UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera en Empresas

TEMA: "Diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la empresa IDMASOL S.A.S. de la ciudad de Ambato"

AUTORA: Jessica Fernanda García Manobanda

TUTOR: Dra. Alicia Giovanna Ortiz Morales, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Julio 2025

APROBACIÓN DEL TUTOR

Dra. Alicia Giovanna Ortiz Morales, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación "**Diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la empresa IDMASOL SAS de la ciudad de Ambato**" presentado por la señorita **Jessica Fernanda García Manobanda** para optar por el título de Ingeniera en Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y consideramos que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 15 de julio del 2024

Dra. Alicia Giovanna Ortiz Morales, Mg.
C.I. 1802340248

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Jessica Fernanda García Manobanda,** declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera en Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

Jessica Fernanda García Manobanda

C.I. 1850294370

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Elías David Caisa Yucailla, Mg.
C.I.1803458668

Ing. Washington Marcelo Gallardo Medina, PhD.
C.I. 1803415015

Ambato, 18 de julio del 2025

DERECHOS DE AUTOR

Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro proyecto de investigación con fines de difusión pública, además aprobamos la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autores.

Jessica Fernanda García Manobanda
C.I. 1850294370

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico esta investigación a mis padres, con todo mi amor incondicional quienes fueron un apoyo moral, emocional y económico durante toda esta atravesía académica.

A mi madre Sylvia Manobanda, quien estuvo desde un principio hasta el final por confiar en mí y en mi logro y por su amor único y sincero, quien me enseñó a nunca rendir y obtener lo que uno quiere, agradezco sus sabios consejos.

A mi hermanos, Freddy y David por ser mis compañeros no solo de vida sino de lucha constante, apoyándome para la elaboración de las tareas académicas y por enseñarme a no rendirme en situaciones difíciles y por brindarme ánimos en mis peores momentos.

Jessica Fernanda García Manobanda

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por la fortaleza, sabiduría, salud y bendiciones durante nuestra carrera universitaria.

También, extendemos un agradecimiento especial a la Dra. Alicia Giovanna Ortiz Morales, quién orientó con paciencia, respeto y profesionalismo el desarrollo de la presente investigación y, que siempre mostró empatía y calidad humana durante todo este proceso.

De la misma manera, es importante agradecer a todos los miembros de la empresa Idmasol SAS, quienes colaboraron de forma voluntaria con datos e información relevante para el estudio.

Jessica Fernanda García Manobanda

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO iv
DERECHOS DE AUTOR v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
ÍNDICE GENERAL viii
ÍNDICE DE TABLAS x
ÍNDICE DE FIGURAS xi
RESUMEN EJECUTIVO xiii
ABSTRACT ..... **xiv**
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO 1
1.1. Antecedentes investigativos 1
1.2. Objetivos 2
1.2.1. Objetivo General 3
1.2.2. Objetivos Específicos 3
1.3. Problema de Investigación 3
1.4. Justificación 4
1.5. Marco Teórico 5
1.5.1. Administración 5
1.5.2. Proceso Administrativo 6
1.5.3. Planificación Estratégica 8
1.5.4. Características Planificación Estratégica 9
1.5.5. Gestión Administrativa 11
1.5.6. Fases de la gestión administrativa 13
CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA 15
2.1. Materiales 15
2.2. Métodos 16
2.3. Enfoque 17
2.4. Tipo o Alcance 17
2.5. Modalidad 18

2.6. Población y Muestra 19
2.7. Técnicas 21
2.8. Instrumento de Recolección de Datos 21
2.8.1. Validación por V de Aiken 22
2.8.2. Fiabilidad por Alpha de Cronbach 23
2.8.3. Fiabilidad por Kaiser Meyer Olkin 24
2.9. Planteamiento de Hipótesis 26
2.9.1. Hipótesis 26
2.9.2. Señalamiento de Variables 27
CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN 27
3.1. Análisis y Discusión de Resultados 27
3.2. Verificación de Hipótesis 52
CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 56
4.1. Conclusiones 56
4.2. Recomendaciones 57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 58
ANEXOS 62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Valores de Alpha de Cronbach 19
Tabla 2. Valores de Alpha de Cronbach 23
Tabla 3. Fiabilidad del instrumento 24
Tabla 4. Valores de Alpha de Cronbach 24
Tabla 5. Prueba KMO y Barlett 25
Tabla 6. Varianza total explicada 25
Tabla 7. Resultados de la pregunta 1 27
Tabla 8. Resultados de la pregunta 2 29
Tabla 9. Resultados de la pregunta 3 31
Tabla 10. Resultados de la pregunta 4 33
Tabla 11. Resultados de la pregunta 5 35
Tabla 12. Resultados de la pregunta 6 37
Tabla 13. Resultados de la pregunta 7 39
Tabla 14. Resultados de la pregunta 8 41
Tabla 15. Resultados de la pregunta 9 43
Tabla 16. Resultados de la pregunta 10 45
Tabla 17. Resultados de la pregunta 11 47
Tabla 18. Resultados de la pregunta 12 49
Tabla 19. Resultados de la pregunta 13 51
Tabla 20. Resultados de preguntas 53
Tabla 21. Tabla de contingencia de ji cuadrado 53
Tabla 22. Ji cuadrado tabular 54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados de la pregunta 1 28
Figura 2. Resultados de la pregunta 2 29
Figura 3. Resultados de la pregunta 3 31
Figura 4. Resultados de la pregunta 4 34
Figura 5. Resultados de la pregunta 5 35
Figura 6. Resultados de la pregunta 6 37
Figura 7. Resultados de la pregunta 7 39
Figura 8. Resultados de la pregunta 8 41
Figura 9. Resultados de la pregunta 9 43
Figura 10. Resultados de la pregunta 10 45
Figura 11. Resultados de la pregunta 11 47
Figura 12. Resultados de la pregunta 12 49
Figura 13. Resultados de la pregunta 13 51
Figura 14. Representación gráfica de la toma de decisión 55
Figura 15. Evidencia fotográfica de recolección de datos 1 74
Figura 16. Evidencia fotográfica de recolección de datos 2 75
Figura 17. Evidencia fotográfica de recolección de datos 3 76
Figura 18. Evidencia fotográfica de recolección de datos 3 77

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Instrumento de recolección de datos 62
Anexo B. Validación del instrumento de recolección de datos 66
Anexo C. Resultados V de Aiken 70
Anexo D. Evidencia fotográfica de recolección de datos 74

RESUMEN EJECUTIVO

La planificación estratégica y gestión administrativa son fundamentales en una empresa porque permite definir un rumbo claro, anticipar desafíos y tomar decisiones acertadas para alcanzar los objetivos a largo plazo. En consecuencia, este estudio tiene el objetivo de establecer los elementos necesarios para el diseño de un plan estratégico de gestión administrativa en la empresa IDMASOL S.A.S. para mejorar las decisiones dentro de la empresa.

En cuanto al abordaje metodológico, este estudio siguió un alcance descriptivo, método deductivo-inductivo y un enfoque cuantitativo para identificar los elementos necesarios para diseñar un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la empresa IDMASOL. Para esto, se recopiló las opiniones de 293 colaboradores de la empresa por medio de una encuesta validada por el Método V de Aiken, Coeficiente Alpha de cronbach (0,923) y Kaiser Meyer Olkin.

Los principales resultados demuestran que no existe una distribución equitativa de actividades de trabajo, responsabilidades y deberes, incumplimiento en la organización e incluso en la orientación de los objetivos. De la misma manera, el proceso administrativo presenta inconsistencias desde líderes de equipo con mal desempeño hasta métodos de supervisión y motivación laborales ineficientes.

En conclusión, el diagnóstico de la gestión administrativa de la empresa IDMASOL, se identificó tres puntos débiles contra un punto fuerte en este aspecto, donde los resultados de investigación demuestran que se requiere de una inmediata intervención en las fases de planificación, organización y control. En breves palabras, la empresa debe reformular por completo su forma de administrar sus recursos y esfuerzos a futuro, plantear de mejor manera sus objetivos empresariales, realizar una mejor distribución de las actividades de trabajo ante los cargos o puestos disponibles y, finalmente, cambiar el método actual de evaluación de resultados.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, ADMINISTRACIÓN, FERRETERÍA, PLANIFICACIÓN, PROCESO ADMINISTRATIVO, RECURSOS.

ABSTRACT

The strategic planning and administrative management are fundamental in a company because they allow for a clear direction, the anticipation of challenges, and sound decision-making to achieve long-term objectives. Consequently, this study aims to establish the necessary elements for designing a strategic administrative management plan for the company IDMASOL S.A.S. in order to improve decision-making within the organization.

Regarding the methodological approach, this study followed a descriptive scope, a deductive-inductive method, and a quantitative approach to identify the necessary elements for designing a strategic plan to improve administrative management at IDMASOL. For this purpose, the opinions of 293 company employees were collected through a survey validated by Aiken's V method, Cronbach's Alpha coefficient (0.923), and the Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) measure.

The main results show that there is no equitable distribution of work activities, responsibilities, and duties, along with shortcomings in organization and even in goal orientation. Similarly, the administrative process presents inconsistencies ranging from poorly performing team leaders to inefficient supervision and employee motivation methods.

In conclusion, the diagnosis of administrative management at IDMASOL revealed three weaknesses versus one strength in this area, where the research results demonstrate the need for immediate intervention in the planning, organization, and control phases. In short, the company must completely reformulate how it manages its resources and future efforts, better define its business objectives, improve the distribution of work activities among available positions, and finally, change the current method for evaluating results.

KEY WORDS: RESEARCH, ADMINISTRATION, HARDWARE STORE COMPANY, PLANNING, ADMINISTRATIVE PROCESS, RESOURCES.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes investigativos

El presente estudio está encaminado a la identificación de los elementos esenciales para el diseño de un plan estratégico de mejora de la gestión administrativa de una empresa ferretera, en consecuencia, se recopilaron los siguientes antecedentes investigativos:

A nivel internacional, la investigación de Solano (2020) aborda el tema de "El plan estratégico como herramienta para incrementar la productividad y sostenibilidad de las empresas del sector de servicio de aseos y mantenimiento de instalaciones en Bogotá" con el objetivo de identificar los elementos para un plan estratégico en el área de la prestación de servicios. En este contexto, el estudio identificó los procesos y elementos necesarios para construir un proceso administrativo (planear, organizar, controlar y dirigir) eficiente, para que los colaboradores proveen a los usuarios de un buen servicio de atención.

Este estudio permitió esclarecer que un plan estratégico es una herramienta metodológica enfocada en la gestión administrativa de una organización, desde el direccionamiento estratégico (misión, visión y objetivos) hasta el monitoreo del personal. Además de ello, este documento funciona como una especie de hoja de ruta con documentos, formatos y recursos necesarios para ejecutar las actividades internas de una organización.

En el ámbito nacional, la investigación de Silva y Cabrera (2023) titulada "Plan estratégico en la Gestión Administrativa de la Cámara de Comercio de la ciudad de Riobamba, periodo 2023" bajo una metodología no experimental, descriptiva y transversal demuestran la relevancia de la gestión administrativo en el éxito y cumplimiento de objetivos organizacionales. El estudio trabajó con una muestra de 322 socios, los cuales expresan que se alcanzó un óptimo desempeño laboral debido

al uso racional de recursos, actividades planificadas y sincronizadas y personal competente y dotado de todas las herramientas necesarias para realizar sus funciones. De este estudio, se evidencia que una buena gestión administrativa depende de una adecuada planificación, la cual es una actividad que garantiza una distribución racional y objetiva de recursos materiales, esfuerzos humanos físicos e intelectuales, actividades y áreas estratégicas. La planificación es la primera actividad del proceso administrativo, que se centra en el planteamiento de objetivos alcanzables y racionales, por medio de la asignación de estrategias, actividades, recursos y todo lo necesario para llegar a cumplir todas estas metas con la menor cantidad de contratiempos posibles.

Por otro lado, se encuentra la investigación de Peralta et al. (2023) expone la situación de una empresa distribuidora que atravesó problemas con su rentabilidad, por ende, opta por rediseñar y mejorar su gestión administrativa a través del diseño de un plan estratégico. El estudio trabajó con un enfoque cuantitativo, método bibliográfico y descriptivo y con el empleo una encuesta como principal instrumento de recolección de datos. Los hallazgos revelan que la fase de la dirección del proceso administrativo es la causante de este escenario negativo, puesto que no existe ningún método de control del personal, observación del cumplimiento de sus tareas e incluso desconocen como sus acciones contribuyen al alcance de los objetivos.

En definitiva, este estudio demuestra que todas las fases o actividades del proceso administrativo son relevante para una buena gestión administrativa, siendo este caso un ejemplo de lo relevante de direccionar y dirigir adecuada y constantemente al personal de una organización. En este contexto, es evidente que los elementos de la motivación, liderazgo y comunicación son prioritarios para dar un buen enfoque y rumbo a los colaboradores, con actividades sincronizadas y con necesidades bien identificadas.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Establecer los elementos necesarios para el diseño de un plan estratégico de gestión administrativa en la empresa IDMASOL S.A.S. para mejorar la toma de decisiones dentro de la empresa.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente las variables de plan estratégico y gestión administrativa.
- Diagnosticar cómo se encuentra actualmente la gestión administrativa y toma de decisiones de la empresa IDMASOL SAS.
- Emplear un modelo estadístico para medir la relación entre las variables de plan estratégico y gestión administrativa.

1.3. Problema de Investigación

La empresa IDMASOL S.A.S. es una empresa ferretera situada en el centro de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua con más de 10 años de experiencia y funcionamiento en el sector de la comercialización de productos para la ferretería y el arreglo del hogar. Sin embargo, hace más de 2 años esta empresa ha presentado serios inconvenientes con el cumplimiento de sus objetivos organizacionales y en la toma de decisiones cruciales para su crecimiento a nivel nacional, todo a partir de un deficiente proceso de gestión administrativa.

Esta empresa no ha logrado destacarse y posicionarse en el mercado local ambateño y a nivel nacional su expansión se ha postergado e incluso el panorama está cada vez más complicado, con una gestión administrativa que realiza cambios constantes pero ineficientes. Haciendo énfasis en los objetivos anuales, éstos no han sido cumplidos en su totalidad, debido a factores como planteamiento de objetivos irracionales, tiempos excesivamente cortos, carencia de recursos para cumplirlos, entre otros. Bajo este contexto, la presente investigación plantea el siguiente problema y pregunta de investigación:

Problema de investigación: Ausencia de un plan estratégico como una herramienta de gestión administrativa para la empresa IDMASOL S.A.S.

Pregunta de investigación: ¿Cómo incide la ausencia de un plan estratégico como una herramienta de mejora para la gestión administrativa en la empresa IDMASOL S.A.S.?

1.4. Justificación

Desde una perspectiva teórica, Gómez y Yoza (2024) demuestran que un plan estratégico es una guía integral, táctica y necesaria para darle un rumbo a la organización en el cumplimiento de sus objetivos, para así evitar por completo la monotonía y toma de decisiones sin fundamentación. De la misma manera, Cabrera et al. (2021) evidencia que un plan estratégico será una herramienta metodológica para realizar una adecuada toma de decisiones en todas las áreas operativas desde la comercialización de productos hasta la gestión financiera de la organización.

Referente a la justificación práctica del estudio, es necesario cumplir con una metodología lógica para identificar los elementos que deben incluirse en un plan estratégico, puesto que éstos direccionan la eficiencia y eficacia en la consecución de objetivos. Asimismo, el estudio es relevante para dar solución a la situación actual de la empresa IDMASOL S.A.S., para en un futuro diseñar un documento estratégico con la visión clara, con objetivos bien establecidos y con una hoja de ruta detallada para que los colaboradores realicen sus actividades, funciones y responsabilidades sin contratiempos (Saavedra y Delgado, 2023).

En cuanto a la justificación metodológica, es relevante que un plan estratégico sea elaborado con una correcta elección de enfoques y métodos científicos para estructurar un plan sólido y coherente. En consecuencia, previo a un diseño improvisado y directo, este estudio se centra en la identificación de los elementos necesarios para el plan, lo cual es relevante para no desarrollar apartados innecesarios o desactualizados. Como apartado introductorio, este estudio identificó y consideró relevante desarrollar los siguientes elementos de la fase de la organización: 1) recursos humanos, 2) tecnología, 3) recursos financieros, 4) materiales y 5) funciones bien definidas.

Para finalizar, este estudio se justifica desde una perspectiva de factibilidad práctica, debido a que existe una directa y fácil accesibilidad a información científica e interés por parte del estudiante investigador y funcionarios de la empresa de llevar a cabo este estudio. De la misma manera, los grupos de interés de la empresa como colaboradores, proveedores, intermediarios, entre otros serán beneficiarios indirectos del proyecto, los cuales gozarán de una empresa con un mejor funcionamiento y equilibrio en la toma de decisiones y con una estructura más sólida y eficiente para alcanzar sus objetivos.

1.5. Marco Teórico

En este apartado teórico, e recopilaron consideraciones y aportes teóricos para fundamentar las variables de plan estratégico y gestión administrativa, específicamente en una empresa de tipo ferretera. En este sentido, se realizó una revisión de literatura de artículos científicos y tesis de cuarto nivel que permitieron plantear los siguientes temas.

1.5.1. Administración

En palabras de Mori (2021), la administración es una disciplina o área de la ciencia que se encarga del estudio del uso y gestión de los diferentes recursos que se emplea una organización para cumplir una determinada actividad. Asimismo, esta disciplina se enfoca en el diseño de un modelo organizacional que contiene recursos, procesos y objetivos.

Por otra parte, como expresa Hill (2022), la administración es un sistema de actividades (planificar, organizar, dirigir y controlar) sistemáticas para gestionar el flujo de trabajo de una entidad para emplear sus recursos para conseguir objetivos previamente determinados.

Desde la perspectiva de Crespo et al. (2023), la administración es considera como una actividad gerencial de designación de tareas, recursos y esfuerzos para alcanzar metas internas o externas. Para esto, esta actividad emplea bases teóricas y prácticas para tomar decisiones fundamentadas y acordes a las necesidades y realidad de una empresa.

1.5.2. Proceso Administrativo

Por su parte, Chicaiza et al. (2024) define al proceso administrativo como un cúmulo de 4 actividades sistemáticas (planificar, organizar, controlar y dirigir) que establece todo lo necesario que debe integran y coordinar una entidad para llegar a cumplir un fin.

Con respecto a la primera fase o actividad de la planificación, Barrantes (2022) manifiesta que concierne a todo lo que una empresa desea convertirse en un futuro desde el planteamiento de objetivos hasta la definición de los métodos o acciones para ejecutar algo. Asimismo, se considera que esta fase es inherente a la definición de la estructura de la organización, por medio de planes y soportes bien orientados y aplicados.

Añadido a lo anterior, Zúñiga (2022) reporta que la planificación desarrolla planes o programas que contienen todas las tareas que la empresa realizará a corto, mediano y largo plazo de una forma detallada. Ahora bien, en la actualidad, esta fase se ha convertido en el bosquejo del modelo secuencial de la empresa, es decir, expone el funcionamiento administrativo y operativo sincronizado de una organización para alcanzar sus objetivos.

En segundo lugar, se encuentra la fase de la organización, que según Chiavenato (2023) hace referencia a la clasificación del sistema de relaciones de una empresa, que se resume en niveles: ejecutivo, administrativo y operativo. En este sentido, el sistema empieza a tener una forma expresada por la asignación de jerarquías (definición de líneas de autoridad, comunicación, cadena de mando y responsabilidades) con sus respectivas funciones.

Por su parte, Barrantes (2022) dice que en la organización se definen las relaciones de todas las personas que integran una empresa, desde los máximos ejecutivos que pasan por el nivel medio y el personal operativo. Sin embargo, el obstáculo en esta fase es identificar el rol de cada persona y cómo su nivel contribuye a la consecución de los objetivos empresariales sin exceptuar o desmeritar el esfuerzo físico o intelectual de cada miembro.

En la fase de la dirección, se establece un modelo de liderazgo con sus principales figuras de mando, quiénes serán los encargados de dirigir y motivar a grupos de trabajo a la consecución de resultados tanto a nivel individual como grupal. En este sentido, es importante que una empresa previamente tenga distribuida su organización estratégicamente en áreas o departamentos especializados, en consecuencia, esto permitirá definir la forma individual y grupal de dichas áreas (Delgado (Saavedra y Delgado, 2023).

En el estudio de Vásquez et al. (2021) se establece que la dirección es la fase más inconsistente y vulnerable a constantes cambios, puesto que a través de los años, toda empresa tiende a cambiar de elementos o reemplazarlos por personal más competente y experimentado. De la misma manera, la dirección está orientada a dar el seguimiento respectivo a todos los elementos (personal ejecutivo, administrativo y operativo) de la empresa, dado que es probable la existencia de casos de ascensos, despidos o cambios de área.

Para concluir, la fase de control que tiene relación con la supervisión y evaluación de los objetivos empresariales y si éstos han sido cumplidos en las medidas previamente establecidas en la fase de planificación, generalmente se mide en un alcance porcentual. Adicionalmente, esta fase se caracteriza por dar seguimiento a toda actividad conclusa e inconclusa, puesto que es necesario conocer si la empresa requiere medidas correctivas en el caso de actividades defectuosas o conservar el buen desempeño en las actividades eficientes (Moreno et al., 2022).

Agregado a lo anterior, Goytortúa et al. (2023) asevera que el control se centra en dar seguimiento a la eficiencia y eficacia de los procesos, puesto que se evalúa si cada proceso aporta o no al cumplimiento de un determinado objetivo. Las desviaciones siempre están presentes en los procesos, en consecuencia, evaluar y supervisar es inherente en la consecución de la mejora continua y así generar un gran impacto de la operatividad.

1.5.3. Planificación Estratégica

Para Solano (2020), la planificación estratégica consiste en un proceso de análisis y diagnóstico minucioso de la situación actual de una empresa, para así fijar las mejores acciones o estrategias para el futuro. En otras palabras, este proceso se centra en alcanzar la visión o largo plazo deseado de una entidad, puesto que implica analizar el entorno interno y externo para guiar a la entidad con un buen equilibrio financiero y operativo.

En este sentido, dentro de los elementos que conforman la planificación estratégica están la competitividad, rentabilidad y diferenciación, puesto que cubre y analiza toda la estructura organizacional (infraestructura, tecnología, materiales, suministros, personas, entre otros) de una entidad. Con esto, se identifica si la empresa requiere mejorar en su sector competitivo, que ingresos requiere para alcanzar estabilidad financiera y que acciones debe desarrollar para destacarse y posicionarse a largo plazo (Zúñiga, 2022).

Por otra parte, es considerado como un proceso clave para el desarrollo o evolución de una entidad, dado que cualquier empresa está condenada si no avanza y cambia sus estándares de desempeño y calidad, los cuales están relacionados según su sector público o privado. Las empresas con el tiempo establecen criterios más complejos para alcanzar objetivos más ambiciosos y enormes, por ende, requiere de mejores elementos como materiales de mejores propiedades físicas, estructura física mejor adaptada y profesionales más capacitados y competentes. (Valencia, 2022).

En este contexto, es necesario mencionar a los agentes de cambio, quienes son personas naturales o jurídicas que promueven cambios en un sistema u organización, el cual repercute en el modelo estructural, operativo, sociocultural o tecnológico de una empresa (Delgado et al., 2023). Para esto, es relevante desarrollar una buena gestión administrativa, debido a que es un proceso que se encarga de generar una buena toma de decisiones para estudiar un nuevo mercado, destacarse de mejor manera ante los competidores e incluso abandonar un negocio en etapa de declive (Muñiz et al., 2022).

En definitiva, estos aportes evidencian que un plan estratégico contempla todos los elementos necesarios para afrontar el futuro comercial y administrativo de una empresa, desde su punto de partida con un diagnóstico inicial e integral para la construcción de programas. Las ventajas competitivas guardan relación con un plan estratégico, puesto que al analizar por completo a una entidad, permite identificar puntos fuertes y débiles para mejorar la situación a nivel interno y, más que todo, en el ambiente externo o sector productivo.

1.5.4. Características Planificación Estratégica

Con lo expresado por Gutiérrez et al. (2021), la planificación estratégico es el factor clave del éxito y permanencia futura de una empresa, por medio de estrategias y tácticas que son producto de un análisis y diagnóstico empresarial. Para esto, es necesario mencionar 3 características esenciales, que son:

- Es un proceso sistemático e integral, que analiza el mínimo rincón físico e intangible de una organización.
- Es un conjunto de procedimientos que siempre tendrán un enfoque a largo plazo, toda actividad, recursos o persona a integrar en un plan o programa debe ser integrada a más de 4 años futuros.
- Las necesidades de las empresas son diferentes, por tanto, el tiempo, vigencia de los objetivos e integración de recursos serán adaptadas a los vacíos o carencias de una organización.

En el apartado anterior se mencionó que la planificación estratégica está integrada por procedimientos sistemáticos, para ello, se contrastó los aportes de Ruiz et al. (2021); Barrantes (2022); Saavedra y Delgado (2023) y se identificó 7 procedimientos para un diagnóstico integral.

En primer lugar, un análisis del entorno externo, que comprende al diagnóstico de la situación de un sector productivo en el que se encuentra inmerso una empresa, donde es esencial identificar las fuerzas positivas (oportunidades) y negativas (amenazas) que pueden afectar o beneficiar a la empresa en un futuro tales como la economía, desarrollo tecnológico, impacto sociocultural, entre otros.

En complemento al punto anterior, se realiza un análisis del entorno interno, en otras palabras, se evalúa todos los recursos (humanos, financieros, suministros o materiales, infraestructura y tecnología) de una entidad para verificar las fortalezas y debilidades de la organización.

Por otra parte, se encuentra la evaluación del posicionamiento competitivo de la empresa ante sus inmediatos competidores, que parte del análisis del entorno externo e interno, los cuáles arrojan resultados esperados de la posible ventaja competitiva de una empresa. En complemento, se emplean herramientas de mercadotecnia como la Matriz BCG, las 5 fuerzas de Porter o las Matriz Generic McKinsey para determinar cómo se encuentra la empresa ante sus competidores mediante el análisis de datos o cifras como ventas, precio de venta al público, cuota o participación de mercado.

Con los resultados de los 3 primeros procedimientos, la empresa posee la información necesaria para reformular sus líneas estratégicas (misión, visión, objetivos y políticas empresariales).

En cuarto lugar, la empresa inicia con un proceso de formulación de acciones estratégicas, para maximizar oportunidades y prevenir el efecto total de las amenazas del entorno, en consecuencia, la parte directiva se encargará de plantear las mejores acciones para ser ejecutadas en el futuro con estudios de viabilidad y con tiempos y recursos bien estimados.

El diseño de un plan operativo anual es el siguiente procedimiento en una plan estratégico, puesto que es relevante elaborar un documento detallado y medible en un año comercial o laboral, que sincronice las acciones estratégicas, la nueva identidad de la empresa y los objetivos planteados a futuro, para así ser comunicados a todos los miembros de una entidad.

Finalmente, la revisión estratégica es elemental para considerar si el plan puede mejorarse o mantenerse, no obstante, éste tiende a cambiar debido a las variaciones del entorno interno y externo, lo cual es normal considerando los cambios repentinos

que ocurren en la economía de un país, tragedias a la que está expuesta una empresa, fuerzas políticas, factores ambientales, entre otros.

1.5.5. Gestión Administrativa

La otra variable del estudio trata de la gestión administrativa, que es considerada como un sistema de acciones orientadas para garantizar la eficacia en todo aspecto de la organización, en otras palabras, lograr siempre lo deseado o planteado en los objetivos empresariales. De la misma manera, la eficacia es promovida por la gestión administrativa, es decir, se busca emplear racional y adecuadamente los recursos de una empresa en la consecución de objetivos sin generar pérdidas o desperdicios (Moreno et al., 2022).

Los aportes de Muñiz et al. (2022) añade que la gestión administrativa es un espacio vital dentro de una empresa para identificar mejores en cualquier proceso gerencial, administrativo u operativo. La finalidad de una empresa es mejorar a través del tiempo o por lo menos alcanzar un modelo de funcionamiento óptimo con lo que se tiene, por tanto, la gestión administrativa es un proceso que debe estar siempre presente en una organización.

En el mundo empresarial de hoy, la gestión administrativa es considerada una ocupación obligatoria y sobresaliente en las empresas conjuntamente con el análisis financiero y el desarrollo de nuevos productos, puesto que son acciones que garantizan la evolución o adaptación en el futuro. Ahora bien, en este contexto es inevitable mencionar la inversión o mejora de herramientas, tecnologías o equipos, puesto que el siglo XXI se destaca por una evolución digital acelerada, la cual desarrolla tecnologías o programas informáticos cada vez más rápidos y sofisticados para cualquier actividad empresarial (Gutiérrez et al., 2021).

Acorde con Paredes et al. (2021), la gestión administrativa se considera como un modelo sincronizado y entrelazado para llegar a tomar una decisión final sobre un determinado tema, objetivo o acción estratégica. En este sentido, es necesario diferenciar los procesos de los procedimientos, puesto que los primeros son considerados actividades principales para el funcionamiento de una organización,

mientras que los procedimientos son subactividades y/o actividades secundarias para cumplir el proceso general.

En concordancia con Mori (2021) este proceso de gestión es un eje clave en la toma de decisiones empresariales, debido a que cada decisión abarca una red de recursos materiales y humanos para llevar a cabo una actividad, por tanto, se requiere de una adecuada planificación y logística para evitar pérdidas. Para ello, las 4 fases del proceso administrativo deben estar bien pulidas y refinadas, con sus respectivas mejoras o cambios.

Un aspecto para tomar en cuenta en la gestión administrativa son las multifunciones, que parten de la formulación de políticas, normas y procedimientos que requiere cada actividad principal. Asimismo, la ejecución presupuestaria es relevante para destinar un monto monetario racional a cada actividad, siempre tomando en cuenta un monto para imprevistos. Por último, la conformación de equipos o grupos de trabajo son relevantes para evitar sobrecarga de trabajo y, más importante, destinar a personas idóneas con competencias laborales específicas a puestos o cargos de trabajo acordes a dichas capacidades (Ruiz et al., 2021).

Por otro lado, la investigación de Vásquez et al. (2021) contextualiza a la gestión administrativa dentro de la planificación como un proceso sistemático enfocado a mejorar la eficiencia de los procesos, empleo de recursos y desempeño de los colaboradores. Estos 3 elementos son considerados como los ejes básicos e interdependientes de la productividad de una empresa, los cuales deben gozar de una buena sinergia y sincronización, por tanto, si uno funcional mal, automáticamente afecta el desempeño del otro.

Por su parte, Huerta et al. (2023) menciona que un plan estratégico es la ideación base para una gestión administrativa exitosa, puesto que requiere del nivel ejecutivo de la organización para concordar el futuro deseado de la empresa por medio del planteamiento de objetivos inteligentes, estrategias y tácticas y acciones necesarias. En otras palabras, el plan se convierte en un mapa para indicar el camino a seguir para todos los colaboradores de una entidad, desde la especificación de sus

responsabilidades y tareas de trabajo hasta la entrega de productos finales, resultados o entregables a sus respectivas líneas de jerarquía.

En conclusión, todos estos aportes demuestran que la gestión administrativa es algo inherente en la dirección de una empresa, puesto que contiene todo lo que se debe realizar para alcanzar metas u objetivos, especificando que personas, materiales y acciones a implementar. Para esto, existen diferentes herramientas a incluir como matrices de desempeño, cronograma de actividades, planes de acción y de ser necesario, el reclutamiento de personal externo con la demanda de competencias específicas.

1.5.6. Fases de la gestión administrativa

Una vez comprendida la definición y relevancia de la gestión administrativa en las organizaciones, es necesario reconocer las fases para desarrollar este proceso, que son: 1) identificación, 2) diseño, 3) ejecución, 4) monitoreo y 5) mejora (Chicaiza et al., 2024).

Primero que nada, la identificación del proceso es el eslabón clave para iniciar con este proceso, puesto que aquí se reconoce la necesidad u oportunidad de mejora que requiere una empresa, aunque en algunas situaciones se puede interpretar como una urgencia crítica. En este momento, se debe iniciar con el planteamiento de objetivos SMART o inteligentes, los cuales demandan un alto grado de especificación en aspectos como personas involucradas, tiempo límite de cumplimiento, racional y alcanzable, acción estratégica principal (Delgado et al., 2023).

En la fase de diseño se realiza una ideación o bosquejo principal de todas las subactividades que se requiere para cumplir con la acción estratégica principal con la menor cantidad de contratiempos posibles. Además de ello, cada subactividad debe contar con un rol bien establecido, personas encargas de ejecutar y controlar, recursos a emplear y un cronograma estimado de días para cumplir con la ejecución de cada acción (Moreno et al., 2022).

La tercera fase de ejecución comprende al largo plazo de la organización, donde se lleva a cabo todo lo establecido en las dos fases anteriores, no obstante, es un apartado

que requiere de la máxima comunicación y compromiso entre los involucrados en las actividades, para evitar contratiempos en el uso de materiales y equipos (Paredes et al., 2021).

En cuarto lugar, la fase de monitoreo y control que se centra en la obtención de datos en tiempo real sobre las actividades que se están ejecutando, para así identificar alcanzar a la brevedad posible la optimización. De la misma manera, esta generación de datos permitirá generar decisiones informadas sobre desviaciones o errores o incluso sobre potenciar procesos en el futuro para alcanzar el máximo nivel de productividad (Mas, 2024).

Finalmente, la fase de mejora que representa la continuidad en los procesos sea que éstos hayan alcanzado la máxima o mínima productividad, puesto que siempre es importante dar seguimiento a los resultados objetivos. Esta instancia es necesaria para construir una cultura organizacional, es decir, que el personal de una organización trabaje con una filosofía instaurada y no por órdenes o exigencias de sus líneas jerárquicas superiores.

En conclusión, se observa que el proceso para instaurar la gestión administrativa en una empresa es similar al proceso administrativo con una variación en las dos primeras fases, que se centran en una doble y minuciosa planificación. De forma simultánea, la empresa consolida su estructura de desempeño actual y futura, con una correcta y constante integración de los elementos (personas, recursos y actividades) de una empresa.

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

2.1. Materiales

En este apartado se esclarecerán los materiales empleados en la recopilación de datos de este estudio, que se sustenta en un cuestionario dirigido al personal de la empresa IDMASOL S.A.S., los cuáles fueron analizados e interpretados para identificar los elementos del plan estratégico para gestión administrativa.

Los cuestionarios son instrumentos cuantitativos con una gran efectividad para la recolección de datos, que simplifica el proceso de recolección, disminuye el tiempo de ejecución y acumulación de datos y puede ser desarrollado en diferentes modalidades (presencial y en línea). Otra bondad de los cuestionarios es su estructura, que contiene preguntas organizadas y secuenciales a la conveniencia del investigador (Sampieri et al., 2022).

Agregado a lo anterior, los cuestionarios son idóneos para abordar las dimensiones de las variables de investigación, puesto que se puede formular preguntas cerradas para medir dichas dimensiones de forma directa y general. En este caso, se diseñó un cuestionario conformado por 13 preguntas cerradas de opción múltiple de 5 niveles para abordar las variables de investigación, que son: plan estratégico y la gestión administrativa.

Por otra parte, los aportes de Moreno et al. (2022) sugieren que los cuestionarios son más fáciles de adaptar a los participantes de un estudio, los cuales se sugieren sean de tipo homogéneo (población o muestra de investigación con similares características). En consecuencia, el cuestionario de este estudio está dirigido a los colaboradores de esta empresa IDMASOL S.A.S., quienes conocen y han experimentado la realidad de la problemática de la empresa con respecto a la toma de decisiones y su gestión administrativa.

Para concluir, es importante mencionar el material tecnológico empleado en el estudio, el cual se engloba al programa informático IBM SPSS Versión SPSS, que se empleó para el almacenamiento y generación de datos estadísticos al procesar los cuestionarios de los colaboradores de la empresa. Cabe mencionar que el programa cuenta con la licencia oficial de *software* para así trabajar de forma ética y con las funciones más avanzadas en el tratamiento de los datos.

2.2. Métodos

En primer lugar, el estudio partió de un método deductivo que emplea una estrategia de análisis de lo general a elementos o principios específicos, en otras palabras, se analiza un todo desde sus partes más pequeñas. Referente al plan estratégico para mejorar la gestión administrativa, se inicia conociendo el funcionamiento global del plan para luego analizar cada parte, apartado o elemento de dicho plan (Crespo et al., 2023).

Asimismo, el estudio siguió el método inductivo, que presenta un razonamiento a la inversa del método deductivo, donde se parte de situaciones o elementos específicos para llegar a un análisis general. En este sentido, el plan estratégico se constituye con elementos como análisis interno y externo de la empresa, mercado, empresas competidoras, grupos de interés, estado del sector productivo, entre otros elementos más que permitirán determinar la situación futura de la empresa (Saavedra y Delgado, 2023).

Para concluir, se aplicó el método histórico en este estudio con respecto al análisis histórico de la empresa IDMASOL S.A.S. y como se ha desenvuelto y adaptado a

través de los años. En este sentido, se analizó las decisiones históricas de la empresa y celebración de eventos pasados, para así identificar lecciones para la toma de decisiones en escenarios futuros y así esclarecer los objetivos empresariales que más le conviene a la entidad.

2.3. Enfoque

Este estudio obedeció un enfoque cuantitativo, que según Gutiérrez et al. (2021) otorga a un estudio un funcionamiento y combinación de técnicas de medición numérica y análisis estadístico entre las variables de investigación definidas con anterioridad. Además de ello, el estudio aprovechó este enfoque para facilitar las actividades de recolección de datos, interpretación de resultados, clasificación de dimensiones de las variables y análisis e interpretación de resultados con gráficos estadísticos y tablas frecuenciales.

Haciendo énfasis en el proceso de recolección de datos, el enfoque cuantitativo se apoyó en la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario para acumular datos numéricos y estandarizados por medio de preguntas cerradas con 5 niveles u opciones de respuesta. Una vez que los participantes del estudio (personal de la empresa IDMASOL S.A.S.) propicien sus respuestas, estos serán analizados en una prueba de hipótesis para comprobar si existe o no relación entre el plan estratégico y la gestión administrativa (Mas, 2024).

Se considera que el enfoque cuantitativo es idóneo para obtener los resultados adecuados y necesarios para interpretar la realidad de la empresa IDMASOL S.A.S. y para establecer la relación entre las variables de investigación. Asimismo, este enfoque concuerda con el método deductivo, puesto que parte de una teoría para luego ser comprobada por medio de una prueba de hipótesis, que en este caso, se sustenta en la aplicación de la prueba ji cuadrado por el método de tablas de contingencia (Silva y Caiza, 2023).

2.4. Tipo o Alcance

Como manifiesta Sampieri et al. (2022) el alcance de un estudio es relevante para determinar la profundidad de una investigación y la obtención de datos e información,

por ende, existen estudios de alcance exploratorios, explicativos, descriptivos y correlacionales.

El estudio siguió dos alcances, siendo el primero el descriptivo que permitió establecer y detallar los patrones de comportamiento sobre las variables de investigación y, asimismo, realizar una comparación de resultados con estudios bajo condiciones similares (Silva y Cabrera, 2023). En este estudio, el alcance descriptivo permitió describir el comportamiento de la variable de plan estratégico y su poder de incidencia en la variable de gestión administrativa y, acto seguido, se comparó con estudios similares indagados en la revisión de literatura.

Por otra parte, el estudio siguió un alcance correlacional, que en palabras de Paredes et al. (2021) se sustenta en una prueba estadística para verificar la existencia o no de relación entre variables, a partir de los resultados obtenidas en el instrumento de recolección de datos. En el presente estudio, se siguió una prueba de hipótesis de 5 fases con la aplicación del estadístico de prueba ji cuadrado por el método de tablas de contingencia o doble entrada.

2.5. Modalidad

Con respecto a las modalidades de investigación, se aplicó una modalidad bibliográfica, que según los aportes de Zúñiga (2022) se trata de una revisión de literatura o estudios científicos de una temática similar. En este contexto, este estudio indagó un total de 27 fuentes científicas distribuidas en aportes de artículos científicos en revistas indexadas en bases de datos como Scopus, Scielo y Latindex 2,0, libros de revisión editorial y trabajos de investigación de cuarto nivel.

Haciendo énfasis en los estudios de las revistas científicas, éstas tratan temas similares como la gestión administrativa, su importancia en la estructura de una organización y la incidencia de un plan estratégica en el funcionamiento organizacional. La mayoría de las revistas científicas pertenecen a un cuartil Q2 y Q3 según el Ranking Scimago Journal Rank (SJR) destacando a la Revista POCAIP, Uniandes Epísteme y Revista Tesla.

Otra modalidad de estudio fue la aplicación de una investigación de campo, que según Peralta et al. (2023) es un método de recolección de datos en el entorno real del problema de estudio. Esta modalidad se relaciona con la herramienta de aplicación del instrumento de recolección de datos, donde una forma presencial garantiza una investigación de campo, mientras que el uso de plataforma en línea como Zoom, Google Meets, Formularios de Drive, Microsoft Forms, entre otros, suplantan esta modalidad.

Esta investigación si siguió una investigación de campo, al recolectar los datos por medio de la aplicación de los cuestionarios en las instalaciones de la empresa IDMASOL S.A.S. y en un tiempo adecuado (período académico de la universidad) y respetuoso a cada miembro del personal. En complemento, la empresa objeto de este estudio se encuentra en una fase de adquisición e instalación de nuevos equipos y softwares en diferentes áreas departamentales, lo cual facilitó la obtención de la nómina actualizada de los colaboradores y sus horarios de trabajo.

2.6. Población y Muestra

Como define Peralta et al. (2023) en su estudio, la población se refiere al número total y oficial de participantes que serán sometidos a un estudio para el proceso de recolección de datos o análisis de características y propiedades. Bajo esta definición, este estudio trabajó con una población total de 1.233 integrantes de la empresa IDMASOL S.A.S., los cuáles se encuentran registrados en el software administrativo Zoho People.

Tabla 1

Clasificación de personal

Nivel	Número de personal			
	Ambato	**Quito**	**Guayaquil**	**Riobamba**
Ejecutivo	12	12	12	12
Administrativo	28	25	32	25
Operativo	144	357	454	120
Total Ciudades	**184**	**394**	**498**	**157**

Total Personal	**1.233**

Nota. Distribución del personal de la empresa IDMASOL S.A.S en las 4 diferentes filiales o ciudades.

En este contexto, cabe señalar que la población del estudio es basta y dispersa en diferentes ciudades del Ecuador, lo que complicó la aplicación del instrumento a todo el personal de la empresa. En consecuencia, se siguió un muestreo probabilístico y aleatorio simple, para seleccionar una muestra representativa bajo criterios metodológicos rigurosos. Asimismo, este muestreo es el mejor para evitar sesgos en la selección de participantes, con una selección imparcial y con los resultados obtenidos que pueden ser fácilmente generalizados a la población inicial de 1.233 personas.

Los aportes de Sampieri et al. (2022) definen a una muestra como una parte o porción de la población inicial de un estudio, el cual se origina por condiciones contradictorias en el estudio para intentar trabajar con todos los participantes de la población. Bajo esta definición, el presente estudio sufrió condiciones negativas, que son expuestas a continuación:

- Todo el personal de la empresa está distribuido en 4 diferentes ciudades del Ecuador, por tanto, los recursos financieros, tiempo y movilización del estudio dificultaron llegar a todas los 1.233 personas y más aún con la aplicación de los cuestionarios de manera presencial.
- El tiempo (periodo académico de la universidad) no es suficiente para tener contacto con todos los integrantes de la empresa IDMASOL S.A.S., por ende, se decidió extraer una muestra de análisis.
- El 20,0% del personal de la empresa trabaja en horario diurno-nocturno, que inicia a las 18:00 p.m. y termina a las 2:00 a.m., por ende, era muy complicado interactuar con estas personas.

Una vez explicados los contratiempos en la interacción con los participantes del estudio, se decidió extraer una muestra de análisis, acto seguido, se empleó la ecuación de poblaciones finitas para determinar el tamaño de la muestra.

$$\boldsymbol{n} = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{e^2(N-1) + z^2 \times p \times q}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{1{,}96^2 \times 0{,}50 \times 0{,}50 \times 1.233}{0{,}05^2(1.233-1) + 1{,}96^2 \times 0{,}50 \times 0{,}50}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{1.184{,}1732}{3{,}0800 + 0{,}9604}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{1.184{,}1732}{4{,}0404}$$

$$\boldsymbol{n = 293{,}0831 \sim 293}$$

2.7. Técnicas

La técnica del estudio fue una encuesta, la cual puede ser apreciada en el Anexo A del estudio, la misma que estuvo conformada por tres apartados, que inicia con un encabezado de afiliación, instructivo y objetivo, segundo preguntas de información general del estudio y, finalmente, un cuestionario de 13 preguntas para conocer las percepciones de los participantes con respecto a un plan estratégico (7 primeras preguntas) y la gestión administrativa (6 preguntas restantes).

En adición a lo anterior, Chicaiza et al. (2024) manifiesta que la aplicación de una encuesta ofrece múltiples beneficios investigativos, siendo el mejor la obtención de información cuantitativa y fácil de interpretar. Los participantes pueden interpretar fácilmente las preguntas y otorgar respuestas verídicas y sinceras y con una buena comunicación con el encuestador en el caso de no comprender una pregunta. Por último, la escalabilidad se adapta al tamaño de la muestra, que en este caso pasa de una muestra extensa a un grupo más reducido.

2.8. Instrumento de Recolección de Datos

Este estudio empleó un cuestionario como principal instrumento de recolección de datos, el cual posee 13 preguntas relacionadas con la temática de investigación, cada una con una escala de Likert de 5 niveles, que son: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indiferente, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo. En complemento, se

evidencia con evidencia fotográfica la aplicación del instrumento en las instalaciones de la empresa IDMASOL S.A.S (ver Anexo D).

El cuestionario inicia con una sección de datos sociodemográficos básicos como género, edad, nivel de instrucción académica y estado civil, permitiendo segmentar y analizar los resultados de manera más precisa según características poblacionales. Posteriormente, se abordan trece preguntas relacionadas con distintas dimensiones de la gestión administrativa, incluyendo aspectos como la eficiencia y eficacia laboral, el cumplimiento de planes organizacionales, la claridad de los objetivos empresariales, la distribución equitativa del trabajo, y la calidad del liderazgo y supervisión. Esta estructura evidencia un enfoque integral que busca evaluar tanto los componentes estructurales como funcionales de la administración en IDMASOL S.A.S.

Finalmente, la encuesta contempla un enfoque prospectivo al indagar sobre la aceptación de los colaboradores respecto a la implementación de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa. Esto denota la intención de la investigación no solo de diagnosticar la situación actual, sino también de generar propuestas de valor a partir de la participación activa de los trabajadores. La claridad de las preguntas, junto con la garantía de anonimato en las respuestas, refuerzan el carácter ético y científico del instrumento, asegurando la validez de los datos para la toma de decisiones organizacionales.

2.8.1. Validación por V de Aiken

La validación del instrumento de recolección de datos se sustentó en 3 métodos diferentes, siendo el primero la revisión experta por investigadores académicos y especialistas en el campo de la Administración de la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Ciencias Administrativas. Con revisión de los expertos se arrojaron resultados para aplicar el Método V de Aiken para evaluar los parámetros de pertinencia, relevancia y claridad con una escala de medición entre 0 a 1 (Saavedra y Delgado, 2023).

Las validaciones por el método V de Aiken se evidencia en el Anexo B del estudio, los cuales evidencian la revisión de 4 expertos académicos y sus datos de información

general. En complemento, en el Anexo C se muestran las puntuaciones, afirmaciones y resultados finales de las revisiones en cada una de las 13 preguntas del cuestionario de gestión administrativa.

Con respecto a los cortes de revisión, la validación se realizó en dos cortes, en primera instancia, una revisión exhaustiva que sugiere mínimos cambios para estructurar de mejor manera el cuestionario, mejorar la calidad de la redacción de las preguntas o cambiar o eliminar ciertas preguntas. El segundo corte consiste en la presentación final del cuestionario con las mejores propuestas por los expertos revisores, que permitieron obtener las puntuaciones de 0,953 en relevancia, 0,938 en claridad y 0,974 en pertinencia.

2.8.2. Fiabilidad por Alpha de Cronbach

El seguido método de Fiabilidad es por la fiabilidad por Alpha de Cronbach, que permitió identificar el rango o nivel de calidad en la consistencia interna del cuestionario, es decir, la calidad de los ítems o preguntas para posteriormente generar resultados verídicos (Moreno et al., 2022).

El Método Alpha de Cronbach trabaja con un coeficiente con valores posibles entre 0 y 1, con la premisa de que entre más el coeficiente se acerca a 1, la consistencia de los ítems será de mejor o excelente calidad. Por consiguiente, en la Tabla 2 se muestra los rangos de valores de Alpha de Cronbach.

Tabla 2

Rangos de Alpha de Cronbach

Rangos	Consistencia interna
Mayor a 0,90	Excelente
Entre 0,81 y 0,90	Buena
Entre 0,71 y 0,80	Moderado
Entre 0,61 y 0,70	Cuestionable
Entre 0,50 y 0,60	Pobre
Menor a 0,50	Deficiente

Nota. Como dato aprobatorio, el coeficiente mínimo de fiabilidad a obtener para un instrumento es de 0,70.

Con respecto a la aplicación del Coeficiente de Alpha de Cronbach, este estudio aplicó un total de 40 cuestionarios piloto a trabajadores al azar de la empresa para un análisis inmediato. Acto seguido, los resultados de los cuestionarios fueron ingresados en el *software* IBM SPSS 26, para un posterior análisis de resultados, en dónde se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3

Fiabilidad del instrumento

		N	%	Alpha	N de elementos
	Válido	40	100,00	**0,923**	13
Casos	**Excluido[a]**	0	0,00		
	Total	40	100,00		

Nota. En este caso, el valor excluido es igual a 0, debido a que no existieron cuestionarios piloto mal aplicados.

En la Tabla 3 se muestra diferentes valores, donde N= 40 representa a los cuestionarios piloto aplicados en este análisis, N de elementos= 13 que representa a las preguntas o ítems del cuestionario de este estudio y un valor de Alpha= 0,923 que indica una consistencia interna excelente en los ítems de este cuestionario, es decir, una excelente calidad para recolectar datos sobre las variables del plan estratégico y gestión administrativa.

2.8.3. Fiabilidad por Kaiser Meyer Olkin

Para concluir, se validó el instrumento por el Método de Fiabilidad por Kaiser Meyer Olkin (en adelante KMO) que se centra en la evaluación de los constructos o dimensiones de las variables de investigación. Por consiguiente, en la Tabla 4 se muestran los rangos de calificación del Método KMO y sus valores de calidad.

Tabla 4

Valores Kaiser Meyer Olkin

Rangos	Calidad del valor
Mayor a 0,90	Excelente

Entre 0,81 y 0,90	Buena
Entre 0,71 y 0,80	Moderado
Entre 0,61 y 0,70	Regular
Entre 0,50 y 0,60	Pobre
Menor a 0,50	Deficiente

Nota. Como dato aprobatorio, se debe obtener un valor mínimo de KMO de 0,70.

Para obtener los resultados del Método KMO, se utilizaron las mismas 40 encuestas piloto aplicadas en el Método de Coeficiente Alpha de Cronbach, por ende, en las siguientes tablas se muestran los siguientes resultados:

Tabla 5

Prueba KMO y Barlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	**0,901**
Gl	4
Sig.	0,05
Ji cuadrado	193,967

Nota. gl = grados de libertad y Sig. = Nivel de significancia.

Tabla 6

Varianza total explicada

Componente	**Autovalores iniciales**			**Sumas de cargas al cuadrado de la extracción**		
	Total	**% de varianza**	**% acumulado**	**Total**	**% de varianza**	**% acumulado**
1	5,603	22,901	22,901	5,603	22,901	22,901
2	4,903	12,091	34,992	4,903	12,091	34,992
3	3,709	11,911	46,903	3,709	11,911	46,903
4	3,104	9,993	56,896	3,104	9,993	56,896
5	2,883	8,673	65,569	2,883	8,673	65,569
6	2,219	7,810	73,379	2,219	7,810	73,379
7	1,891	6,203	79,582	1,891	6,203	79,582

8	1,009	5,550	85,132
9	0,992	5,102	90,234
10	0,812	4,504	94,738
11	0,644	1,682	96,420
12	0,577	0,504	96,924
13	0,442	0,212	97,136

Nota. Los resultados indican que del ítem 8 al 13 las preguntas pertenecen a la variable de gestión administrativa.

La fiabilidad por el Método KMO ratifica una escala de constructos excelente, donde los ítems del 1 al 7 pertenecen claramente a la variable de plan estratégico y los ítems del 8 al 13 pertenecen a la gestión administrativa. Además de ello, se obtuvieron los valores de 0,901 para KMO y Barlett que califica de excelente a los constructos, con un total de 4 grados de libertad, 0,05 para significación y un valor de 193,967 para el estadístico ji cuadrado.

2.9. Planteamiento de Hipótesis

Una prueba de hipótesis requiere de un adecuado planteamiento por medio del establecimiento de un modelo lógico, en breves palabras, el planteamiento es la simple redacción de la hipótesis nula y alternativa del estudio, para así verificar si el estudio es verdadero o no (Gutiérrez et al., 2021).

2.9.1. Hipótesis

Una hipótesis de investigación es un enunciado que requiere un análisis estadístico para verificar la validez o no de un estudio científico, por medio de una prueba sistemática que permitirá afirmar o negar la relación entre variables de investigación (Saavedra & Delgado, 2023). En el presente estudio, se planteó el siguiente modelo lógico:

H_0: ¿El *plan estratégico* no funciona como una herramienta de mejora en la *gestión administrativa* de la empresa IDMASOL S.A.S.?

H_1: ¿El *plan estratégico* si funciona como una herramienta de mejora en la *gestión adminis*trativa de la empresa IDMASOL S.A.S.?

2.9.2. Señalamiento de Variables

Para concluir este apartado metodológico, el señalamiento de las variables se resume en el análisis de la relación entre las variables del plan estratégico y gestión administrativa. En breves palabras, el estudio busca identificar que si existe una mejora o variación en el plan estratégico automáticamente existirá un efecto positivo o de mejora en la gestión administrativa de la empresa IDMASOL S.A.S. Caso contrario, si existe una declinación en el plan estratégico, simultáneamente existirá una declinación en la gestión administrativa.

Variable independiente: Plan estratégico.

Variable dependiente: Gestión administrativa.

CAPÍTULO III
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis y Discusión de Resultados

Pregunta 1. ¿Está usted de acuerdo con la actual gestión administrativa de la empresa IDMASOL?

Tabla 7

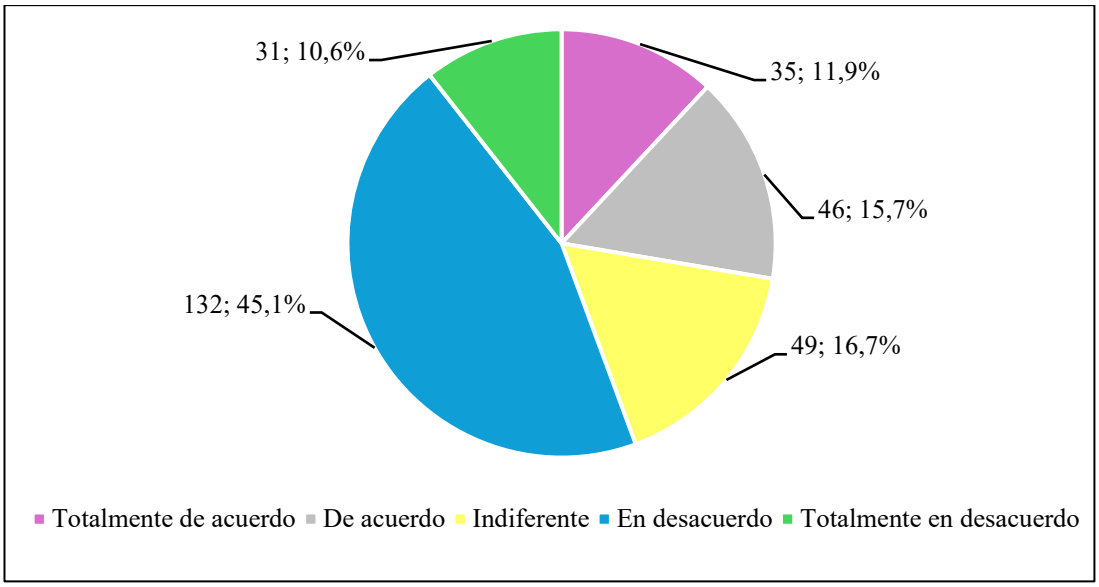
Resultados de la pregunta 1

	Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	35	11,9	11,9	11,9
	De acuerdo	46	15,7	15,7	27,6
	Indiferente	49	16,7	16,7	44,4
	En desacuerdo	132	45,1	45,1	89,4
	Totalmente en desacuerdo	31	10,6	10,6	100,0
	Total	**293**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Los datos reflejan las percepciones de los encuestados frente a la situación actual de la gestión administrativa de la empresa IDMASOL S.A.S.

Figura 1

Resultados de la pregunta 1



Nota. Los datos reflejan las percepciones de los encuestados frente a la situación actual de la gestión administrativa de la empresa IDMASOL S.A.S.

Análisis e interpretación: De un total de 293 colaboradores de la empresa IDMASOL encuestados, el 45,1% manifiestan que están en desacuerdo con la actual gestión administrativa de la empresa, seguido de un 16,7% que se encuentran indiferentes, luego un 15,7% están de acuerdo, después un 11,9% están totalmente de acuerdo y el 10,6% restante están totalmente en desacuerdo con la gestión administrativa. En conclusión, estos resultados demuestran que el personal no está satisfecho con las actividades que la empresa propone y realiza para el cumplimiento de los resultados y objetivos empresariales.

Pregunta 2. ¿Está usted de acuerdo con el cumplimiento de las actividades laborales en términos de eficiencia y eficacia?

Tabla 8

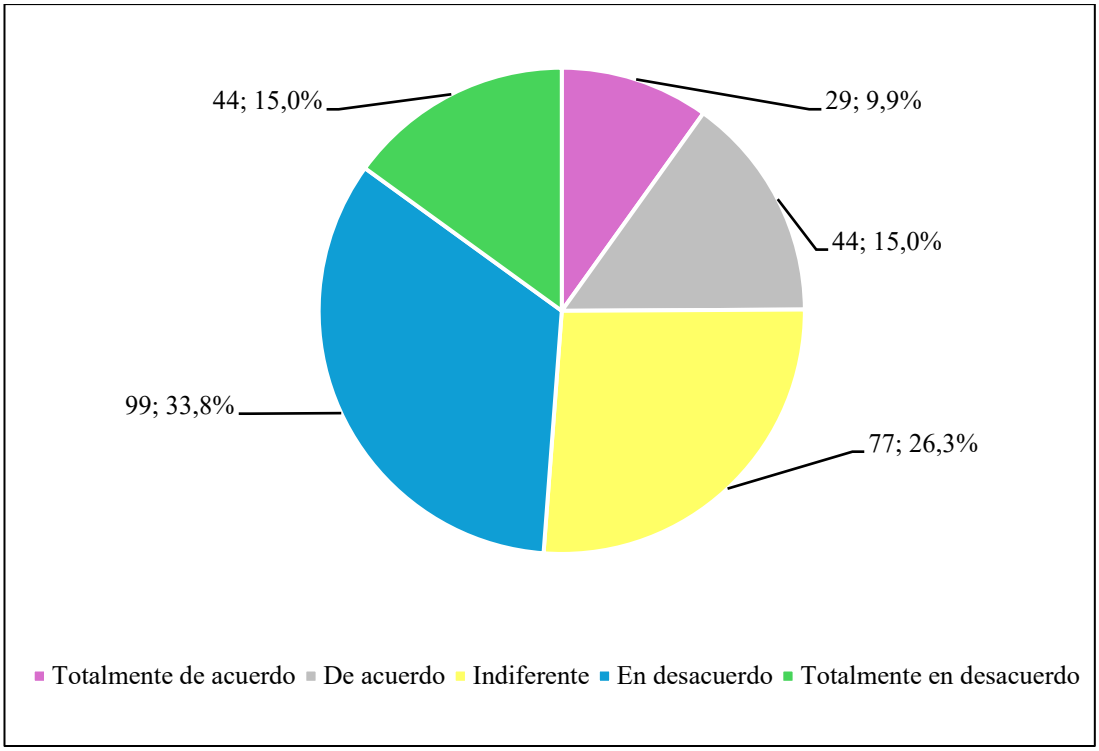
Resultados de la pregunta 2

	Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	29	9,9	9,9	9,9
	De acuerdo	44	15,0	15,0	24,9
	Indiferente	77	26,3	26,3	51,2
	En desacuerdo	99	33,8	33,8	85,0
	Totalmente en desacuerdo	44	15,0	15,0	100,0
	Total	**293**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Los datos reflejan las opiniones de los encuestados con respecto términos de eficiencia y eficacia.

Figura 2

Resultados de la pregunta 2



Nota. Los datos reflejan las opiniones de los encuestados con respecto términos de eficiencia y eficacia.

Análisis e interpretación: De un total de 293 colaboradores de la empresa IDMASOL encuestados, el 33,8% están en desacuerdo con el cumplimiento de las actividades laborales en términos de eficiencia y eficacia, seguido de un 26,3% que están indiferentes, luego un 15,0% que están de acuerdo, otro 15,0% están totalmente en desacuerdo y el 9,9% restante están totalmente de acuerdo. En conclusión, el personal de la empresa considera que la entidad no emplea adecuadamente los recursos (eficiencia) para realizar las actividades laborales y tampoco son ejecutadas en los tiempos establecidos (eficacia).

Pregunta 3. ¿En su criterio, considera que se cumple con todo lo planeado en la empresa IDMASOL?

Tabla 9

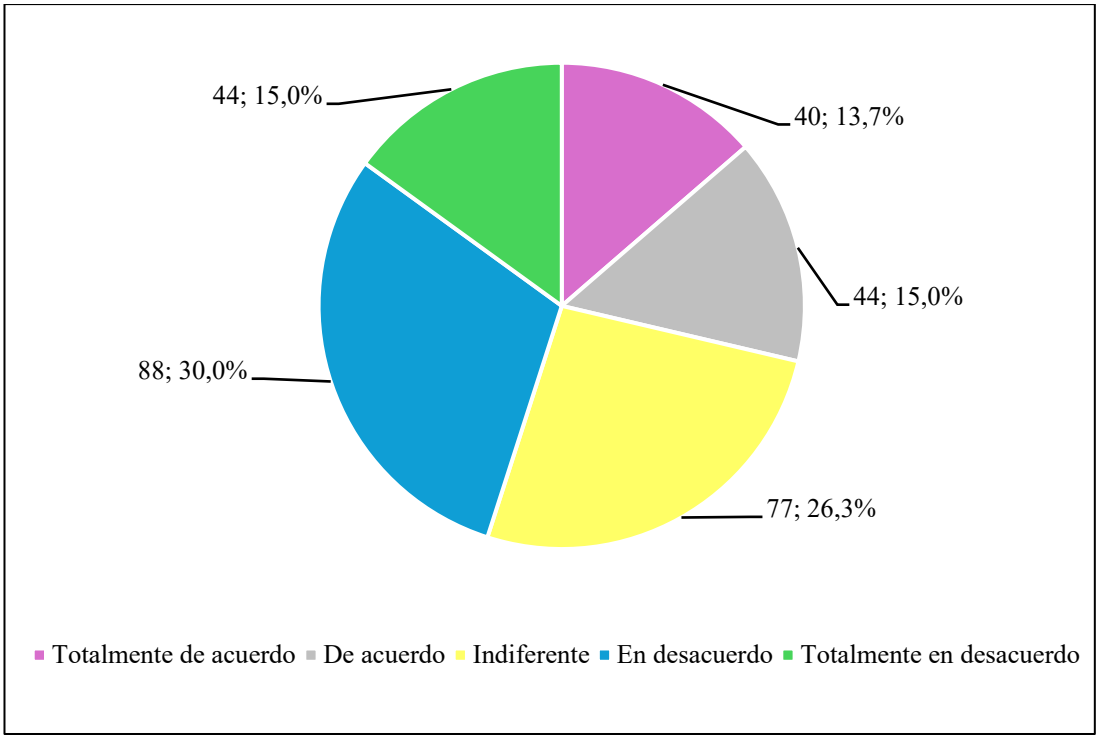
Resultados de la pregunta 3

	Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	40	13,7	13,7	13,7
	De acuerdo	44	15,0	15,0	28,7
	Indiferente	77	26,3	26,3	54,9
	En desacuerdo	88	30,0	30,0	85,0
	Totalmente en desacuerdo	44	15,0	15,0	100,0
	Total	**293**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Los datos demuestran las opiniones de los encuestados con respecto al cumplimiento de la fase de planeación.

Figura 3

Resultados de la pregunta 3



Nota. Los datos demuestran las opiniones de los encuestados con respecto al cumplimiento de la fase de planeación.

Análisis e interpretación: De un total de 293 colaboradores de la empresa IDMASOL encuestados, el 30,0% están en desacuerdo con la fase de planeación de la empresa, seguido de un valor aproximado de 26,3% que se encuentran indiferentes, después un 15,0% que están de acuerdo, luego otro 15,0% que están totalmente en desacuerdo y el 13,7% restante que están totalmente de acuerdo con la planeación de IDMASOL. Estos resultados demuestran que el personal no está satisfecho con acciones esenciales para definir estrategias para la toma de decisiones que se plantean en la fase de planeación tales como: mejora del clima laboral, establecimiento de objetivos empresariales y designación de los recursos y/o materiales para llegar a cumplir dichos objetivos.

Pregunta 4. ¿En su criterio, la filosofía empresarial (misión, visión y valores corporativos) de la empresa IDMASOL transmite una identidad en sus prácticas comerciales?

Tabla 10

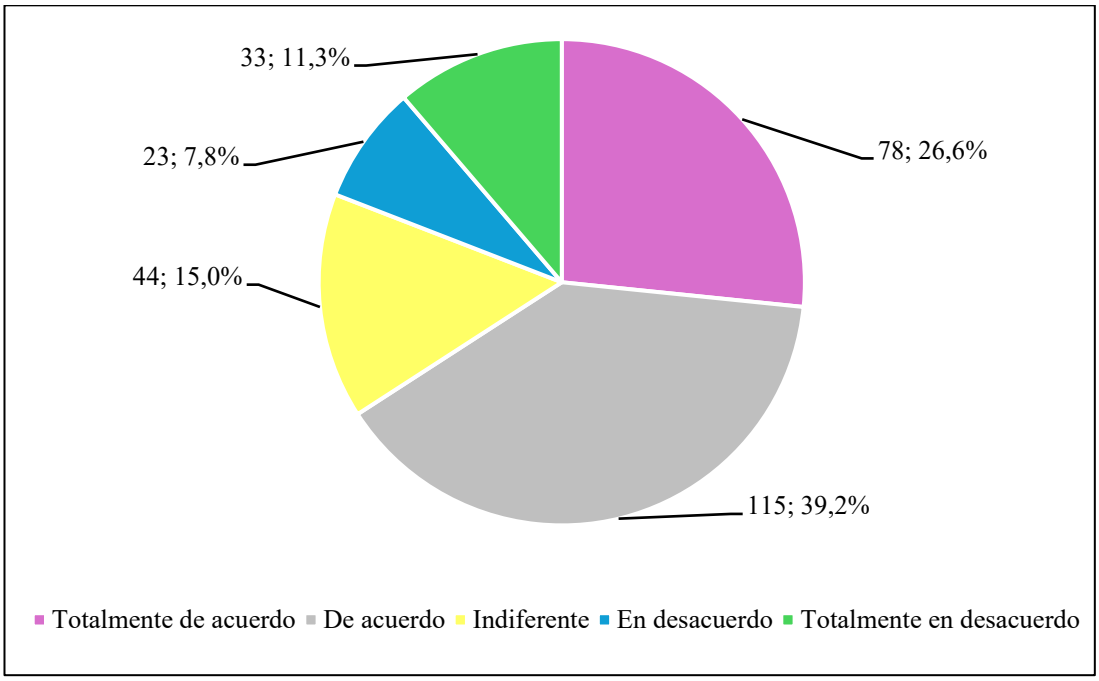
Resultados de la pregunta 4

	Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	78	26,6	26,6	26,6
	De acuerdo	115	39,2	39,2	65,9
	Indiferente	44	15,0	15,0	80,9
	En desacuerdo	23	7,8	7,8	88,7
	Totalmente en desacuerdo	33	11,3	11,3	100,0
	Total	**293**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Los resultados demuestran la satisfacción de los encuestados en cuanto a la filosofía empresarial.

Figura 4

Resultados de la pregunta 4



Nota. Los resultados demuestran la satisfacción de los encuestados en cuanto a la filosofía empresarial.

Análisis e interpretación: De un total de 293 colaboradores de la empresa IDMASOL encuestados, el 39,2% están en desacuerdo con la filosofía empresarial de la empresa con respecto a la transmisión de una identidad en las prácticas comerciales, seguido de un 26,6% que están totalmente de acuerdo, luego un 15,0% que se encuentran indiferentes, después un 11,3% que están totalmente en desacuerdo y el 7,8% restante están en desacuerdo con la filosofía empresarial. Estos resultados son positivos con respecto al planteamiento de la misión, visión y objetivos empresariales de la empresa, puesto que fácilmente construyen una buena identidad que es bien comprendida por los colaboradores de la empresa IDMASOL y transmitida a sus grupos de interés como proveedores, clientes, accionistas, entre otros.

Pregunta 5. ¿En su criterio, los objetivos empresariales de la empresa han sido planteados de una manera lógica, realista y medible?

Tabla 11

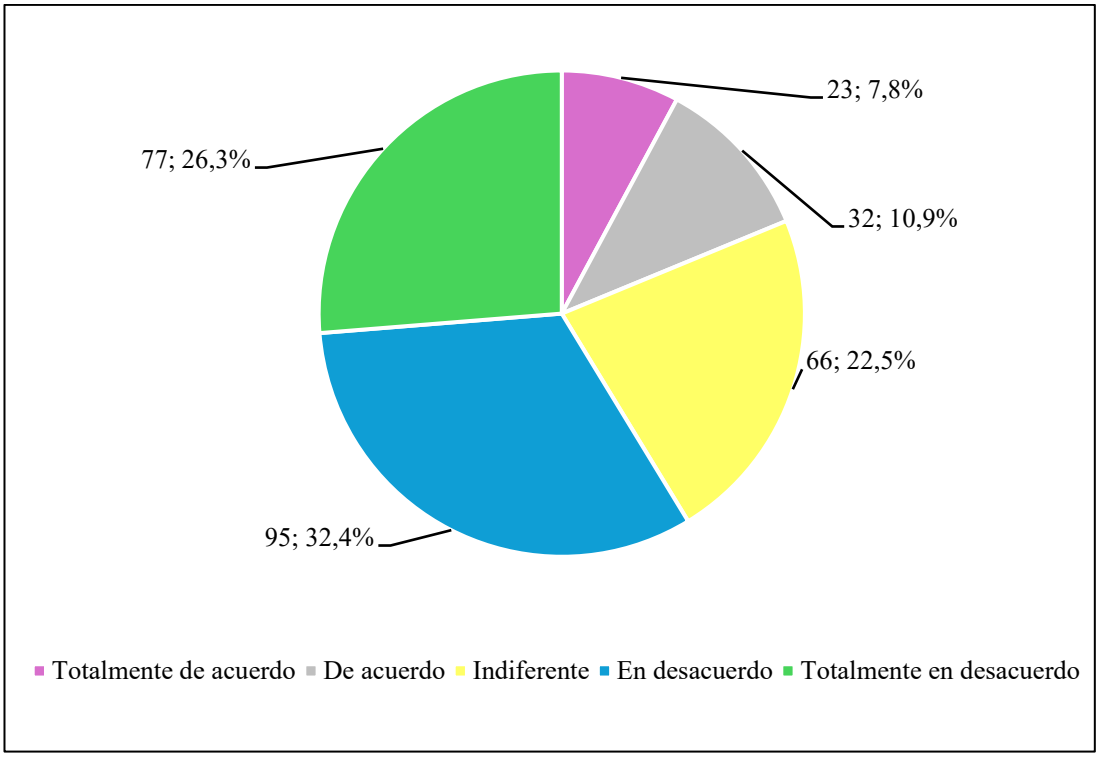
Resultados de la pregunta 5

	Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	23	7,8	7,8	7,8
	De acuerdo	32	10,9	10,9	18,8
	Indiferente	66	22,5	22,5	41,3
	En desacuerdo	95	32,4	32,4	73,7
	Totalmente en desacuerdo	77	26,3	26,3	100,0
	Total	**293**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Los resultados demuestran la satisfacción de los encuestados con respecto a la filosofía empresarial.

Figura 5

Resultados de la pregunta 5



Nota. Los resultados demuestran la satisfacción de los encuestados con respecto a la filosofía empresarial.

Análisis e interpretación: De un total de 293 colaboradores de la empresa IDMASOL encuestados, el 32,4% están en desacuerdo con los objetivos empresariales puesto que no están planteados de una manera lógica, realista y medible, seguido un 26,3% están totalmente en desacuerdo, luego un 22,5% se encuentran indiferentes, después un 10,9% están de acuerdo y el 7,8% restante están totalmente de acuerdo. Este resultado es importante en la identificación de los elementos de un plan estratégico para gestión administrativa, puesto que se ha reconocido que los objetivos empresariales de IDMASOL son inapropiados a su actual situación y tampoco poseen magnitudes de medida para ser mesurables.

Pregunta 6. ¿En su criterio, considera que se cumple con todo lo organizado en la empresa IDMASOL?

Tabla 12

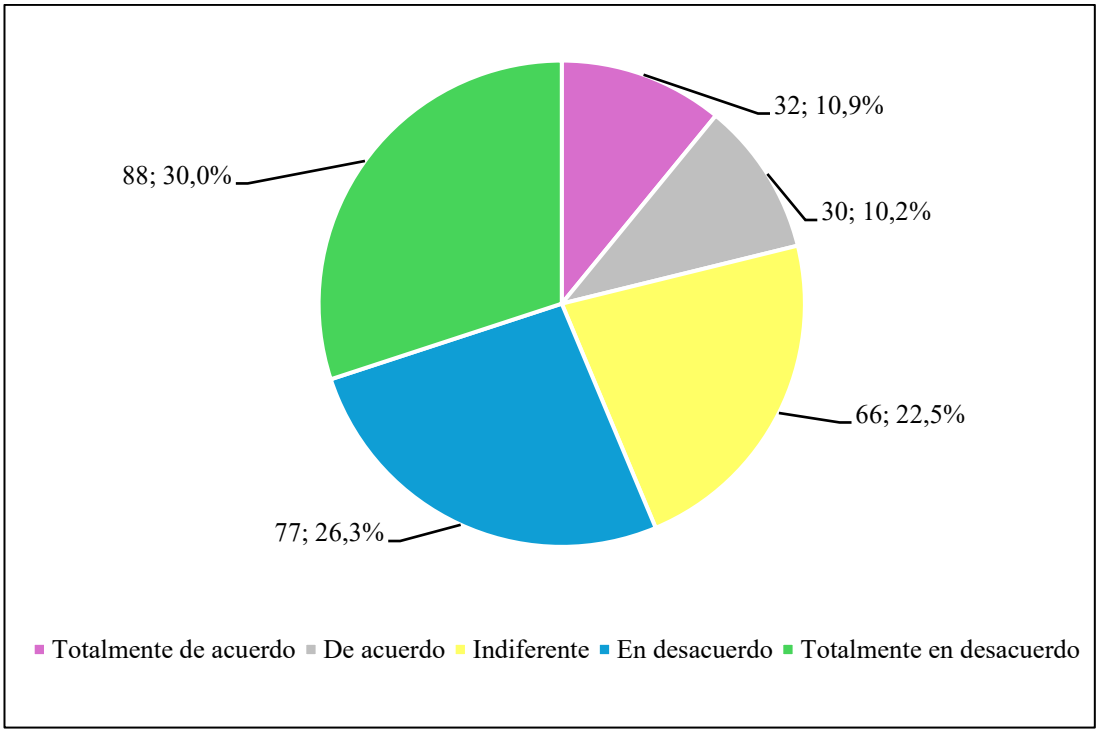
Resultados de la pregunta 6

	Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	32	10,9	10,9	10,9
	De acuerdo	30	10,2	10,2	21,2
	Indiferente	66	22,5	22,5	43,7
	En desacuerdo	77	26,3	26,3	70,0
	Totalmente en desacuerdo	88	30,0	30,0	100,0
	Total	**293**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Los hallazgos evidencian la satisfacción de los encuestados en cuanto a la fase de organización.

Figura 6

Resultados de la pregunta 6



Nota. Los hallazgos evidencian la satisfacción de los encuestados en cuanto a la fase de organización.

Análisis e interpretación: De un total de 293 colaboradores de la empresa IDMASOL encuestados, el 30,0% están totalmente en desacuerdo con la fase de organización de la empresa IDMASOL, luego un 26,3% están en desacuerdo, después un 22,5% se encuentran indiferentes, seguido de un 10,9% que se encuentran totalmente de acuerdo y el 10,2% restante que están de acuerdo. En conclusión, esta pregunta demuestra que el personal se encuentra muy insatisfecho con la fase de organización del proceso administrativo de la empresa IDMASOL, que se encarga de la división equitativa del trabajo, atribución de deberes, responsabilidades y actividades de trabajo a todos los puestos o cargos.

Pregunta 7. ¿En su criterio, considera una equitativa distribución de actividades de trabajo, responsabilidades y deberes?

Tabla 13

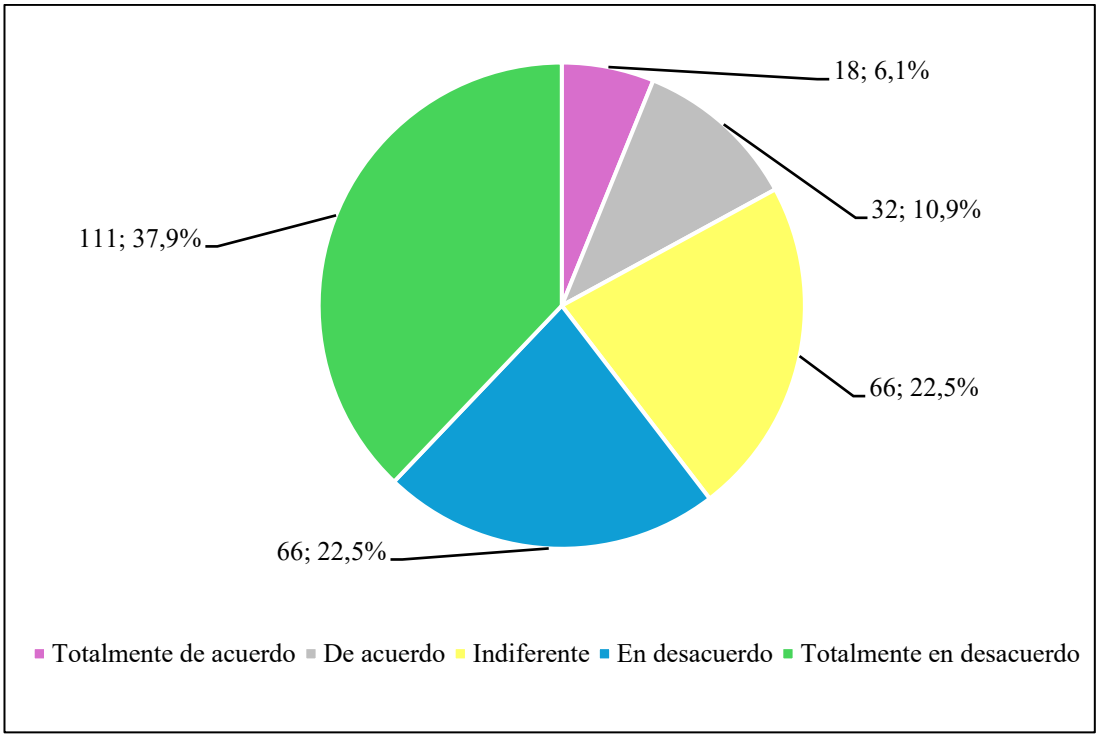
Resultados de la pregunta 7

	Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	18	6,1	6,1	6,1
	De acuerdo	32	10,9	10,9	17,1
	Indiferente	66	22,5	22,5	39,6
	En desacuerdo	66	22,5	22,5	62,1
	Totalmente en desacuerdo	111	37,9	37,9	100,0
	Total	**293**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Los hallazgos evidencian la percepción de los encuestados en cuanto a la existencia de una equitativa distribución de actividades.

Figura 7

Resultados de la pregunta 7



Nota. Los hallazgos evidencian la percepción de los encuestados en cuanto a la existencia de una equitativa distribución de actividades.

Análisis e interpretación: De un total de 293 colaboradores de la empresa IDMASOL encuestados, el 33,8% están totalmente en desacuerdo con la distribución de actividades de trabajo, deberes y responsabilidades, seguido de un 22,5% que se encuentran indiferentes, otro 22,5% que están en desacuerdo, luego un 10,9% están de acuerdo y el 6,1% restante están totalmente de acuerdo. Con este resultado, es evidente que se requiere una reformulación de actividades de trabajo por cada puesto o cargo, puesto que éstos se encuentran muy insatisfechos con la atribución de líneas de autoridad y responsabilidades.

Pregunta 8. ¿En su criterio, considera que se cumple con todo lo relacionado a la dirección en la empresa IDMASOL?

Tabla 14

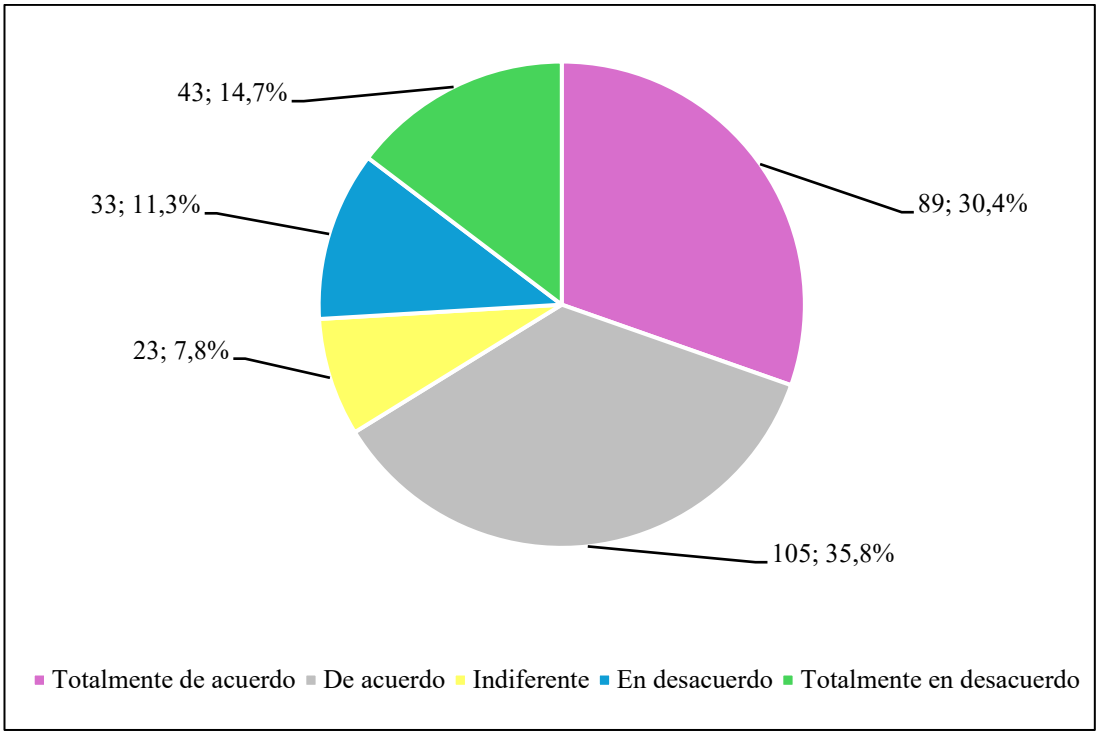
Resultados de la pregunta 8

	Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	89	30,4	30,4	30,4
	De acuerdo	105	35,8	35,8	66,2
	Indiferente	23	7,8	7,8	74,1
	En desacuerdo	33	11,3	11,3	85,3
	Totalmente en desacuerdo	43	14,7	14,7	100,0
	Total	**293**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Los hallazgos evidencian la percepción de los encuestados en cuanto a la fase de dirección.

Figura 8

Resultados de la pregunta 8



Nota. Los hallazgos evidencian la percepción de los encuestados en cuanto a la fase de dirección.

Análisis e interpretación: De un total de 293 colaboradores de la empresa IDMASOL encuestados, el 35,8% están de acuerdo con la fase de dirección de la empresa, seguido de un cercano 30,4% que manifiestan estar totalmente de acuerdo, luego un 14,7% están totalmente en desacuerdo, después un 11,3% están en desacuerdo y el 7,8% restante se encuentran indiferentes. En conclusión, la empresa IDMASOL atraviesa una buena situación con respecto a su fase de dirección en el proceso y gestión administrativa, lo que se traduce en la presencia de buenos líderes de trabajo y su influencia en el desempeño y motivación laboral.

Pregunta 9. ¿Está usted de acuerdo con el desempeño de los actuales líderes de equipo (directivos y supervisores) de la empresa IDMASOL?

Tabla 15

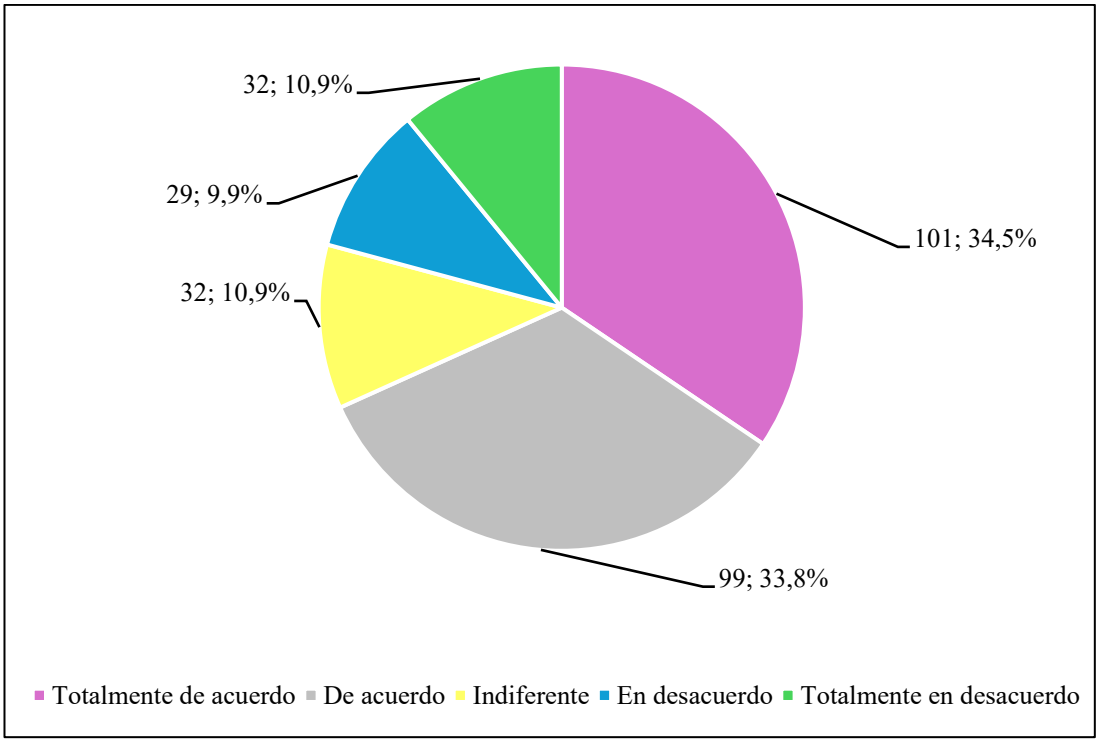
Resultados de la pregunta 9

	Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	101	34,5	34,5	34,5
	De acuerdo	99	33,8	33,8	68,3
	Indiferente	32	10,9	10,9	79,2
	En desacuerdo	29	9,9	9,9	89,1
	Totalmente en desacuerdo	32	10,9	10,9	100,0
	Total	**293**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Los hallazgos evidencian la percepción de los encuestados con respecto al desempeño de los líderes de equipo.

Figura 9

Resultados de la pregunta 9



Nota. Los hallazgos evidencian la percepción de los encuestados con respecto al desempeño de los líderes de equipo.

Análisis e interpretación: De un total de 293 colaboradores de la empresa IDMASOL encuestados, el 33,8% manifiestan que están de acuerdo con el desempeño de los actuales líderes de equipo (directivos y supervisores) de la empresa, después un 34,5% se encuentran totalmente de acuerdo, luego un 10,9% están totalmente en desacuerdo, otro 10,9% se encuentran indiferentes y el 9,9% restante están en desacuerdo con el desempeño de los líderes. En conclusión, la empresa IDMASOL posee una gran fortaleza en sus recursos humanos de nivel medio (supervisores departamentales) y nivel directivo (gerente), puesto que son profesionales con grandes competencias laborales de dar seguimiento y apoyo a sus subalternas, asimismo, poseen una buena capacidad de influencia y motivación.

Pregunta 10. ¿Está usted de acuerdo con respecto a las formas o métodos de supervisión, comunicación y motivación laboral?

Tabla 16

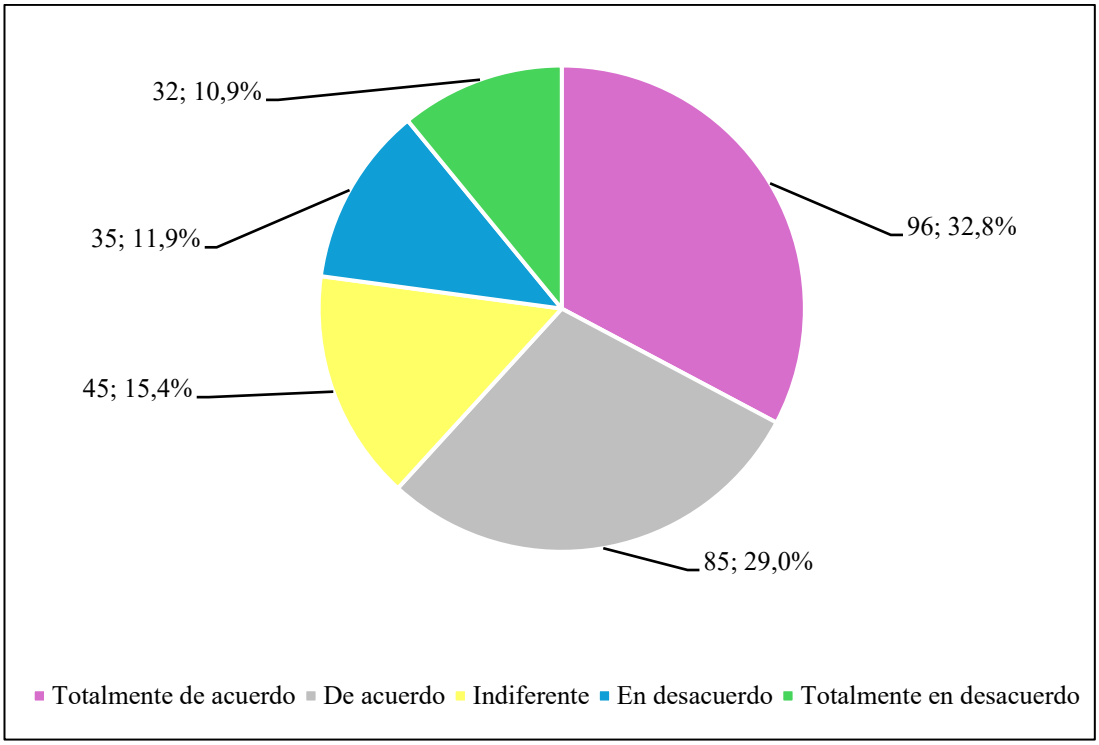
Resultados de la pregunta 10

	Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	96	32,8	32,8	32,8
	De acuerdo	85	29,0	29,0	61,8
	Indiferente	45	15,4	15,4	77,1
	En desacuerdo	35	11,9	11,9	89,1
	Totalmente en desacuerdo	32	10,9	10,9	100,0
	Total	**293**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Los hallazgos evidencian la percepción de los encuestados en cuanto a los métodos de supervisión, comunicación y motivación.

Figura 10

Resultados de la pregunta 10



Nota. Los hallazgos evidencian la percepción de los encuestados en cuanto a los métodos de supervisión, comunicación y motivación.

Análisis e interpretación: De un total de 293 colaboradores de la empresa IDMASOL encuestados, el 32,8% mencionan que están totalmente de acuerdo con las actuales formas o métodos de supervisión, comunicación y comunicación laboral, seguido de un 29,0% que están de acuerdo, luego un 15,4% que se encuentran indiferentes, después un 11,9% que mencionar estar en desacuerdo y el 10,9% restante están totalmente en desacuerdo. En conclusión, la fase de dirección es una gran fortaleza de la empresa, no sólo por la capacidad y desempeño de sus líderes de equipo, también por que los trabajadores están satisfechos con los actuales métodos de supervisión de su trabajo, la comunicación parece ser efectiva entre jefes inmediatos y subalternos y la motivación sigue un buen comportamiento para formar un buen ambiente laboral.

Pregunta 11. ¿En su criterio, considera que se cumple con todo lo relacionado al control en la empresa IDMASOL?

Tabla 17

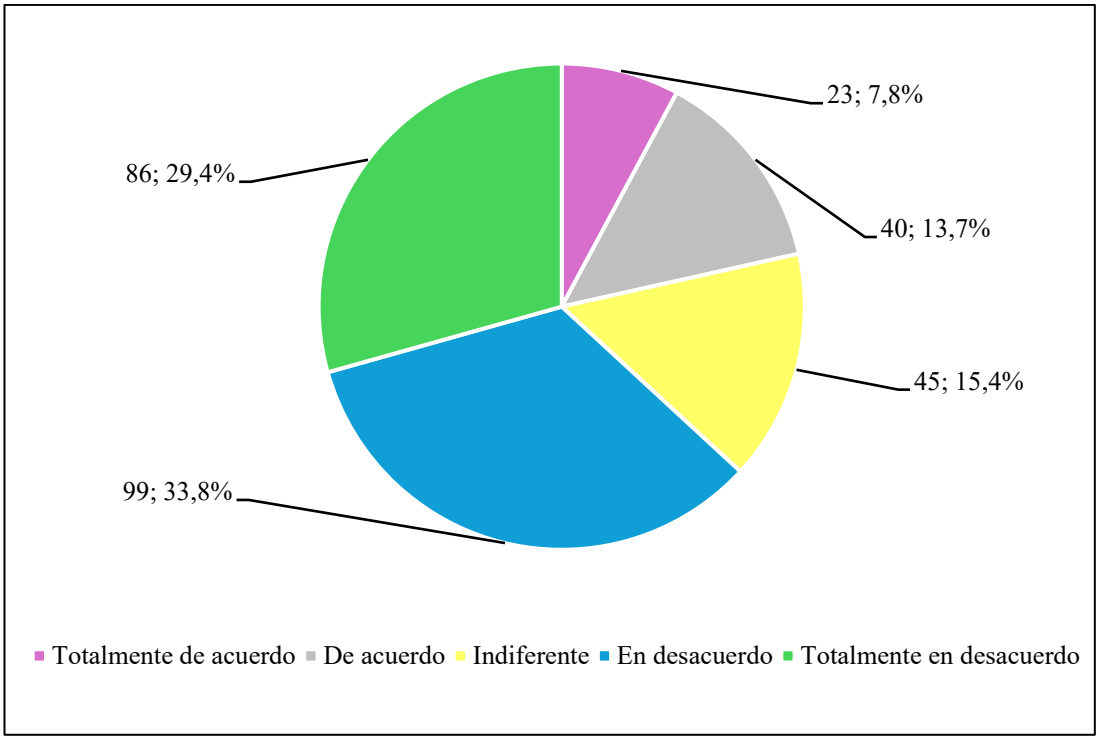
Resultados de la pregunta 11

	Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	23	7,8	7,8	7,8
	De acuerdo	40	13,7	13,7	21,5
	Indiferente	45	15,4	15,4	36,9
	En desacuerdo	99	33,8	33,8	70,6
	Totalmente en desacuerdo	86	29,4	29,4	100,0
	Total	**293**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Los resultados muestran el criterio de los encuestados en relación a la fase de control.

Figura 11

Resultados de la pregunta 11



Nota. Los resultados muestran el criterio de los encuestados en relación a la fase de control.

Análisis e interpretación: De un total de 293 colaboradores de la empresa IDMASOL encuestados, el 33,8% están en desacuerdo con la fase de control de la gestión administrativa de la empresa, seguido de un 29,4% que están totalmente en desacuerdo, luego un 15,4% manifiestan estar indiferentes, después un 13,7% mencionan que están de acuerdo y el 7,8% están totalmente de acuerdo con la fase de control. En definitiva, los colaboradores de la empresa no se encuentran muy satisfechos con la capacidad de la empresa para evaluar los resultados o cumplimiento de los objetivos y en base a eso realizar una adecuada toma de decisiones.

Pregunta 12. ¿Está usted de acuerdo con el actual método de evaluación de resultados de la empresa IDMASOL?

Tabla 18

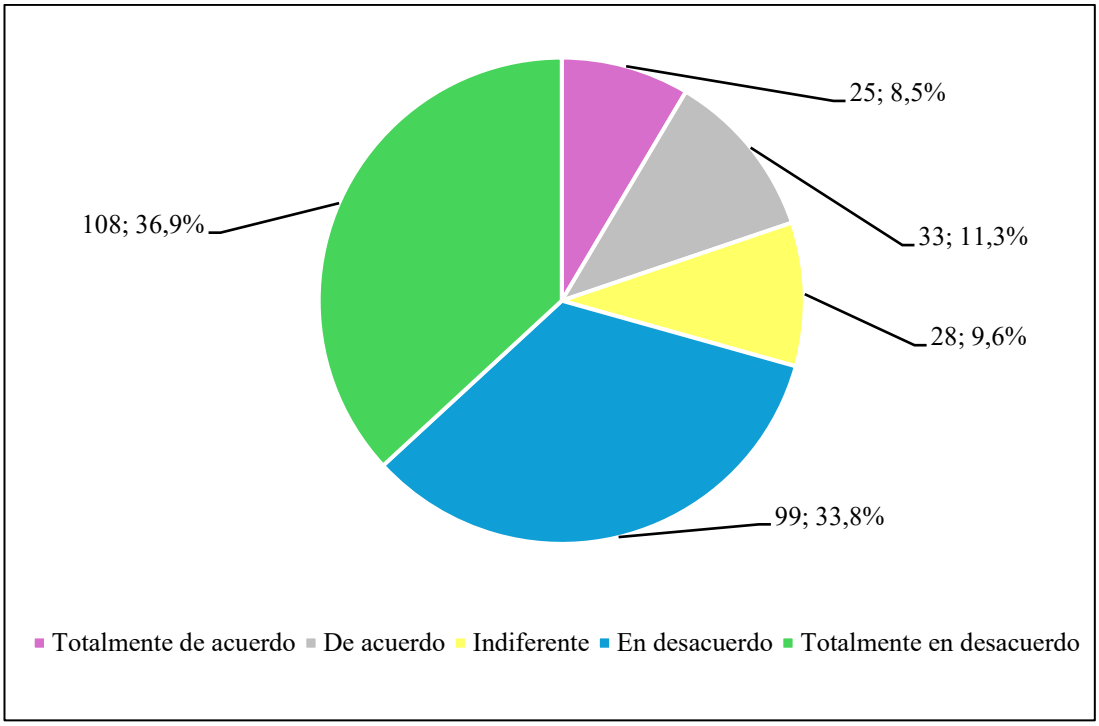
Resultados de la pregunta 12

	Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	25	8,5	8,5	8,5
	De acuerdo	33	11,3	11,3	19,8
	Indiferente	28	9,6	9,6	29,4
	En desacuerdo	99	33,8	33,8	63,1
	Totalmente en desacuerdo	108	36,9	36,9	100,0
	Total	**293**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Los resultados muestran el criterio de los encuestados en relación al método de evaluación de resultados.

Figura 12

Resultados de la pregunta 12



Nota. Los resultados muestran el criterio de los encuestados en relación al método de evaluación de resultados.

Análisis e interpretación: De un total de 293 colaboradores de la empresa IDMASOL encuestados, el 36,9% manifiestan que están totalmente en desacuerdo con el actual método evaluación de resultados de la empresa, un cercano 33,8% mencionan que están en desacuerdo, un 11,3% manifiestan que están de acuerdo, luego un 9,6% se encuentran indiferentes y el 8,5% restante mencionan estar totalmente de acuerdo. En conclusión, la empresa debe mejorar su forma actual de medir los resultados, aunque también debe mejorar de manera conjunta en el planteamiento de objetivos, puesto que, al no ser mesurables o medibles, el método de evaluación es complejo y ambiguo en la interpretación de resultados.

Pregunta 13. ¿Está usted de acuerdo con la creación de un plan estratégico para la mejora de la gestión administrativa de la empresa IDMASOL?

Tabla 19

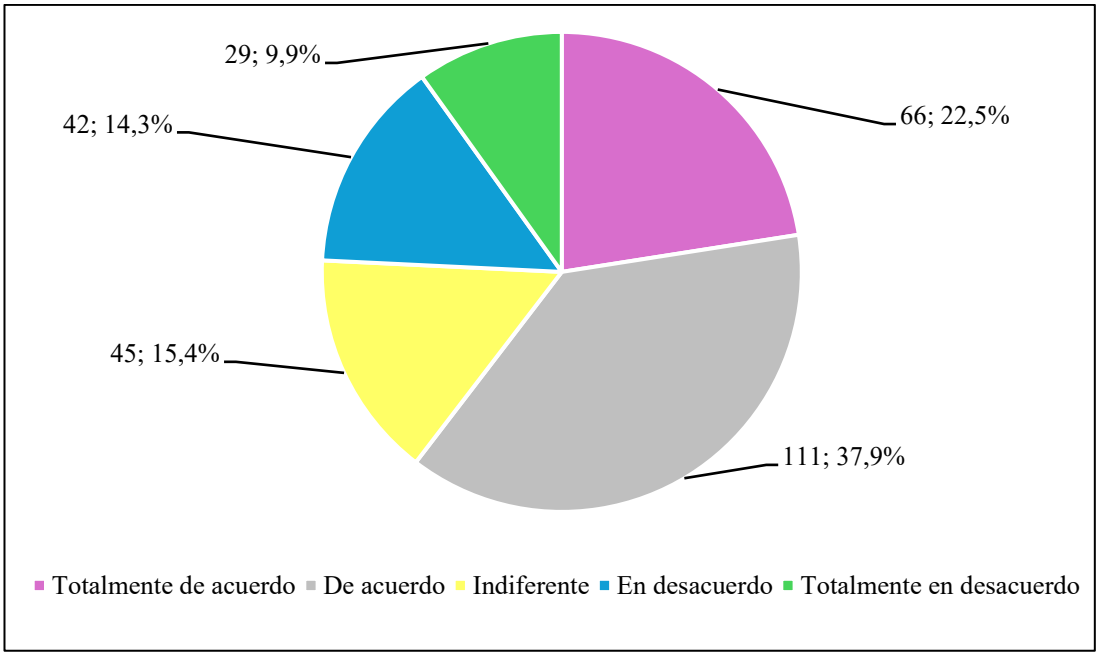
Resultados de la pregunta 13

	Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	66	22,5	22,5	22,5
	De acuerdo	111	37,9	37,9	60,4
	Indiferente	45	15,4	15,4	75,8
	En desacuerdo	42	14,3	14,3	90,1
	Totalmente en desacuerdo	29	9,9	9,9	100,0
	Total	**293**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Los resultados muestran el criterio de los encuestados con respecto a la creación de un plan estratégico.

Figura 13

Resultados de la pregunta 13



Nota. Los resultados muestran el criterio de los encuestados con respecto a la creación de un plan estratégico.

Análisis e interpretación: De un total de 293 colaboradores de la empresa IDMASOL encuestados, el 37,9% manifiestan que están de acuerdo con la creación de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la empresa, un 22,5% mencionan estar totalmente de acuerdo, luego un 15,4% dicen estar indiferentes, después un 14,3% manifiestan que están en desacuerdo y el 9,9% restante mencionan que están totalmente en desacuerdo. En breves palabras, este resultado permite concluir que el personal exige mejoras en la empresa, en consecuencia, este plan es una gran opción para cambiar la problemática que atraviesa la empresa con respecto a las fases de planeación, organización y control de la empresa.

3.2. Verificación de Hipótesis

En la verificación de la hipótesis de investigación, se siguió un procedimiento de 5 fases y se empleó el estadígrafo ji cuadrado por el Método de Tablas de Contingencia, en dónde, se analizó y cruzó los resultados de la pregunta N°1 y N°13 del instrumento de recolección de datos. Con la primera pregunta, se midió la variable independiente del plan estratégico y con la última pregunta se midió la variable dependiente de gestión administrativa.

1) Planteamiento de modelo lógico

H_0: ¿ El plan estratégico no funciona como una herramienta de mejora en la gestión administrativa de la empresa IDMASOL S.A.S.?

H_1: ¿ El plan estratégico no funciona como una herramienta de mejora en la gestión administrativa de la empresa IDMASOL S.A.S.?

2) Selección de nivel de significancia

La presente investigación trabaja con valores estadísticos estandarizados, en consecuencia, se seleccionó un nivel de significancia de 0,05.

3) Cálculo de ji cuadrado calculado

Se empleó el estadígrafo chi cuadrado, debido a su simple nivel de complejidad al analizar la relación o asociación entre variables de investigación, en este caso, la variable independiente del plan estratégico y la variable dependiente de la gestión administrativa. De la misma manera, los resultados de este estadígrafo permitirán realizar inferencias sobre la población total a partir del análisis de una muestra, por medio del análisis de datos categóricos ordinales .

Tabla 20

Resultados de preguntas

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Preg. 1	35	46	49	132	31	**293**
Preg. 13	66	111	45	42	29	**293**
Total	**101**	**157**	**94**	**174**	**60**	**586**

Nota. La tabla de doble entrada muestra los resultados obtenidos en las preguntas de análisis para la prueba de hipótesis.

Tabla 21

Tabla de contingencia de ji cuadrado

fo	*Fe*	*fo - fe*	*(fo - fe)²*	*(fo - fe)² / fe*
23	50,500	-27,500	756,250	14,975
46	78,500	-32,500	1056,250	13,455
46	47,000	-1,000	1,000	0,021

155	87,000	68,000	4624,000	53,149
23	30,000	-7,000	49,000	1,633
34	28,500	5,500	30,250	1,061
201	123,500	77,500	6006,250	48,634
15	30,500	-15,500	240,250	7,877
19	87,000	-68,000	4624,000	53,149
24	23,500	0,500	0,250	0,011
			Total	**193,967**

Nota. Tabla de contingencia para calcular el valor del estadístico de prueba calculado.

4) Cálculo de ji cuadrado tabular

$$\boldsymbol{gl} = (f - 1)(c - 1)$$

gl = grados de libertad.

f = número de preguntas cruzadas en la tabla de contingencia exceptuando los totales.

c = número de opciones de respuestas de las preguntas cruzadas.

$$\boldsymbol{gl} = (2 - 1)(5 - 1)$$

$$\boldsymbol{gl} = (1)(4)$$

$$\boldsymbol{gl} = 4$$

Tabla 22

Ji cuadrado tabular

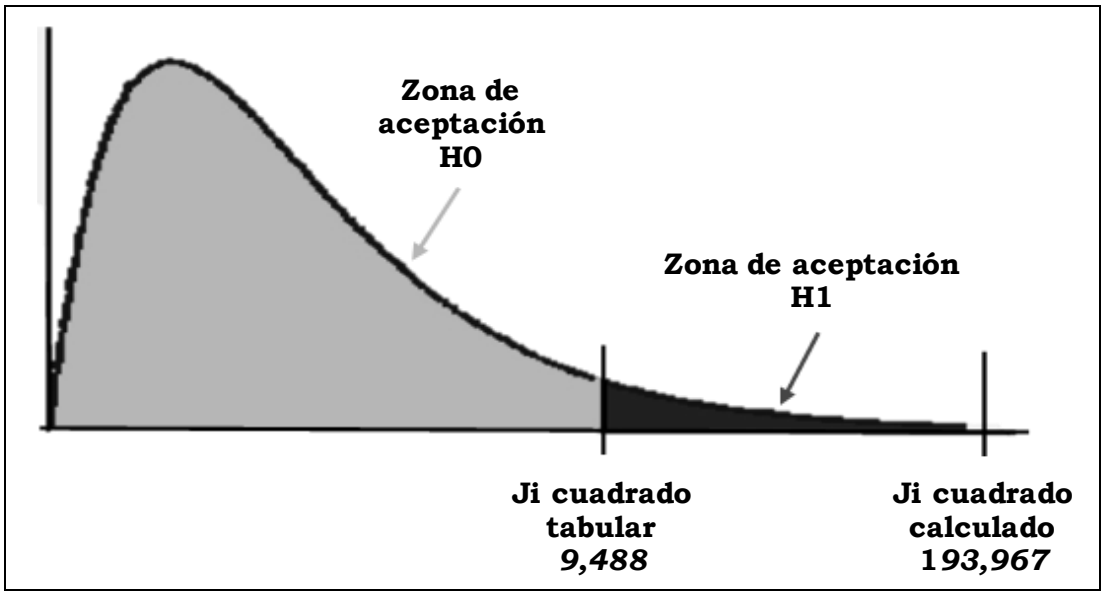
grados de libertad (*gl*)	**Área de la cola derecha**			
	0,10	**0,05**	**0,02**	**0,01**
1	2,706	3,841	5,412	6,635
2	4,605	5,991	7,824	9,210
3	6,251	7,815	9,837	11,345
4	7,779	**9,488**	11,668	13,277
5	9,236	11,070	13,386	15,086
6	10,645	12,592	15,033	16,812
7	12,017	14,067	16,622	18,475
8	13,362	15,507	18,168	20,090
9	14,684	16,919	19,679	21,666
10	15,987	18,307	21,161	23,209

Nota. Valores extraídos de los apéndices del Libro Estadística aplicada a los negocios y economía de Lind et al. (2022).

5) Representación gráfica

Figura 14

Representación gráfica de la toma de decisión



Nota. El estudio sugiere ampliamente aceptar la hipótesis (H_1).

Con la prueba de hipótesis efectuada, se evidencia que el valor de ji cuadrado calculado con 193,967 supera al valor de ji cuadrado tabular con 9,488; en consecuencia, el cálculo indica aceptar la hipótesis H_1 o alternativa. En conclusión, se afirma que existe la suficiente evidencia estadística para determinar que el plan estratégico si será una herramienta de mejora de la gestión administrativa para la empresa IDMASOL.

CAPÍTULO IV
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez realizada la investigación de campo y resultados, se obtuvieron las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Eliminar

4.1. Conclusiones

En conclusión, la gestión administrativa es de suma relevancia en la toma de decisiones dentro de una empresa, puesto que es un proceso sistemático que demanda de una adecuada planificación, organización, dirección y control para garantizar una buena resolución o dictamen ante ciertas situaciones. En este sentido, es importante establecer la realidad de una empresa, para así coordinar adecuadamente los diversos o escasos recursos y esfuerzos disponibles en la organización, para posteriormente

proponer alternativas lógicas y efectivas para los diferentes problemas o situaciones contradictorias.

En cuanto al diagnóstico de la gestión administrativa de la empresa IDMASOL S.A.S., se identificó tres puntos débiles contra un punto fuerte en este aspecto, en dónde, los resultados de investigación demuestran que se requiere de una inmediata intervención en las fases de planificación, organización y control. En breves palabras, la empresa debe reformular por completo su forma de administrar sus recursos y esfuerzos a futuro, plantear de mejor manera sus objetivos empresariales, realizar una mejor distribución de las actividades de trabajo ante los cargos o puestos disponibles y, finalmente, cambiar el método actual de evaluación de resultados.

Finalmente, el modelo estadístico empleado para medir la relación entre las variables de la investigación fue ji cuadrado, el cual emplea las percepciones de los empleados para determinar qué tan satisfechos están sobre la actual gestión administrativa de la empresa y que tan abiertos están a la creación del plan estratégico. Además de ello, este modelo estadístico se adapta al instrumento de recolección de datos de la presente investigación, la cual estaba integrada por cuestiones categóricas y nominales, los cuales facilitaron la realización de tablas de contingencia y cruce de cuestiones.

4.2. Recomendaciones

La fundamentación teórica permitió establecer la relación y comportamiento entre las variables de la gestión administrativa y la toma de decisiones, no obstante, se sugiere ampliar el marco teórico con temáticas relacionadas con modelos de gestión administrativa, puesto que existen diversos estudios científicos sobre la estructura de dichos modelos. De la misma manera, es esencial identificar el mejor modelo de gestión administrativa para una empresa de tipo comercial y venta receptiva tal y como lo es la empresa IDMASOL S.A.S., la cual solo se dedica a comercializar productos de ferretería.

Se sugiere emplear la metodología SMART la cual permite plantear objetivos específicos, mesurables, alcanzables, relevantes y con un límite de tiempo. Por otra

parte, el Método de incidencias diarias y críticas del trabajo es una gran opción para mejorar la distribución de actividades de trabajo, puesto que es un proceso técnico y efectivo para asignar actividades en un periodo diario acorde a las competencias laborales de los trabajadores. Para finalizar, el Método de Gestión por Objetivos es la sugerencia para el nuevo método de evaluación de resultados, puesto que va acorde y sincronizado con la metodología SMART de objetivos, en consecuencia, los resultados serán bien entendidos en términos numéricos y fáciles de expresar para una futura toma de decisiones.

El resultado del modelo estadístico demuestra un amplio margen de diferencia entre el estadístico de prueba tabular (9,488) y el estadístico de prueba calculado (193,967), lo cual sugiere que la gestión administrativa posee un fuerte dominio sobre la toma de decisiones. Cuando se da este tipo de resultados tan imperiosos, se sugiere dar marcha a la propuesta de solución del problema de investigación sin ningún tipo de duda, siendo este caso, la creación de un plan estratégico una propuesta viable y efectiva para cambiar la realidad de la empresa IDMASOL.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barrantes, M. (2022). La planeación Estratégica y la Gestión Administrativa en Educación . *Revista El Labrador,* *6*(1), 1-16. doi: https://revistaellabrador.net/index.php/RevistaElLabrador/article/view/58.

Cabrera, S., Erazo, J., Narváez, I., & Rodríguez, R. (2021). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo. *CIENCIAMATRIA,* *7*(12), 696-724. doi: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7915377.

Chicaiza, N., Saavedra, G., Olovacha, W., & Cabezas, M. (2024). Implementación de un modelo de planificación estratégica para la gestión administrativa, de la

Compañía de Transporte Pesado Rutas Salcedenses. *Revista POCAIP, 8*(1), 768-786. doi: https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2522.

Crespo, M., Romero, M., Urdaneta, A., & González, A. (2023). Gestión administrativa mediante la planificación operativa y financiera de las microempresas orenses de producción camaronera periodo 2019-2022. *Revista Eruditus, 3*(1), 81-106. doi: https://doi.org/10.35290/re.v3n1.2022.536.

Chiavenato, I. (2023). *Principios de la administración.* México: McGraw-Hill.

Delgado, B., Bravo, W., & Pinzón, L. (2023). La planificación estratégica como herramienta clave para el desarrollo de las microempresas. *Revista Publicando, 9*(34), 96-107. doi: https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2323.

Gómez, A., & Yoza, N. (2024). Gestión administrativa y el desempeño laboral en la Unidad de Administración del Talento Humano, UNESUM. *Revista Científica Ciencia y Desarrollo, 27*(2), 413-422. doi: http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v27i2.2633.

Gutiérrez, J., Romero, J., Hernández, L., & Vega, F. (2021). Planificación estratégica situacional. Un proceso metódico-práctico. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG, 26*(94), 762-783.

Goytortúa, C., Martínez, M., & Sanjuan, A. (2023). Proceso administrativo en las organizaciones. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún, 10*(19), 70-74. doi: https://doi.org/10.29057/escs.v10i19.9585.

Hill, M. (2022). La importancia de la gestión administrativa en las instituciones de enseñanza superior. *Revista Societas, 24*(2), 244-261. doi: https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas/article/view/3011.

Huerta, S., González, C., Mosquera, M., & Herrera, D. (2023). Estrategias de fortalecimiento basado en la matriz FODA. Caso de estudio de emprendimientos en la zona playera del cantón Salitre, Ecuador . *Cofin Habana, 17*(1), 1-15. doi: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612023000100009&script=sci_arttext&tlng=pt.

Mas, F. (2024). El “vigor” competitivo como valor contemporáneo. Crítica genealógica de la matriz FODA. *Revista RFCE, 32*(1), 35-52. doi: https://doi.org/10.30972/rfce.3217573.

Méndez, M., Hernández, K., Rodríguez, S., & Barrón, D. (2023). Aplicación de la herramienta FODA: Caso de estudio en un negocio de la industria restaurantera. *Ciencia Nicolaita, 88*(11), 11-25. doi: https://doi.org/10.35830/cn.vi88.639.

Moreno, M., Moreira, E., & Merchán, J. (2022). El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa. *Dominio de las Ciencias, 8*(3), 1-15. doi: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8635242.

Mori, H. (2021). Cambio de gestión administrativa en los gobiernos sub nacionales y su incidencia en los sistemas administrativos: Región Amazonas, 2018-2019. *Revista Gobierno y Gestión Pública, 8*(2), 23-33. doi: https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/2352.

Muñiz, L., Tomalá, R., & Alvarado, J. (2022). La Planificación Estratégica y su Aporte al Desarrollo Empresarial de las Mipymes en Manabí. *Revista POCAIP, 8*(1), 372-383. doi: https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2577.

Paredes, M., Cárdenas, V., & Palomino, A. (2021). Habilidades directivas y planificación estratégica en una universidad peruana. *Gaceta Científica, 7*(1), 17-22. doi: https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.1061.

Peralta, M., Horna, E., Horna, E., & Heredia, F. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación, 47*(1), 1-12. doi: http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904.

Ruiz, J., Solís, C., & López, N. (2021). La incidencia de la Planificación estratégica en el desempeño del Marketing: Una revisión crítica. *Revista Científica Anfibios, 4*(2), 36-44. doi: https://doi.org/10.37979/afb.2021v4n2.93.

Saavedra, J., & Delgado, J. (2023). Propuesta de gestión administrativa para mejorar la satisfacción laboral en trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa

Local, Mariscal Cáceres, Perú, 2022. *Revista de Climatología, 23*(1), 1-13. doi: 10.59427/rcli/2023/v23cs.1-13.

Sampieri, H., Hernández, C., & Baptista, J. (2022). *Metodología de la investigación.* México: McGraw-Hill.

Silva, G., & Cabrera, S. (2023). El planeamiento estratégico y su incidencia con la gestión administrativa de la unidad de nivelación y admisión, universidad nacional de Chimborazo, ciudad de Riobamba-Ecuador . *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar, 7*(1), 4040-4050. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4738.

Silva, G., & Caiza, V. (2023). Gestión administrativa a través del pensamiento estratégico de la unidad de nivelación y admisión, Universidad Nacional de Chimborazo. *Revista Científica Tesla, 3*(2), 1-22. doi: https://doi.org/10.55204/trc.v3i2.e174.

Solano, V. (2020). Diseño de plan estratégico para la empresa Llaves Hermanos Solano que permita el posicionamiento y la rentabilidad en la ciudad de Popayán. *Trabajo de grado para optar por el Título de Administrador de Empresas.* Uniautónoma del Cauce, Popayán.

Vásquez, G., Parrales, D., & Morales, V. (2021). Proceso administrativo, factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando, 8*(31), 258-278. doi: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8050362.

Valencia, M. (2022). Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica . *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar, 6*(6), 97-115. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3473.

Zúñiga, R. (2022). El uso del planeamiento estratégico como instrumento de gestión por las micro y pequeñas empresas de Chimbote. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar, 6*(1), 2082-2093. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1635.

ANEXOS

Anexo A. Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: Establecer los elementos necesarios para el diseño de un plan estratégico de gestión administrativa en la empresa IDMASOL S.A.S. para mejorar las decisiones dentro de la empresa.

Dirigido a: Colaboradores de la empresa IDMASOL S.A.S.

Instrucciones: Leer los siguientes enunciados y marcar con una "x" la respuesta que describa mejor su opinión. Sus respuestas poseen una finalidad académica-científica y se mantendrán en el anonimato.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Género

Masculino	Femenino

Edad en número

_____ años

Nivel de instrucción académica actual

Primaria	Bachillerato	Grado	Posgrado

Estado civil

Soltero(a)	Casado(a)	Unión Libre	Divorciado(a)	Viudo(a)

1. ¿Está usted de acuerdo con la actual gestión administrativa de la empresa IDMASOL?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. ¿Está usted de acuerdo con el cumplimiento de las actividades laborales en términos de eficiencia y eficacia?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. ¿En su criterio, considera que se cumple con todo lo planeado en la empresa IDMASOL?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. ¿En su criterio, la filosofía empresarial (misión, visión y valores corporativos) de la empresa IDMASOL transmite una identidad en sus prácticas comerciales?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. ¿En su criterio, los objetivos empresariales de la empresa han sido planteados de una manera lógica, realista y medible?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. ¿En su criterio, considera que se cumple con todo lo organizado en la empresa IDMASOL?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. ¿En su criterio, considera una equitativa distribución de actividades de trabajo, responsabilidades y deberes?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. ¿En su criterio, considera que se cumple con todo lo relacionado a la dirección en la empresa IDMASOL?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. ¿Está usted de acuerdo con el desempeño de los actuales líderes de equipo (directivos y supervisores) de la empresa IDMASOL?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. ¿Está usted de acuerdo con respecto a las formas o métodos de supervisión, comunicación y motivación laboral?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. ¿En su criterio, considera que se cumple con todo lo relacionado al control en la empresa IDMASOL?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. ¿Está usted de acuerdo con el actual método de evaluación de resultados de la empresa IDMASOL?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. ¿Está usted de acuerdo con la creación de un plan estratégico para la mejora de la gestión administrativa de la empresa IDMASOL?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Anexo B. Validación del instrumento de recolección de datos

Matriz de Validación de contenido: Juicio de expertos - Método de V de Aiken

Según lo manifestado por Robles (2018), en su artículo científico indexado "Índice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken", los resultados permiten concluir que este coeficiente es el más adecuado para determinar y cuantificar la validez de contenido de un cuestionario o instrumento de medición, ya que permite obtener valores factibles de ser contrastados estadísticamente según el tamaño de la muestra de jueces seleccionada; pues es un coeficiente de fácil cálculo y garantiza resultados sustentados en técnicas estadísticas que contribuyen a proporcionar calidad de los instrumentos de medida con fines de investigación.

Parámetros y criterios de valoración:

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	1	**No es relevante**
	2	**Medianamente Relevante**
	3	**Relevante**
	4	**Es totalmente relevante**
Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo	1	**Nada claro**
	2	**Medianamente claro**
	3	**Claro**
	4	**Completamente claro**
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	1	**Nada pertinente**
	2	**Poco pertinente**
	3	**Pertinente**
	4	**Totalmente pertinente**

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO - JUEZ

Validado por:	Carlos Beltrán
Profesión:	Magister en Marketing
Lugar de Trabajo:	Facultad de Ciencias Administrativas UTA
Cargo que desempeña:	Coordinador Unidad de Vinculación
Lugar y fecha de validación:	Ambato 12/04/2024
E-mail:	cj.beltran@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0992524006
Firma:	[signature]

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

Matriz de Validación de contenido: Juicio de expertos - Método de V de Aiken

Según lo manifestado por Robles (2018), en su artículo científico indexado "Índice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken", los resultados permiten concluir que este coeficiente es el más adecuado para determinar y cuantificar la validez de contenido de un cuestionario o instrumento de medición, ya que permite obtener valores factibles de ser contrastados estadísticamente según el tamaño de la muestra de jueces seleccionada; pues es un coeficiente de fácil cálculo y garantiza resultados sustentados en técnicas estadísticas que contribuyen a proporcionar calidad de los instrumentos de medida con fines de investigación.

Parámetros y criterios de valoración:

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	1	No es relevante
	2	Medianamente Relevante
	3	Relevante
	4	Es totalmente relevante
Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo	1	Nada claro
	2	Medianamente claro
	3	Claro
	4	Completamente claro
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	1	Nada pertinente
	2	Poco pertinente
	3	Pertinente
	4	Totalmente pertinente

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO - JUEZ

Validado por:	Héctor Emilio Huerfano Puga
Profesión:	Profesor.
Lugar de Trabajo:	UTA.
Cargo que desempeña:	Profesor Titular. Convencional.
Lugar y fecha de validación:	12 de Abril del 2024
E-mail:	hectoremiliohuerfano@hotmail.com.
Teléfono o celular:	0995835530
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

Matriz de Validación de contenido: Juicio de expertos - Método de V de Aiken

Según lo manifestado por Robles (2018), en su artículo científico indexado "Índice de validez de contenido Coeficiente V de Aiken", los resultados permiten concluir que este coeficiente es el más adecuado para determinar y cuantificar la validez de contenido de un cuestionario o instrumento de medición, ya que permite obtener valores factibles de ser contrastados estadísticamente según el tamaño de la muestra de jueces seleccionada; pues es un coeficiente de fácil cálculo y garantiza resultados sustentados en técnicas estadísticas que contribuyen a proporcionar calidad de los instrumentos de medida con fines de investigación.

Parámetros y criterios de valoración:

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	1	No es relevante
	2	Medianamente Relevante
	3	Relevante
	4	Es totalmente relevante
Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo	1	Nada claro
	2	Medianamente claro
	3	Claro
	4	Completamente claro
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	1	Nada pertinente
	2	Poco pertinente
	3	Pertinente
	4	Totalmente pertinente

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO - JUEZ

Validado por:	Ruth Zamora Sánchez
Profesión:	Lic. en Dir. y Adm. de Empresas.
Lugar de Trabajo:	Universidad Técnica de Ambato
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 12 de abril de 2024
E-mail:	ra.zamora@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

Matriz de Validación de contenido: Juicio de expertos - Método de V de Aiken

Según lo manifestado por Robles (2018), en su artículo científico indexado "Índice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken", los resultados permiten concluir que este coeficiente es el más adecuado para determinar y cuantificar la validez de contenido de un cuestionario o instrumento de medición, ya que permite obtener valores factibles de ser contrastados estadísticamente según el tamaño de la muestra de jueces seleccionada; pues es un coeficiente de fácil cálculo y garantiza resultados sustentados en técnicas estadísticas que contribuyen a proporcionar calidad de los instrumentos de medida con fines de investigación.

Parámetros y criterios de valoración:

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	1	No es relevante
	2	Medianamente Relevante
	3	Relevante
	4	Es totalmente relevante
Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo	1	Nada claro
	2	Medianamente claro
	3	Claro
	4	Completamente claro
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	1	Nada pertinente
	2	Poco pertinente
	3	Pertinente
	4	Totalmente pertinente

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO - JUEZ

Validado por:	MARIO FERNANDO SIGÜENZA ESPIN
Profesión:	LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRAT.
Lugar de Trabajo:	UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
Cargo que desempeña:	DOCENTE
Lugar y fecha de validación:	AMBATO, 15-04-2024
E-mail:	mf.sigüenza@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0999700436
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

Anexo C. Resultados V de Aiken

	s	n	c						
Preguntas	**Afirmaciones**	**Expertos**	**Opciones**	**Experto 1**	**Experto 2**	**Experto 3**	**Experto 4**	**Validación**	
1	14	4	5	3	3	4	4	0,88	válido
2	15	4	5	4	3	4	4	0,94	válido
3	16	4	5	4	4	4	4	1,00	válido
4	16	4	5	4	4	4	4	1,00	válido
5	15	4	5	3	4	4	4	0,94	válido
6	15	4	5	3	4	4	4	0,94	válido
7	16	4	5	4	4	4	4	1,00	válido
8	15	4	5	4	3	4	4	0,94	válido
9	16	4	5	4	4	4	4	1,00	válido
10	15	4	5	3	4	4	4	0,94	válido
11	15	4	5	3	4	4	4	0,94	válido
12	15	4	5	4	3	4	4	0,94	válido

V AIKEN	
RELEVANCIA	0,953
PERTINENCIA	0,974
CLARIDAD	0,938
PROMEDIO	**0,955**

$$V = \frac{S}{\left(n\left(c-1\right)\right)}$$

Si = 1
no = 0

0,953 El instrumento es válido para recolectar información

	s	n	c						
Preguntas	**Afirmaciones**	**Expertos**	**Opciones**	**Experto 1**	**Experto 2**	**Experto 3**	**Experto 4**	**Validación**	
1	16	4	5	4	4	4	4	1,00	válido
2	15	4	5	4	3	4	4	0,94	válido
3	15	4	5	4	3	4	4	0,94	válido
4	15	4	5	4	3	4	4	0,94	válido
5	16	4	5	4	4	4	4	1,00	válido
6	16	4	5	4	4	4	4	1,00	válido
7	15	4	5	4	3	4	4	0,94	válido
8	16	4	5	4	4	4	4	1,00	válido
9	16	4	5	4	4	4	4	1,00	válido
10	16	4	5	4	4	4	4	1,00	válido
11	15	4	5	4	3	4	4	0,94	válido
12	16	4	5	4	4	4	4	1,00	válido

V AIKEN	
RELEVANCIA	0,953
PERTINENCIA	0,974
CLARIDAD	0,938
PROMEDIO	**0,955**

$$V = \frac{S}{\left(n\left(c-1\right)\right)}$$

Si = 1
no = 0

0,974 El instrumento es válido para recolectar información

	s	n	c						
Preguntas	**Afirmaciones**	**Expertos**	**Opciones**	**Experto 1**	**Experto 2**	**Experto 3**	**Experto 4**	**Validación**	
1	15	4	5	4	3	4	4	0,94	válido
2	14	4	5	4	3	4	3	0,88	válido
3	15	4	5	4	4	4	3	0,94	válido
4	16	4	5	4	4	4	4	1,00	válido
5	16	4	5	4	4	4	4	1,00	válido
6	14	4	5	4	3	3	4	0,88	válido
7	16	4	5	4	4	4	4	1,00	válido
8	14	4	5	4	3	3	4	0,88	válido
9	14	4	5	3	4	3	4	0,88	válido
10	15	4	5	4	3	4	4	0,94	válido
11	16	4	5	4	4	4	4	1,00	válido
12	15	4	5	4	4	4	3	0,94	válido

V AIKEN	
RELEVANCIA	0,953
PERTINENCIA	0,974
CLARIDAD	0,938
PROMEDIO	**0,955**

$$V = \frac{S}{\left(n\left(c-1\right)\right)}$$

Si = 1
no = 0

0,938 El instrumento es válido para recolectar información

	s	n	c						
Preguntas	**Afirmaciones**	**Expertos**	**Opciones**	**Experto 1**	**Experto 2**	**Experto 3**	**Experto 4**	**Validación**	
1	14	4	5	3	3	4	4	0,88	válido
2	15	4	5	4	3	4	4	0,94	válido
3	16	4	5	4	4	4	4	1,00	válido
4	16	4	5	4	4	4	4	1,00	válido
5	15	4	5	3	4	4	4	0,94	válido
6	15	4	5	3	4	4	4	0,94	válido
7	16	4	5	4	4	4	4	1,00	válido
8	15	4	5	4	3	4	4	0,94	válido
9	16	4	5	4	4	4	4	1,00	válido
10	15	4	5	3	4	4	4	0,94	válido
11	15	4	5	3	4	4	4	0,94	válido
12	15	4	5	4	3	4	4	0,94	válido

V AIKEN	
RELEVANCIA	0,953
PERTINENCIA	0,974
CLARIDAD	0,938
PROMEDIO	**0,955**

$$V = \frac{S}{\left(n(c-1)\right)}$$

Si = 1
no = 0

0,953 El instrumento es válido para recolectar información

Anexo D. Evidencia fotográfica de recolección de datos

Figura 15

Evidencia fotográfica de recolección de datos 1

Nota. Aplicación del cuestionario sobre gestión administrativa en las instalaciones de la empresa IDMASOL S.A.S.

Figura 16

Evidencia fotográfica de recolección de datos 2

Nota. Aplicación del cuestionario sobre gestión administrativa en las instalaciones de la empresa IDMASOL S.A.S.

Figura 17

Evidencia fotográfica de recolección de datos 3

Nota. Aplicación del cuestionario sobre gestión administrativa en las instalaciones de la empresa IDMASOL S.A.S.

Figura 18

Evidencia fotográfica de recolección de datos 3

Nota. Aplicación del cuestionario sobre gestión administrativa en las instalaciones de la empresa IDMASOL S.A.S.