



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1410>

Ciencias técnicas y aplicadas

Artículo de revisión

*Proceso administrativo de fortalecimiento a los emprendimientos de
comerciantes de la calle Alajuela de Portoviejo*

*Administrative process to strengthen businesses of merchants on Alajuela de
Portoviejo Street*

*Processo administrativo para fortalecer negocios de comerciantes na rua
Alajuela de Portoviejo*

María Jacinta Zambrano-España ^I
maryjacinta85@hotmail.es
<https://orcid.org/0000-0002-4206-6310>

Miguel Giancarlo Ormaza-Cevallos ^{II}
miguel.ormaza@utm.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-2942-7801>

Correspondencia: maryjacinta85@hotmail.es

***Recibido:** 20 de julio de 2020 ***Aceptado:** 20 de agosto de 2020 * **Publicado:** 07 de septiembre de 2020

- I. Estudiante de la Maestría en Administración de Empresas/ Instituto de Posgrado/ Ingeniera Comercial, Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador
- II. Magíster en Administración de Empresas, Ingeniero Comercial, Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.

Resumen

El objetivo del presente artículo científico es analizar el aporte del proceso administrativo en el fortalecimiento de los emprendimientos de los comerciantes de la calle Alajuela de la ciudad de Portoviejo; planteando como alcance principal el mejoramiento de la aplicación de las fases del proceso administrativo. La investigación se basó en un estudio, cuali-cuantitativo y de campo, sustentado en revisión bibliográfica, guiado con los métodos inductivo, deductivo, descriptivo y estadístico. Se logró alcanzar resultados trascendentales como el conocer que los emprendedores no aplican de manera integral las fases del proceso administrativo: la planificación, la organización, la dirección y el control; existiendo la factibilidad de difusión de un modelo administrativo a través del uso de las plataformas digitales con el fin de aportar en el mejoramiento del nivel de conocimiento e innovación para el fortalecimiento de las ideas de negocios de los emprendedores, a través de la aplicación de estrategias que faciliten el diseño de planes de trabajo, organigramas funcionales, acciones de control del inventario y personal, técnicas de motivación y dirección efectiva, que favorezcan el desarrollo económico de los diferentes actividades comerciales.

Palabras claves: proceso administrativo; planificación; organización; dirección; control; emprendimiento.

Abstract

The objective of this scientific article is to analyze the contribution of the administrative process in the strengthening of the businesses of the merchants of Alajuela Street in the city of Portoviejo; proposing as main scope the improvement of the application of the phases of the administrative process. The research was based on a qualitative-quantitative field study, supported by a bibliographic review, guided by inductive, deductive, descriptive and statistical methods. It was possible to achieve transcendental results such as knowing that entrepreneurs do not apply the phases of the administrative process in an integral way: planning, organization, direction and control; existing the feasibility of dissemination of an administrative model through the use of digital platforms in order to contribute to the improvement of the level of knowledge and innovation to strengthen the business ideas of entrepreneurs, through the application of strategies that facilitate the design of work plans, functional organization charts, inventory and personnel

control actions, motivation techniques and effective management, which favor the economic development of the different commercial activities.

Keywords: administrative process; planning; organization; direction; control; entrepreneurship.

Resumo

O objetivo deste artigo científico é analisar a contribuição do processo administrativo no fortalecimento dos negócios dos comerciantes da Rua Alajuela na cidade de Portoviejo; propondo como escopo principal o aprimoramento da aplicação das fases do processo administrativo. A pesquisa baseou-se em um estudo de campo qualitativo-quantitativo, apoiado em uma revisão bibliográfica, norteada pelos métodos indutivo, dedutivo, descritivo e estatístico. Foi possível alcançar resultados transcendentais, como saber que os empresários não aplicam as fases do processo administrativo de forma integral: planejamento, organização, direção e controle; existe a viabilidade de disseminar um modelo administrativo através da utilização de plataformas digitais de forma a contribuir para a melhoria do nível de conhecimento e inovação para fortalecer as ideias de negócio dos empresários, através da aplicação de estratégias que facilitem a elaboração de planos de trabalho, organogramas funcionais, ações de controle de estoque e pessoas, técnicas de motivação e gestão eficaz, que favoreçam o desenvolvimento econômico das diferentes atividades comerciais.

Palavras-chave: processo administrativo; planejamento; organização; direção; ao controle; empreendedorismo.

Introducción

“El proceso administrativo es una herramienta importante para emprender cualquier tipo de negocio porque permite el ordenamiento sistemático de las diferentes tareas, tornándose trascendental la ejecución de procesos, estableciendo de estrategias y aplicación de técnicas” (González, 2019, p. 7). “Es la consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Por eso, en la actualidad, la división cuatripartita, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control” (Hernández y Hernández, 2019, p. 66).

El problema que motivó a realizar el estudio fue la limitada aplicación del proceso administrativo en el emprendimiento; se alude que esta dificultad puede estar presente por diversas causas, entre estas se denota, el nivel de conocimiento sobre administración que enrumba a los comerciantes a aplicar técnicas empíricas de negocios; la carencia de herramientas tecnológicas para el manejo de procedimientos administrativos, y el desconocimiento de las fases administrativas.

El estudio alcanza un alto nivel de importancia porque es trascendental indagar en el proceso administrativo desarrollado en los diferentes negocios que han surgido como ideas de ideas emprendedoras, de manera directa, aquellos que están ubicados en la calle Alajuela de la ciudad de Portoviejo.

Es relevante manifestar que una eficiente aplicación del proceso administrativo es importante porque permiten enrumbar de forma correcta el curso de los negocios de emprendimiento, aportante además a toma de decisiones ante las barreras que se presenten en cuanto al surgimiento de competencias y otros factores que afecten el adecuado progreso. Los emprendedores deben conocer que un negocio rentable y productivo debe contar con una planificación eficiente que integre planes, una pertinente organización, dirección y control.

La temática investigativa es actual porque se basa en el mejoramiento del emprendimiento a través de la aplicación de un proceso de administrativo eficiente que beneficie a la ejecución de actividades organizadas que permitan el alcance de objetivos y cubrir de manera directa las necesidades de los clientes/usuarios ante la venta de productos y/o prestación de servicios.

“La administración desempeña un papel protagónico en la reconstrucción y desarrollo del sistema socioeconómico de cualquier país, en la construcción de la sociedad y por ende la vida de los individuos que la integran; tal implicación significaría que es fundamental una revisión de la concepción de lo que necesita la colectividad de la administración en el marco de los retos que el estado de la realidad actual implica” (Mero, 2018, p. 90).

En la actualidad los emprendedores se enfrentan a un mercador cambiante donde la ley de la oferta y la demanda están a la vista, así como las preferencias de los compradores, que en determinadas ocasiones buscan economía y calidad; por esta razón, la aplicación correcta del proceso administrativo marca las pautas para el alcance de resultados rentables en los negocios emprendidos.

Álvarez, Muñiz, Morán, Merchán, Conforme, Nevárez y Romero (2019), afirman que: “el emprendedor es la persona que empieza algo por sus propios medios, es un individuo con habilidades y propensión a la innovación; gracias a estas ideas, el emprendimiento se ha convertido en el pilar en el crecimiento económico de los países en vía de desarrollo, surgiendo nuevos modelos de negocios con proyección de éxito” (p. 13).

Refieren Pantoja y Salazar (2019), que: “la administración es parte integral de las actividades que realiza el emprendedor para el logro de sus objetivos sociales y personales. Los inicios administrativos contenían principios que el individuo social ha ido adoptado por siglos, las teorías modernas aún los postulan y los administradores modernos los emplean” (p. 142).

Según Hernández y Hernández (2019), “el proceso administrativo es un modelo desarrollado por Henry Fayol, y la base primordial de la práctica administrativa, alcanzando una capacidad de abstracción amplia y la posibilidad de generar conceptos teóricos de las necesidades del negocio y función del administrador” (p. 66). “Este proceso se encarga de establecer las relaciones integradas que permitan planear, organizar, dirigir y controlar, de forma sistémica, holística, sinérgica e integradas, todos los procesos identificados en una institución” (Louffat, 2017).

Además “un proceso administrativo es el conjunto de fases sucesivas a través de las cuáles se efectúa la administración, estas etapas se interrelacionan y forman un proceso integral; siendo estas: planeación, organización, dirección y control” (Luna, 2015, p. 36). Se denomina así “porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de metas: se fijan objetivos, se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos” (Blandez, 2016, p. 19).

Por medio del proceso investigativo se analizará la relación que tienen las variables (proceso administrativo y emprendimiento), para luego pretender resolver la siguiente interrogante: ¿Cómo aporta el proceso administrativo en los emprendimientos?, esta pregunta se pretende solucionar a través del estudio cuali-cuantitativo, descriptivo basado en revisión bibliográfica y recopilación de información de campo.

Se destaca como antecedentes, el estudio investigativo presentado para la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua por Elena Flores (2015) denominado, “proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega”. El alcance de la investigación fue la identificación de falencia como la incorrecta ejecución de las funciones administrativas, la existencia de pobres

conocimientos administrativos, y la carencia de un sistema motivacional. Y las limitaciones fueron la escasa integración de actores investigativos en la toma de decisiones y la falta de aplicación de plan estratégico para solución de la problemática porque solo se plantearon sugerencias.

Otro estudio fue el realizado para la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, efectuado por Gabriela García (2015) titulada, “proceso administrativo en la MIPYMES dedicadas a la venta de repuestos y lubricantes en asunción Mita, Jutiapa”. El alcance más destacado fue el diseño de una guía para la aplicación del proceso administrativo de manera eficiente. Y entre las limitaciones se evidenció la realización una organización de negocio informal con la carencia de un diseño de estructura que indique los puestos de trabajo, niveles jerárquicos, funciones y responsabilidades.

Y de también se destaca el estudio efectuado por Alencastro (2016), para la Pontifica Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, titulada, “análisis administrativo para levantamiento de procesos en el montaje de una planta procesadora de coco”. Entre los alcances investigativos se destacaron el establecimiento de la estructura orgánica de las plantas; la identificación de perfiles y funciones del personal; y la determinación de estándares de calidad.

El trabajo de investigación tiene como principal objetivo analizar el aporte del proceso administrativo en el fortalecimiento de los emprendimientos de los comerciantes de la calle Alajuela de la ciudad de Portoviejo, planteándose cuatro objetivos específicos en los que se incluyen describir las actividades comerciales y otros referentes vinculados con los emprendimientos, la identificación de las falencias de las fases del proceso administrativo ejecutadas en los negocios de emprendimiento, así como el establecimiento de porcentaje de aceptación de un modelo administrativo que aporte en el mejoramiento de los emprendimientos.

Materiales y métodos

El tipo de estudio efectuado a través del artículo científico fue transversal, cuali-cuantitativo, de campo, descriptivo con enfoque prospectivo y correlacional-causal; Los materiales tecnológicos (computador y plataformas web) utilizados facilitaron la revisión bibliográfica integrada de manera directa en la introducción y como soporte de los resultados de campo; esta información teórica fue extraída de materiales físicos (libros) y digitales (revista científicas) destacándose, Redalyc, Scielo y Scopus que disponen de los con respectivos registro legales en el sistema de búsquedas Latindex.

La investigación cuantitativa se basó en la recopilación de información de campo, con la recopilación de datos con la aplicación de la técnica de la encuesta, que fue realizada a emprendedores, empleando como material digital e instrumento básico un cuestionario con preguntas cerradas que se elaboró en el portal digital “encuestas.com de google”, con enlace compartido en redes sociales (Facebook, Instagram y WhatsApp) y correos electrónicos. Los resultados fueron tabulados y gráficos con el soporte de Microsoft Excel 2017 y exportados a Word para el respectivo análisis.

Es importante manifestar que la muestra involucrada para recopilar información de campo fue de 253 comerciantes de la calle Alajuela del cantón Portoviejo, datos que fueron obtenidos con la fórmula del cálculo maestral. Los datos fueron proporcionados por la jefa del área administrativa de la Empresa Pública Municipal de Centros Comerciales y Terminal Terrestre – Portocomercio, en el mes de enero del 2020, donde se destacó que la población total era de 732 emprendedores considerados como comerciantes informales, de los que se dispone de información personal en archivos físicos organizados en folders.

Los métodos que guiaron la investigación fueron el Inductivo empleado en el análisis de contenidos que partieron de hechos particulares a generales; el deductivo utilizado para el tratamiento de contenidos temáticos de lo general a lo particular; el bibliográfico que facilitó la estructura de contenido fundamentos teóricos actuales e innovadores; además se utilizó el método de análisis-síntesis que permitió esbozar un estudio narrativo y resumido de los contenidos.

Resultados

Los resultados descritos fueron obtenidos a través de la aplicación de encuestas vía online con el envío de un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas diseñado en la plataforma “Google encuestas”, generando un link que fue compartido por correo electrónico y redes sociales (Instagram, WhatsApp y Facebook) a una muestra de 253 emprendedores que realizan actividades económicas en la calle Alajuela del cantón Portoviejo y que están reconocidos como comerciantes independientes en Portocomercio.

Proceso administrativo de fortalecimiento a los emprendimientos de comerciantes de la calle Alajuela de Portoviejo

Tabla 1. Edad de los emprendedores

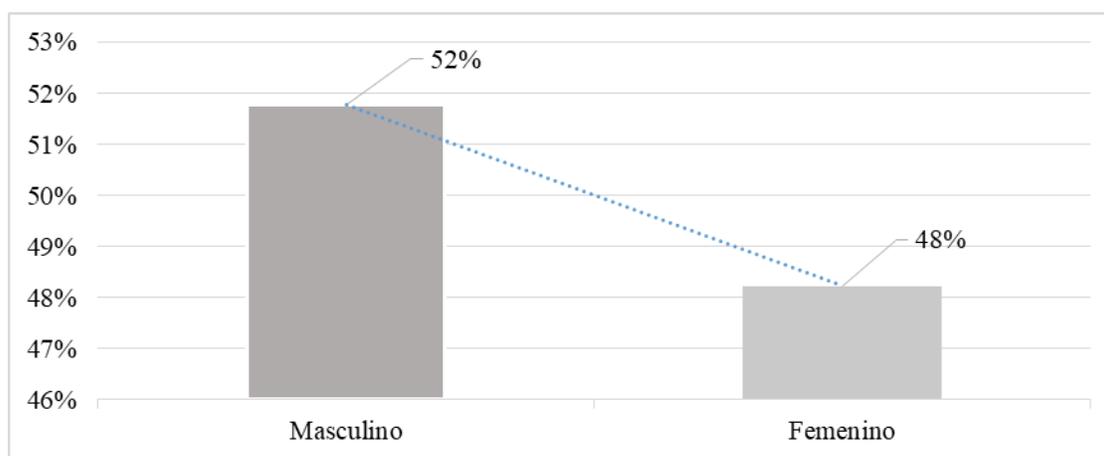
Edad	F	%
30 - 40	43	17%
40 - 50	54	21%
50 - 60	68	27%
60 - 70	50	20%
70 - 80	38	15%
Total	253	100%

Fuente: Emprendedores de la calle Alajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración propia.

En la tabla 1, se observa que de los 253 emprendedores encuestados, el 27% tiene una edad comprendida entre 50-60 años; el 21% poseen de 40 – 50; a su vez el 20% entre 60-70; el 17% 30-40 y el 15% 70-80. La mayoría de los encuestados son personas mayores de 50 años dedicadas a los negocios emprendedores.

Gráfico I. Género de los comerciantes emprendedores



Fuente: Emprendedores de la calle Alajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración propia.

Referente al gráfico 2, se observa que el 52% de los comerciantes emprendedores son del sexo masculino y el 48% corresponde al femenino.

Es importante mencionar que “las mujeres se han insertado en las organizaciones, no solo para obtener remuneraciones, han logrado, ocupar cargos de importancia y de confianza, en los que manejan equipos de trabajo, cuyos esfuerzos los direccionan buscando obtener mejoras tanto

Proceso administrativo de fortalecimiento a los emprendimientos de comerciantes de la calle Alajuela de Portoviejo

personales como para las instituciones en las cuales se desenvuelven. Han mejorado sus capacidades y oportunidades, trabajando en el cambio de actitud ante la participación femenina, y el mejoramiento del clima organizacional en una institución” (Román, Lozano, Tito, y Ludeña, 2018, p. 3)

Tabla 2. Actividad comercial del emprendimiento

Actividad económica	F	%
Vestimenta	123	49%
Calzados	46	18%
Bazar	14	6%
Alimentos preparados	3	1%
Florería	5	2%
Relojería	10	4%
Joyas y accesorios	5	2%
Productos electrónicos	8	3%
Artículos para el hogar	25	10%
Hierbas medicinales	3	1%
Arreglo de celulares	8	3%
Juguetes	3	1%
Total	253	100,0%

Fuente: Emprendedores de la calle Alajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración propia.

En la tabla 2, se detallan las diversas actividades comerciales a las que se dedican los 253 emprendedores encuestados, de manera particular el 49% se dedica a la venta de vestimenta (ropa); el 18% a la comercialización de calzados (zapatos, zapatillas y otros); el 10% oferta artículos para el hogar (sábanas, adornos, cortinas), mientras que el 6% bazar con productos variados para diversos usos; y el 17% restante preparan alimentos, venden adornos de flores artificiales, joyas y accesorios, hierbas medicinales y juguetes, también ofertan el servicio de arreglos de celulares.

Tabla 3. Tipo de actividad económica y emisión de comprobante de venta.

Aspecto	F	%
Tipo de registro de actividad económica		
RUC	54	21%
RISE	146	58%
Ninguno	53	21%
Frecuencia de emisión de comprobante de venta		
Siempre	47	19%
Ante la solicitud del cliente	113	44%
Nunca	93	37%

Fuente: Emprendedores de la calle Alajuela de la ciudad de Portoviejo.

Proceso administrativo de fortalecimiento a los emprendimientos de comerciantes de la calle Alajuela de Portoviejo

Según la tabla 3, que el 58% de los emprendedores tienen RISE, el 21% RUC y el 21% afirma que no tienen ningún tipo de registro que acredite de manera legal la actividad comercial que realizan. Además, se puede observar que el 44% asegura que sólo emiten comprobante de venta cuando el cliente los solicita; el 37% respondió que nunca los emite; y el 19% sí realiza su emisión en el momento de hacer la venta porque de esta forma evitan inconveniente con el SRI.

Tabla 4. Acciones relacionadas con el proceso administrativo

Aspectos	F	%
Nivel de conocimiento sobre proceso administrativo		
Muy Bueno	54	21%
Bueno	43	17%
Regular	156	62%
Relación del proceso administrativo con el emprendimiento		
Directa	114	45%
Indirecta	46	18%
Ninguna	93	37%
Aporte del proceso administrativo en el emprendimiento		
Muy significativo	126	50%
Significativo	98	39%
Poco significativo	29	11%
Fase del proceso administrativo a la que se otorga mayor importancia		
Planeación	21	8%
Dirección	37	15%
Organización	93	37%
Control	102	40%

Fuente: Emprendedores de la calle Alajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración propia.

Las acciones relacionadas con el proceso administrativo se reflejan en la tabla 4, donde se denotan diversos aspectos como el nivel de conocimientos sobre proceso administrativo, estableciendo que el 62% de los encuestados afirman a tener un regular nivel, el 21% muy bueno y el 17% bueno. Por otra parte, el 45% demuestra que el 45% afirma que la relación del proceso administrativo con el emprendimiento es directa; mientras que el 37% asegura que no tienen ninguna relación y el 18% contesta que es indirecta.

En el aspecto donde se describe el aporte del proceso administrativo en el emprendimiento, se demuestra que el 50% de encuestados responden que es muy significativo; el 39% significativo, y el 11% poco significativo. Con relación a las fases administrativa a las que otorgan mayor importancia, se encuentran con el 40% control, y con el 37% organización, obteniendo la dirección un 15% y la planeación el 8%.

“La planeación señala la necesidad de fijar objetivos, es la etapa más importante, porque implica una racional toma de decisiones. La organización busca cumplir los objetivos establecidos en la planeación. La dirección centra su atención en la delegación de autoridad y coordinación de actividades. El control establece los criterios que se deben aplicar en la comprobación y evaluación de resultados” (Hernández y Hernández, 2019, p. 67). Es transcendental manifestar que son parte de la administración mecánica la planeación y la organización; mientras que integran la administración dinámica la dirección y el control.

Las tablas 5, 6, 7 y 8, describen resultados relacionados con las fases del proceso administrativo aplicado por la muestra de 253 comerciantes emprendedores encuestados.

Tabla 5: Planeación como fase del proceso administrativo

Aspectos	F	%
Disponibilidad de objetivos y/o políticas en el emprendimiento		
Si	21	8%
No	232	92%
Aplicación de estrategias en el desarrollo del emprendimiento		
Siempre	19	8%
A veces	87	34%
Nunca	147	58%
Disponibilidad de plan o programa estratégico de negocio		
Si	7	3%
No	246	97%

Fuente: Emprendedores de la calle Alajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración propia.

La planeación es la primera fase del proceso administrativo, y se denota a través de la tabla 5, que el 92% de los emprendimientos no tienen establecidos los objetivos y políticas respectivas, y un 8% sí. Otro referente permite establecer que el 58% de los encuestados no aplican estrategias en el desarrollo de las acciones emprendedoras; el 34% a veces y el 8% nunca. También se observa que el 97% no disponen de un plan o programa estratégico de negocio; y el 3% afirman que sí. Con estos resultados es evidente que la gran mayoría de los emprendedores no practican una administración empírica porque no cumplen con las acciones básicas que dejan en evidencia la planificación.

Es importante manifestar que “la planificación señala la necesidad de fijar objetivos, se considera la etapa más importante que implica una racional toma de decisiones. (Hernández y Hernández,

2019, p. 45). Sin lugar a dudas, la planificación permite definir metas y es guía principal de las demás fases del proceso administrativo; permite reducir el trabajo improductivo y anticiparse a posibles problemas; aporta en la realización de las actividades laborales siguiendo un orden para alcanzar un determinado propósito.

Por ende, la planeación responde a las preguntas: ¿Qué se quiere hacer?, y ¿Qué se va hacer?; por su parte, la organización responde a la pregunta: ¿Cómo se va hacer?; mientras que la dirección ver que se haga; y el control responde a la interrogante: ¿Cómo se ha realizado?

También se puede aportar que “los procesos de planificación involucran elementos básicos que son de gran relevancia, siendo estos: objetivos, estrategias y políticas” (Aguilera, 2014, p. 4). Por otra parte se exponer que “las estrategias son acciones que permiten lograr los objetivos y las metas que se han definido con anticipación” (Maldonado, 2018, p. 15). Son herramienta y técnicas que permiten alcanzar los objetivos del emprendimiento.

En base a los resultados alcanzados es relevante citar que “los emprendedores de éxito planifican cada paso de su negocio, desde el primer borrador del plan de negocio hasta el plan a presentar a los inversores, definiendo estrategias de marketing del negocio, entre otros, siempre teniendo en cuenta la fuerte visión de la actividad comercial que tienen” (Vázquez, 2016, p. 15).

Por su parte, Ramírez, Ramirez y Calderón (2017), señalan que: el plan de negocios se convierte en una guía de trabajo para el emprendedor de un negocio, siendo la base fundamental para el control y evaluación de la producción, las ventas, la inversión de bienes y servicios y fundamentalmente la buena utilización de los recursos humanos, financieros y económicos.

Tabla 6: Organización como fase del proceso administrativo

Aspectos	F	%
Disponibilidad de organigrama		
Si	5	2%
No	248	98%
Coordinación de actividades diarias con su equipo de trabajo		
Siempre	36	14%
A veces	169	67%
Nunca	48	19%
Funciones definidas entre los colaboradores		
Siempre	12	5%
A veces	88	35%
Nunca	153	60%

Fuente: Emprendedores de la calle Alajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración propia.

Proceso administrativo de fortalecimiento a los emprendimientos de comerciantes de la calle Alajuela de Portoviejo

Por medio de la tabla 6, se determina que de los 253 emprendedores encuestados, el 98% afirmó que no tienen la disponibilidad de un organigrama funcional; y sólo el 2% aseguró que sí. En lo referente a la coordinación de actividades diarias con el equipo de trabajo, el 67% respondió que lo hace a veces; el 19% mencionó que nunca; y el 14% afirma, siempre. Por otra parte se evidencia que el 60% de los encuestados afirman que nunca se han definido las funciones que deben cumplir los colaboradores; el 35% afirmó que a veces; y el 5% manifestó que siempre.

La fase del proceso administrativo denominada organización, es el “agrupamiento de las actividades necesarias para llevar a cabo los planes a través de unidades administrativas, con relaciones jerárquicas definidas y comunicaciones verticales y horizontales” (Castellanos, 2015, p. 20). La organización está “centrada en la estructura y modos de actuación para lograr que un emprendimiento alcance los objetivos que se plantea. Es importante conocer la disponibilidad y organización de elementos como recursos humanos, materiales y financieros para obtener el mayor rendimiento eficiente” (Mero, 2018, p. 18).

Estudio evidencia que “en cuanto a la organización, existen casos que alrededor del 80% de los colaboradores desconocen los niveles jerárquicos. Por el lado de las herramientas necesarias para el desempeño de las tareas, el 100% afirmo que cuentan con dichas herramientas para el desarrollo de sus funciones” (Gonzales, Meléndez y Valcárcel, 2017, p. 52). Por lo tanto, el control, responde a la interrogante: ¿Cómo se ha realizado? o ¿Cómo se va hacer?; los elementos que lo conforman son actividades, división del trabajo, asignación de funciones establecimiento de jerarquizas y otras.

Tabla 7: Dirección como fase del proceso administrativo

Aspectos	F	%
Aplicación de técnicas de motivación para incentivar a colaboradores		
Siempre	9	4%
A veces	76	30%
Nunca	168	66%
Comunicación asertiva con su equipo de trabajo en toma de decisiones		
Siempre	24	9%
A veces	73	29%
Nunca	156	62%
Dirige las actividades realizadas en el emprendimiento		
Siempre	75	30%
A veces	149	59%
Nunca	29	11%

Fuente: Emprendedores de la calle Alajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración propia.

Proceso administrativo de fortalecimiento a los emprendimientos de comerciantes de la calle Alajuela de Portoviejo

A través de la tabla 7, se evidencian los resultados relacionados con la fase de la dirección, denotando que de los 253 emprendedores encuestados el 66% reconocen que nunca ejecutan la aplicación de técnicas de motivación para incentivar a colaboradores se puede observar; el 30% afirman que lo hacen a veces; y sólo el 4% lo hace siempre. En lo referente al desarrollo de la comunicación asertiva con el equipo de trabajo en la toma de decisiones, el 62% menciona que nunca lo hace efectivo; el 29% afirma que a veces; y el 9% siempre. Además, el 59% de los encuestados manifestaron que a veces dirigen las actividades realizada en el emprendimiento; el 30% mencionó, siempre y el 11% nunca.

La dirección, es otra de las fases del proceso administrativo, siendo parte importante en cualquier negocio o administración, pues según Castellanos (2015), ésta se centra en la comunicación de órdenes jerárquicas como la toma de decisiones. “El dirigir implica disponer, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales; este es el punto central y más significativo de la administración” (Mero, 2018, p. 94).

Tabla 8: Control como fase del proceso administrativo

Aspectos	F	%
Disponibilidad de mecanismo de control general en el emprendimiento		
Si	34	13%
No	219	87%
Tipo de control de inventario		
Manual	198	78%
Digital	42	17%
Manual/Digital	13	5%
Supervisión de actividades realizadas a los colaboradores		
Siempre	65	26%
A veces	161	63%
Nunca	27	11%

Fuente: Emprendedores de la calle Alajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración propia.

Referente a la tabla 8, se denotan resultados vinculados con el control como fase del proceso administrativo de la encuesta aplicada a 253 emprendedores, de los cuales, el 87% respondió que no tienen disponibilidad de un mecanismo de control general en el emprendimiento; y el 13% reconoce que sí disponen. Otro referente es el tipo de control de inventario empleado, manifestando el 78% que es manual; el 17% digital; y el 5% manual/digital. También se permitió conocer sobre

Proceso administrativo de fortalecimiento a los emprendimientos de comerciantes de la calle Alajuela de Portoviejo

la supervisión de actividades realizadas a los colaboradores, afirmando el 63% de los encuestados que a veces la efectúan; el 26%, siempre; y el 11% reconoce que nunca.

“El control es la cuarta ficha del rompecabezas, encontrando en esta, la ejecución de planes, actuando también la motivación y comunicación; y de manera directa la supervisión de actividades para el alcance de metas del emprendimiento” (Arteaga, Intriago y Mendoza, 2016, p. 426); permite “medir la operación para que resulte conforma a los planes o lo más cerca posible de ellos; incluye establecer estándares, medición de ejecución, interpretación y acciones correctivas” (Castellanos, 2015, p. 20).

Por lo tanto, el control “constituye un mecanismo adecuado para, mediante la regulación, la comprobación, la inspección, el seguimiento, la fiscalización, entre otros, permitir el monitoreo y aseguramiento de procesos ajustados a la misión personal u organizacional que lleven a cumplir fines y objetivos” (Mancipe, 2014, p. 70). Un control efectivo se basa también en un proceso de evaluación efectivo que permita identificar falencias en los procesos.

Tabla 9: Facilidad de aplicación de un Modelo de Proceso Administrativo

Aspectos	F	%
Fortalecería un modelo de proceso administrativo el emprendimiento		
Si	209	83%
No	44	17%
Aplicaría una guía interactiva online basada en un modelo de proceso administrativo		
Si	166	66%
No	87	34%

Fuente: Emprendedores de la calle Alajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración propia.

Por medio de la tabla 9, se refleja la facilidad de aplicación de un modelo de proceso administrativo, estableciendo que de los 253 emprendedores encuestados, el 83% reconoció que esta estrategia sí fortalecería sus emprendimientos; mientras que, el 17% afirma que no. El 66% manifestó que sí aplicaría una guía interactiva online basada en un modelo de proceso administrativo; frente a un 34% que reconoce de manera directa que no lo hará.

Un modelo de proceso administrativo debe estar enfocado a la aplicación de estrategias, procesos y sistemas administrativos que permitan mejorar los emprendimientos, que son considerados como “procesos con los que se detectan nuevas oportunidades generan actividades innovadoras, sean

productos, procesos, formas de comercialización o formas de gestión, pudiendo asumir para ello riesgos controlados en situación de incertidumbre” (Alvarez, y otros, 2019, p. 14).

Discusión de resultados

La interrogante principal planteada ha sido: ¿Cómo aporta el proceso administrativo en los emprendimientos?, con el trabajo investigativo que incluye la revisión bibliográfica sobre la temática de estudio, se logró determinar que el proceso administrativo aporta significativamente no solo en la administración de los emprendimientos, sino también en el fortalecimiento de los mismos.

Los procesos administrativos, a veces silenciosos, representan un aspecto fundamental en el transcurso de los negocios, el éxito o fracaso depende de un fortalecido trabajo en equipo y contextualizado a la realidad” (Peralta, Erazo, y Narváez, 2019).

“La idea de negocio requiere conocimientos y gestiones de carácter administrativo; por lo general, esas áreas administrativas son conocidas como las áreas de apoyo dentro de la red de procesos que desarrollan” (Tuberquia y Sierra, 2017, p. 10).

El aporte del proceso administrativo en los emprendimientos es sin lugar a dudas, “la aplicación efectiva de los cuatro procesos administrativos: planeación, organización, dirección y control” (Melamed, 2015, p. 119). “Gestionar un proceso administrativo bien definido se constituye como principio fundamental de la labor del emprendedor, aunque dichas labores se realicen de forma empírica en la mayoría de las veces” (Falconi, Luna, Sarmiento y Andrade, 2019, p. 156).

De acuerdo a los resultados alcanzados se logró identificar que el 62% de los emprendedores encuestados poseen un nivel regular de conocimiento sobre proceso administrativo. El 45% expone que entre proceso administrativo y emprendimiento existe una relación directa. El 89% reconoce que el aporte del proceso administrativo en el emprendimiento esta entre muy significativo y significativo. El 77% le otorgan más importancia a la organización y control como fases del proceso administrativo.

En lo referente a la planeación como fase del proceso administrativo, se evidencia que sólo el 8% de los negocios emprendedores tienen establecidos objetivos y políticas; otro 8% aplica siempre estrategias en el desarrollo del emprendimiento; y el 3% disponen de un plan o programa estratégico. En la organización se denota que, el 98% no dispone de un organigrama funcional; el

67% no coordinan las actividades diarias con su equipo de trabajo; y el 60% nunca han definido uniones entre los colaboradores.

En cuanto a la dirección se determina que el 66% de los emprendedores encuestados nunca aplican técnicas de motivación para incentivar a colaboradores; el 62% nunca han desarrollado una comunicación asertiva con su equipo de trabajo en toma de decisiones; y el 59% sólo a veces dirige las actividades realizadas en el emprendimiento. El control, el 87% no tienen disponibilidad de mecanismo de control general en el emprendimiento; mientras que el 78% mantiene un tipo de control de inventario manual; y el 63% a veces efectúan la supervisión de actividades realizadas a los colaboradores.

Los datos descritos indican que existen falencias en el desarrollo y aplicación de todas las fases del proceso administrativo, porque como está demostrado no se integran los elementos que están inmersos en la planificación, organización, dirección y control de actividades que se efectúan en cada uno de los emprendimientos. Se denota que los emprendedores aplican de manera empírica la administración de sus negocios.

Se recomienda el diseño de una guía interactiva donde se exponga un modelo administrativo que integre las fases de la planificación, organización, dirección y control; en donde se describa la importancia de cada una de las fases, difundiendo a través de plataformas digitales y redes sociales, haciendo eco de información innovadora que permita dejar por sentado que el proceso administrativo es muy importante porque contribuye sin lugar a dudas con el crecimiento de negocios y/o emprendimientos, así como al desarrollo del talento humano, y al eficiente uso de recursos.

Se concluye que el planear, organizar, dirigir y controlar brindan un aporte significativo y directo en el transcurso de las ideas emprendedoras puestas en marcha por un grupo considerable de ciudadanos que buscan con las ventas de productos, prestación de servicios y elaboración de alimentos contribuir con el bienestar general.

Referencias

1. Aguilera, L. (2014). Procesos de gestión y unidades de información. Malaga: IC Editorial.

2. Alencastro, J. (2016). Análisis administrativo para levantamiento de procesos en el montaje de una planta procesadora de coco. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas.
3. Álvarez, C., Muñiz, L., Morán, J., Merchán, L., Conforme, G., Nevárez, E., y Romero, R. (2019). Las ideas de negocio, el emprendimiento y el marketing digital. Alicante: Área de Innovación y desarrollo S.L. .
4. Arteaga, H., Intriago, D., y Mendoza, K. (2016). La ciencia de la administración de empresas. Domingo de Ciencias, 2(4), 421-231.
5. Blandez, M. (2016). Proceso administrativo. México: Editorial digital UNID.
6. Castellanos, E. (2015). El proceso administrativo público como fundamento constitucional. Buen Gobierno, 18(1), 8-32. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=569660539001>
7. Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., y Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. Visionario Digital, 3(2), 155-169. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
8. Flores, S. (2015). Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
9. García, G. (2015). Proceso administrativo en la MIPYMES dedicadas a la venta de repuestos y lubricantes en asunción Mita, Jutiapa. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
10. Gonzales, M., Meléndez, D., y Valcárcel, M. (2017). Plan de mejora en la gestión administrativa de la empresa Avícola Luchita E.I.R.L. del distrito de Belén 2014. Unida Científica, 1(1), 46-114.
11. González, D. (2019). Estudio fenomenológico del proceso administrativo en los negocios turísticos distrito de Villa El Salvador 2018. New Science, 7-20.
12. Hernández, J., y Hernández, S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula, 1, 66-67. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/view/3704/5878>

13. Hernández, J., & Hernández, S. (2019). Etapas del proceso administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 6(11).
doi:<https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
14. Louffat, E. (2017). *Diseño organizacional basado en procesos*. México: Cengage Learning.
15. Luna, A. (2015). *Proceso administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
16. Maldonado, J. (2018). *Habilidades gerenciales, visión globalizada del proceso administrativo*. Bogotá: Ediciones de la U.
17. Mancipe, L. (2014). ¿Por qué un nuevo MECI para el control público? *En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 69-88.
18. Melamed, E. (2015). Procesos administrativos en la fundamentación teórica de la gerencia del servicio al cliente. *FACCEA*, 5(2), 118-131.
doi:<http://www.udla.edu.co/revistas/index.php/facceca/article/view/463/455>
19. Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *FIPCAEC*, 3(8), 84-102. doi:10.23857/fipacec.v3i8.59
20. Pantoja, M., y Salazar, J. (2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Esc. Administración de negocios (EAN)*(87), 139-154.
doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2412>
21. Peralta, M., Erazo, J., y Narváez, C. (2019). Administración & Talento. *Científica evaluada por pares*, 3(2). doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2>
22. Ramírez, C., Ramírez, R., y Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *CE Contribuciones a la Economía*. Obtenido de <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
23. Román, Y., Lozano, G., Tito, J., y Ludeña, G. (2018). Gestión pública y liderazgo de la mujer en la toma de decisiones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(84). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058776013/29058776013.pdf>
24. Tuberquia, E., y Sierra, L. (2017). Innovación en MIPYMES mediante la implementación de la metodología de innovación abierta, talleres, empresariales de

innovación y creatividad aplicada. *Revista de Investigación en Gestión Administrativa y Ciencias de la Información*, 9-12.

25. Vázquez, J. (2016). *La importancia de ser emprendedor*. España: It Campus Academy.
26. Trópicos base de datos. Missouri Botanical Garden. [Consulta de internet 03 Ene. 2019] <http://www.tropicos.org>

©2020 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/>).