pedro Carbo, se presenta en la tabla 1.

Tabla 1: Relevancia al fortalecimiento empresarial

Preguntas	Respuestas	Porcentajes
¿Cómo perciben los empleados administrativos y de servicio el papel del proceso administrativo en el funcionamiento y éxito del Comisariato Ericorla S.A.?	18	67%

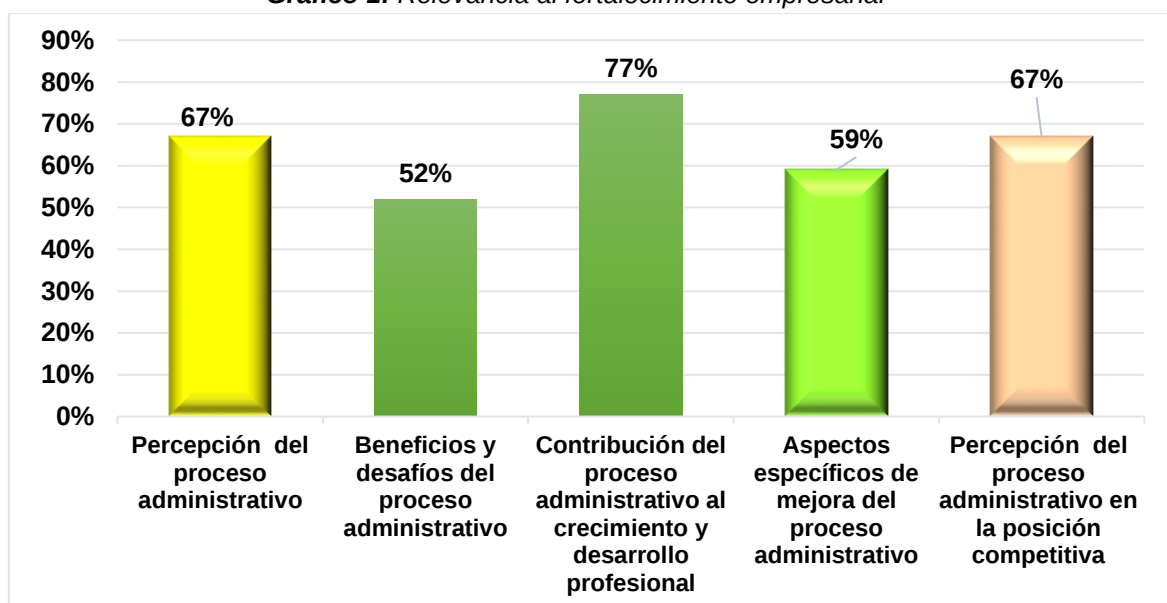


¿Cuáles consideran que son los principales beneficios y desafíos asociados con la implementación del proceso administrativo en su día a día laboral en Ericorla?	14	52%
¿Cómo creen que el proceso administrativo ha contribuido al crecimiento y desarrollo profesional dentro de la empresa, tanto para los empleados administrativos como para los de servicio?	20	77%
¿Qué aspectos específicos del proceso administrativo consideran que podrían mejorarse para optimizar aún más el funcionamiento y desempeño empresarial de Ericorla?	16	59%
¿En qué medida perciben los empleados que la implementación efectiva del proceso administrativo ha fortalecido la posición competitiva y la imagen de Ericorla en el mercado local y regional?	18	67%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Elaborado por: Investigadora

Gráfico 1: Relevancia al fortalecimiento empresarial



Basándonos en los resultados del primer objetivo sobre la fundamentación de los referentes teóricos del proceso administrativo y su relevancia al fortalecimiento empresarial del comisariato ERICORLA S.A, se realizó una recopilación de conceptos y teorías pertinentes por diferentes autores que sustentan los contenidos de las variables del proceso investigativo.

Así mismo se hizo énfasis a la relevancia e importancia del objeto de estudio por medio de la encuesta a los administrativos y empleados del Comisariato Ericorla S.A se hizo el siguiente análisis:

La percepción del papel del proceso administrativo: El 67% de los encuestados perciben de manera positiva el papel del proceso administrativo en el funcionamiento y

éxito de Comisariato Ericorla S.A. Esto indica una percepción mayoritariamente favorable hacia la contribución del proceso administrativo en la empresa, lo importante que los empleados reconocen su importancia para el funcionamiento eficiente y efectivo de la organización. En cuanto a lo relacionado con los beneficios y desafíos de la implementación del proceso administrativo: Con un 52% de respuestas positivas, la mayoría de los encuestados identifican beneficios asociados con la implementación del proceso administrativo en su día a día laboral en Ericorla. Sin embargo, también es importante tener en cuenta los neutrales y los desafíos identificados por el 48% restante de los encuestados, lo que sugiere que aún hay áreas de mejora o preocupación que deben abordarse para optimizar completamente los beneficios del proceso administrativo.

En otro de los resultados el 77% de los encuestados perciben que el proceso administrativo ha contribuido positivamente al crecimiento y desarrollo profesional dentro de la empresa. Esta alta proporción de respuestas de los

empleados valoran el impacto positivo del proceso administrativo en su crecimiento y desarrollo en Ericorla, lo que refleja una percepción generalizada de beneficio para el personal de la empresa. Con el 59% la mayoría de los encuestados consideran que los aspectos específicos de mejora del proceso administrativo están optimizando el funcionamiento y desempeño empresarial de Ericorla. Por lo tanto, existe un margen para la mejora identificado por el 41% restante de los encuestados, lo que sugiere que todavía hay áreas que pueden ser mejoradas para optimizar completamente el proceso administrativo.

Con el 67% de respuestas positivas, una mayoría de los encuestados perciben que la implementación efectiva del proceso administrativo ha fortalecido la posición competitiva y la imagen de Ericorla en el mercado local y regional. Esto indica una percepción positiva sobre la influencia del proceso administrativo en la competitividad y reputación de la empresa, esto refleja un reconocimiento de su contribución al éxito empresarial de Ericorla.



En base a esto se puede deducir que la encuesta proporciona una visión integral de la percepción y la experiencia de los empleados administrativos y de servicio en relación con el proceso administrativo en el Comisariato Ericorla S.A. Se observa una variedad de respuestas que reflejan diferentes aspectos de la implementación del proceso administrativo, desde la percepción de su importancia hasta la identificación de áreas específicas de mejora. La diversidad de respuestas sugiere una mezcla de opiniones y experiencias entre los empleados, lo que destaca la complejidad y la multidimensionalidad del tema.

Por otro lado, el análisis revela tanto áreas de fortaleza como

oportunidades de mejora en la gestión administrativa de la empresa. Aunque se destacan beneficios percibidos del proceso administrativo, como su contribución al crecimiento profesional y la competitividad de la empresa, también se identifican desafíos y áreas específicas de mejora. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para identificar áreas de oportunidad y desarrollar estrategias que impulsen aún más la eficiencia y el éxito empresarial de Ericorla.

Los resultados de la encuesta que sustenta el segundo objetivo sobre el diagnóstico de la situación actual de los hallazgos contables y de auditoría en el proceso administrativo del comisariato ERICORLA S.A. del cantón Pedro Carbo, se detalla en tabla 2:

Tabla 2: Situación actual de los hallazgos contables y de auditoría al proceso administrativo

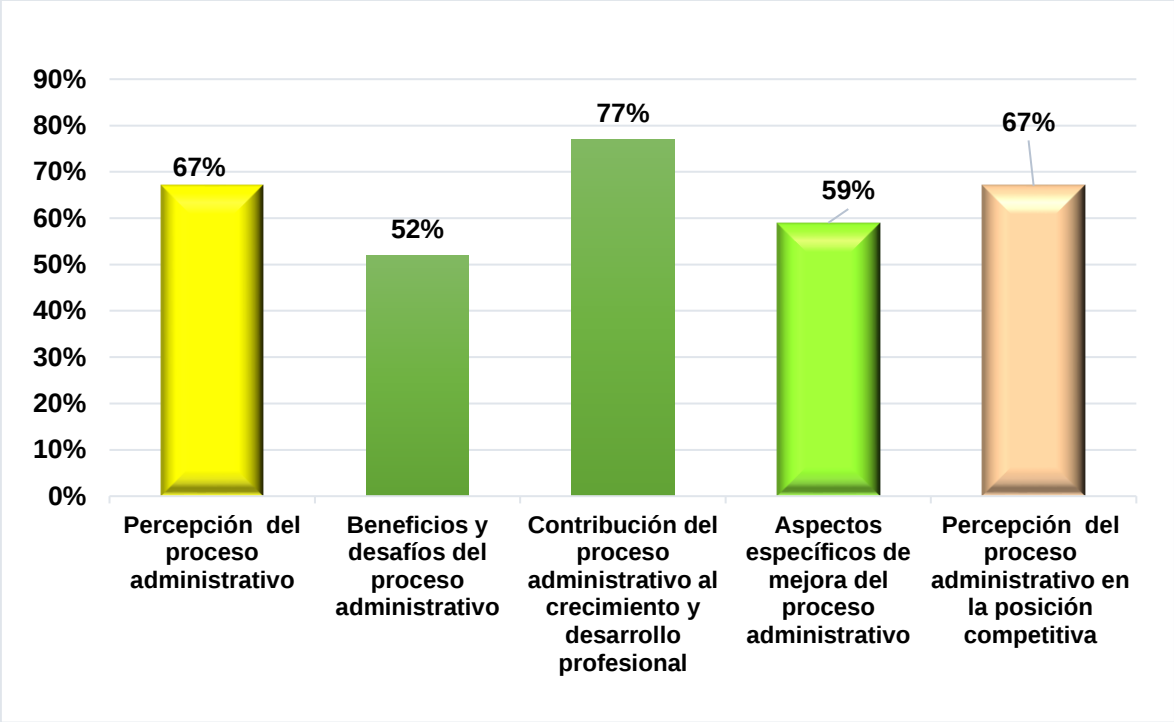
Preguntas	Respuestas	Porcentajes
¿Cómo describiría usted la relación entre el proceso administrativo y los aspectos contables del Comisariato Ericorla S.A.?	15	56%
¿Qué tan efectivo considera usted que es el proceso administrativo de Ericorla S.A. en la gestión y seguimiento de los registros contables?	13	48%
¿Cuál de estas alternativas afecta el proceso administrativo del manejo de inventarios en el Comisariato ERICORLA S.A.?	9	33%
¿Cree usted que los procesos administrativos son eficaces en el Comisariato ERICORLA S.A.?	17	63%



¿Conoce usted si el Comisariato Ericorla presenta debilidades en el manejo contable y de auditoría dentro del proceso administrativo?	15	56%
---	----	-----

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta
Elaborado por: Investigadora

Gráfico 2: Situación actual de los hallazgos contables y de auditoría al proceso administrativo.



Este informe presenta un resumen de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a empleados y personal administrativo del Comisariato Ericorla S.A. en relación con el proceso administrativo y su impacto en los aspectos contables, gestión de inventarios y eficacia general en la empresa.

El 56% de los encuestados describen la relación entre el proceso administrativo y los aspectos contables como totalmente integrados. Esto sugiere que existe una conexión sólida entre la gestión

administrativa y contable en el Comisariato Ericorla S.A., lo que puede facilitar la toma de decisiones financieras informadas y una gestión eficiente de los recursos. Así mismo, El 48% consideran que el proceso administrativo de Ericorla S.A. en la gestión y seguimiento de los registros contables es moderadamente efectivo. Esta respuesta indica que, aunque el proceso administrativo puede estar funcionando adecuadamente en algunos aspectos, aún hay margen para mejorar la eficiencia y precisión



en la gestión de los registros contables.

Otro de los resultados es que el 33% identifican los problemas de rotación de inventario como la principal alternativa que afecta el proceso administrativo del manejo de inventarios en el Comisariato Ericorla S.A. Esto evidencia que existe un desafío significativo en la gestión de inventarios que necesita ser abordado para optimizar las operaciones. De igual manera el 63% consideran que los procesos administrativos en el Comisariato son moderadamente efectivos. Esta respuesta indica que, aunque hay cierto nivel de satisfacción con los procesos administrativos existentes, aún hay áreas que pueden mejorarse para lograr una mayor eficacia y eficiencia en la empresa.

Cabe mencionar que el 59% señalan que el Comisariato Ericorla S.A. presenta debilidades en el manejo contable y de auditoría dentro del proceso administrativo. Sin embargo, no se proporcionan detalles específicos sobre las debilidades que presenta la empresa, lo que se sugiere la necesidad de una mayor claridad y

transparencia en las iniciativas de mejora implementadas por el comisariato. Por otro lado, el 78% indican que no se da a conocer las políticas, normas y reglamentos que rigen en el comisariato. De igual forma el 85% dice que sus superiores hacen cumplir de manera estricta las leyes y reglamentos.

Desde esta perspectiva se puede indicar que, existen algunas fortalezas en el proceso administrativo del Comisariato Ericorla S.A., también hay áreas de mejora identificadas, como la gestión de inventarios y la precisión en los registros contables. Se recomienda que la empresa continúe evaluando y ajustando sus procesos administrativos para garantizar una gestión eficiente y efectiva en todas las áreas de la organización.

Además, se sustenta los resultados del objetivo tres, que trata sobre la evaluación de la implementación del proceso administrativo en el Comisariato ERICORLA S.A., analizando las etapas de planificación, organización, dirección y control en la gestión del fortalecimiento empresarial, que a

continuación se presenta en la tabla

3:

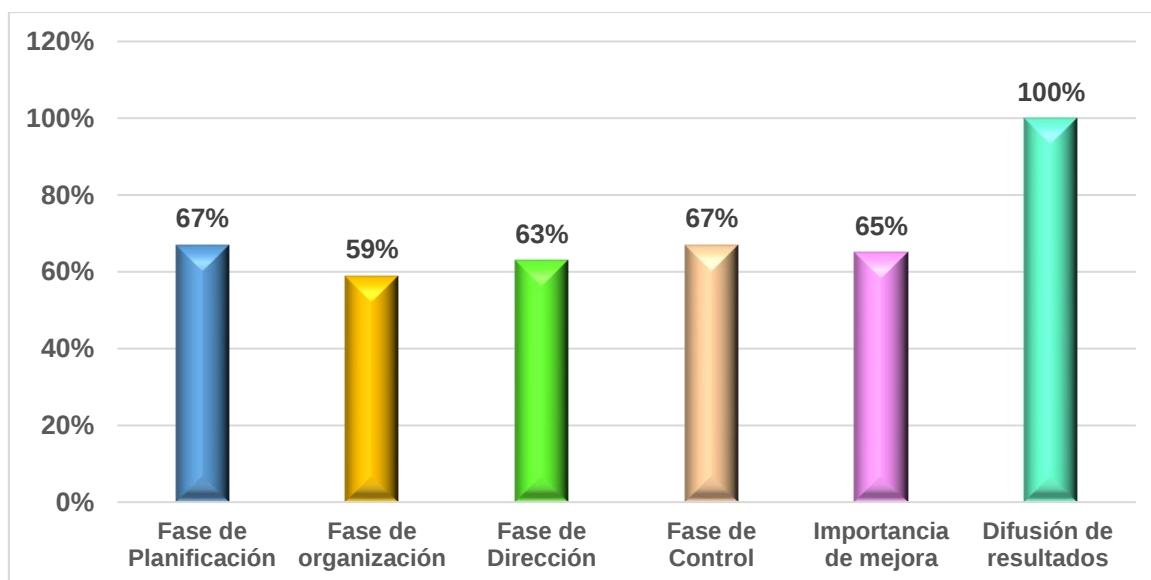
Tabla 3: Evaluación del proceso administrativo en la gestión del fortalecimiento empresarial

Preguntas	Respuestas	Porcentajes
¿Cómo perciben usted la fase de la planificación en el proceso administrativo de metas y estrategias para el fortalecimiento empresarial del comisariato?	19	67%
¿Considera que la fase de organización del proceso administrativo facilita la asignación de recursos y la estructuración de funciones para alcanzar los objetivos empresariales?	16	59%
¿Cómo evalúa la dirección del proceso administrativo en términos de liderazgo, motivación del personal y toma de decisiones para impulsar el fortalecimiento empresarial?	17	63%
¿Qué tan eficaz considera usted que es el proceso de control en el Comisariato ERICORLA S.A. para monitorear el avance de los objetivos empresariales?	18	67%
¿Considera usted que el evadir los procesos administrativos genera problemas en el manejo empresarial del Comisariato ERICORLA?	20	74%
¿Considera usted que es importante difundir los resultados de la investigación a través de un artículo científico?	27	100%

Fuentes: Datos obtenidos de la encuesta

Elaborado por: Investigadora

Gráfico 3: Evaluación del proceso administrativo en la gestión del fortalecimiento empresarial.



El informe general de los resultados obtenidos de la encuesta sobre el proceso administrativo en el Comisariato ERICORLA S.A. es el siguiente:

La mayoría de los encuestados el 67% perciben la fase de planificación como moderadamente efectiva. Esto sugiere que hay un nivel de satisfacción general con la forma en



que se planifican las metas y estrategias para el fortalecimiento empresarial del comisariato. Sin embargo, existe un margen para mejorar y hacerla más efectiva. El 59% de los encuestados considera que la fase de organización facilita la asignación de recursos y la estructuración de funciones en cierta medida. Esto sugiere que, aunque se reconoce su importancia, aún hay áreas donde podría mejorarse para lograr una mayor eficacia en la consecución de los objetivos empresariales.

En cuanto a la dirección del proceso administrativo, también el 63% de los encuestados la evalúa como relativamente efectiva. Esto indica que existe un nivel aceptable de liderazgo, motivación del personal y toma de decisiones para impulsar el fortalecimiento empresarial, pero también hay margen para mejorar y hacerla más efectiva. El 67% de los encuestados considera que el proceso de control es algo eficaz para monitorear el progreso hacia los objetivos empresariales del comisariato. Esto sugiere que hay una percepción mixta sobre la eficacia del control y que podría

haber áreas donde se requiera más atención o mejoras.

La mayoría de los encuestados (65%) cree que es importante mejorar la implementación del proceso administrativo en el Comisariato ERICORLA S.A. para fortalecer la empresa en el mercado. Esta respuesta destaca la necesidad percibida de realizar mejoras para garantizar la competitividad y el éxito continuo en el mercado. Así mismo se analizó si fuera importante divulgar los resultados de la investigación en un artículo científico, el 100 de los encuestados están totalmente de acuerdo.

Los resultados de las encuestas muestran que, aunque hay aspectos del proceso administrativo que se perciben como efectivos, también hay áreas que necesitan atención y mejoras para fortalecer la empresa en el mercado. La planificación, la organización, la dirección y el control son aspectos clave que pueden ser objeto de revisión y mejora continua para garantizar el éxito empresarial a largo plazo.

Discusión

Primeramente, se destaca la importancia de un proceso administrativo eficiente y efectivo para el éxito organizacional. Los estudios revisados señalan que una ejecución sólida del proceso administrativo proporciona estructuras claras, liderazgo efectivo y sistemas de gestión que fomentan la eficiencia, la motivación y el crecimiento empresarial. Sin embargo, se observa una tendencia recurrente de deficiencias en la implementación adecuada de este proceso en diversas organizaciones, lo que resulta en un impacto negativo en el desempeño laboral, la calidad de las actividades y el logro de los objetivos planteados.

Estudio de Giler y Yoza (2023) Analiza el proceso administrativo en el fortalecimiento institucional de la Unidad Educativa Fiscal, se relaciona con el objeto de estudio, porque proporciona un marco para comprender cómo el proceso administrativo puede influir en el fortalecimiento institucional. Aunque se refiere a una institución educativa, las lecciones aprendidas sobre la eficiencia del proceso administrativo pueden ser extrapoladas al contexto

empresarial del Comisariato ERICORLA S.A.

En este sentido Moreno et al. (2022) analizar la incidencia del proceso administrativo en el desempeño laboral del personal administrativo del GAD. Este estudio proporciona información valiosa sobre cómo el proceso administrativo afecta el desempeño laboral. Al comprender estas dinámicas, en el objeto de estudio se pueden identificar áreas de mejora en el Comisariato ERICORLA S.A. para fortalecer su gestión empresarial.

Estudio de Pincay (2022) sobre el proceso administrativo y crecimiento empresarial en el grupo comercial VISERCO, hace relación con el objeto de estudio por lo que ofrece una perspectiva de cómo el proceso administrativo puede influir en el crecimiento empresarial. Se pueden extraer lecciones sobre la importancia de una estructura organizativa clara y cómo esto puede aplicarse en el contexto del Comisariato ERICORLA S.A.

La investigación de Saca (2022) fue elaborar la propuesta del proceso administrativo para la sostenibilidad de la empresa y determinó la



importancia de un proceso administrativo adecuado para la sostenibilidad empresarial. Esto tiene coherencia con la investigación que es relevantes para mejorar la gestión administrativa en el Comisariato ERICORLA S.A. También está el estudio de Saltos et al. (2022) sobre las MIPYMES operadoras turísticas en Puerto López, que determinó la incidencia del proceso administrativo en el crecimiento empresarial de las micro, pequeñas y medianas empresas operadoras turísticas, esto proporciona información sobre cómo el proceso administrativo puede afectar el crecimiento empresarial en un contexto específico, con esto se puede identificar prácticas exitosas que podrían aplicarse en el Comisariato Ericorla S.A. para promover su crecimiento.

Estudio de Gutiérrez (2021) sobre la empresa JC STOCK S.A.C. en Arequipa: sobre la relación entre el proceso administrativo y la gestión empresarial en la empresa. Desde este punto de vista se relación con el objeto de estudio: Este estudio proporciona información sobre cómo evaluar los procesos administrativos

para mejorar la estructura organizacional y la planificación estratégica. Estos aspectos son fundamentales para fortalecer la gestión empresarial del Comisariato Ericorla S.A.

En conjunto, estos estudios ofrecen una visión multifacética del proceso administrativo y sus implicaciones en diferentes contextos empresariales e institucionales. Al relacionar cada estudio con el objeto de estudio propuesto, se pueden identificar áreas específicas de mejora y buenas prácticas que pueden aplicarse en el contexto del Comisariato Ericorla S.A. para fortalecer su gestión empresarial.

En el caso específico del Comisariato Ericorla S.A., se puede inferir la relevancia de analizar y mejorar la implementación de los diferentes aspectos del proceso administrativo: desde la planificación y organización hasta la dirección y control. Es crucial identificar y abordar posibles deficiencias en cada una de estas áreas para promover un eficiente manejo administrativo que contribuya al fortalecimiento empresarial.

Además, se destaca la necesidad de una gestión empresarial integral que considere tanto los aspectos administrativos como otros factores relevantes, como el clima laboral, la capacitación del personal y la sostenibilidad empresarial. La integración de la sostenibilidad en cada etapa del proceso administrativo se presenta como un elemento esencial para el éxito a largo plazo de la empresa, demostrando un compromiso con la responsabilidad social y ambiental.

La investigación sobre el proceso administrativo y su incidencia en el fortalecimiento empresarial del Comisariato Ericorla S.A. debe abordar no solo los aspectos técnicos del proceso administrativo, sino también considerar el contexto específico de la empresa, incluyendo su cultura organizacional, sus recursos humanos y su compromiso con la sostenibilidad. Un enfoque integral y estratégico en la gestión administrativa puede ser fundamental para impulsar el crecimiento y la competitividad de la empresa en el mercado actual.

4. Conclusiones

La investigación demuestra que una gestión efectiva de los procesos administrativos tiene un impacto significativo en el fortalecimiento empresarial del Comisariato ERICORLA S.A. Los resultados del estudio revelan que la implementación adecuada de las etapas de planificación, organización, dirección y control no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también contribuye al desarrollo sostenible de la organización. La evaluación de los datos cuantitativos y cualitativos indica que una planificación estratégica bien estructurada y una organización eficaz de recursos son fundamentales para alcanzar los objetivos empresariales y mejorar la competitividad en el mercado local.

Los hallazgos sugieren que existen áreas críticas en los procesos administrativos que requieren atención para maximizar su impacto positivo. Las encuestas y entrevistas destacaron deficiencias en la integración de los procesos y en la supervisión de las prácticas administrativas, lo que afecta negativamente el desempeño general del comisariato.



Específicamente, se identificaron problemas en la comunicación entre las distintas áreas y en la implementación de controles internos, lo que subraya la necesidad de adoptar mejores prácticas y herramientas de gestión para asegurar una coordinación más efectiva y un control más riguroso de los procesos.

El estudio resalta la importancia de un enfoque continuo hacia la mejora y adaptación de los procesos administrativos. La implementación de recomendaciones basadas en los hallazgos, como la actualización de procedimientos y la formación continua del personal, puede proporcionar al Comisariato ERICORLA S.A. las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos del mercado y optimizar su rendimiento. La innovación en la gestión administrativa, combinada con una evaluación constante y ajustes estratégicos, facilitará el fortalecimiento empresarial y permitirá a la organización mantenerse competitiva y resiliente frente a los cambios y demandas del entorno empresarial.

Bibliografía

- Barney, I. B., & Hesterly, W. S. (2022). Strategic Management and Competitive Advantage. Concepts and Cases. Pearson.
- Bass, B. M., & Riggio, R. R. (2022). Transformational Leadership (3rd ed. ed.). Routledge.
- Chiavenato, I. (2019). Gestión del talento humano (5th ed ed.). McGraw-Hill Education.
- Correa, D. R. (2020). Análisis de la gestión empresarial de los comisariatos en Ecuador: Desafíos y oportunidades en un entorno cambiante". Revista de Administración y Economía Aplicada, 1, 12(2), 45-60.
- Daft, R. L. (2021). Management (13th ed.). Cengage Learning. (13th. ed ed.). Cengage Learning.
- Giler, C. G. E., & Yoza, R. N. R. (2023). Proceso administrativo y su incidencia en el fortalecimiento institucional de la Unidad Educativa "21 de Mayo". 6, 173–187.
- Hitt, M. A., Ireland, D. D., & Hoskisson, R. E. (2019). Concepts and Cases (12th ed. ed.). Cengage Learning.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2018). Administración: Una

- perspectiva global (15th ed ed.). McGraw-Hill Education.
- Kotler, P., & Keller, E. L. (2022). (2022). Marketing Management (16th ed.). Pearson.
- Kotter, J. P. (2022). Leading Change. Harvard Business Review Press.
- Noe, R. A. (2021). Employee Training and Development (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Northouse, P. G. (2021). Leadership: Theory and Practice (8th ed. ed.). Sage Publications.
- Raafael, B. S. F. (2020). Administración de calidad total para un mejoramiento continuo de los servicios en el instituo Politécnico Nacional. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15549/mod_resource/content/0/Robbins-Administracion.pdf
- Robbins, P. S., & Judge, A. imothy. (2024). Organizational Behavior. In pearson education,Limited (Vol. 10, Issue Chapter 4). https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9781292449968_A46465006/preview-9781292449968_A46465006.pdf
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2019). Management (14th ed. ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2020). Robbins, S. P., & Coulter, M. (2020). Management (15th ed. ed.). Pearson.
- Tushman, M. L., & O'Reilly, C. A. (2021). Winning Through Innovation: A Practical Guide to Leading Organizational Change and Renewal. Harvard Business Review Press.
- Vroom, V. H., V. H., & Yetton, P. W., P. W. (2023). Leadership and Decision-Making. University of Pittsburgh Press.