



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
Investigación previa a la obtención del Título de
Licenciada en Administración de Empresas.**

**TEMA: “La innovación tecnológica y su impacto en
la gestión administrativa en la Ferretería Grupo Santa
Elena del cantón Pelileo”**

AUTORA: Angela Domenica Morales Gordon

TUTOR: Ing. Julio Mauricio Vizueté Muñoz, PhD.

AMBATO – ECUADOR

Septiembre 2024



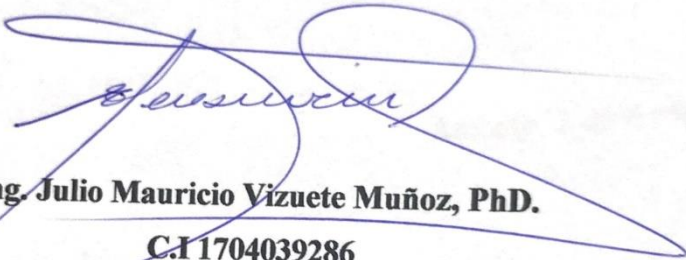
APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Julio Mauricio Vizuite Muñoz, PhD.

CERTIFICA:

En calidad de tutor del presente trabajo de Titulación “**La innovación tecnológica y su impacto en la gestión administrativa en la Ferretería Grupo Santa Elena del cantón Pelileo**” presentado por la señorita **Angela Domenica Morales Gordón** para obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho trabajo ha sido revisado detalladamente y considero que responde a las normas establecidas por el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser presentados de forma pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.


Ambato, 5 de febrero del 2024



Ing. Julio Mauricio Vizuite Muñoz, PhD.
C.I 1704039286

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Angela Domenica Morales Gordón**, declaro que, los contenidos y resultados obtenidos en el presente proyecto de investigación como requerimiento previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas, son en su totalidad original, auténtica y personal exceptuando las citas bibliográficas.




Angela Domenica Morales Gordón

C.I 1804769634

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

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


Ing. María Soledad Sevilla Galarza, MBA.
C.I. 1802928141


Ing. Kléver Armando Moreno Gavilanes, PhD.
C.I. 1802463370

Ambato, 2 de febrero del 2024

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato para que haga 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.

Cedo los derechos de líneas patrimoniales de mi proyecto con fines de difusión pública, además apruebo 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 mis derechos de autora.



Angela Domenica Morales Gordon

C.I 1804769634

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de manera significativa a la realización de esta tesis. En primer lugar, agradezco a mi tutor Ing. Mauricio Vizuite por su orientación experta, paciencia y apoyo constante a lo largo de este proceso. Además, quiero reconocer y agradecer a mis amigos y familiares por su inquebrantable apoyo emocional y motivación. Cada conversación, palabra de aliento y gesto amable fue fundamental para superar los desafíos y mantenerme enfocado en mi objetivo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1 Antecedentes investigativos	1
1.2 Objetivos	6
1.2.1 Objetivo General	6
1.2.2 Objetivos específicos.....	7
1.3 Problema de investigación.....	7
1.4 Justificación.....	11
1.5 Marco Teórico	13
1.5.1 Gestión administrativa.....	23
1.5.2 Liderazgo.....	24
1.5.3 Dirección	24
1.5.4 Gestión de recursos	24
1.5.5 Organización	25
1.5.6 Innovación tecnológica.....	25
1.5.7 Creatividad	26
1.5.8 Estrategias de innovación.....	26
CAPÍTULO II	28
METODOLOGÍA	28
2.1 Materiales.....	28
2.1.1 Recursos humanos.....	28

2.1.2 Recursos Materiales.	28
2.1.3 Recursos institucionales	29
2.1.4 Recursos tecnológicos	30
2.1.5 Condensado de recursos	30
2.2 Métodos	30
2.2 Enfoque	31
2.2.1 Enfoque Cuantitativo	31
2.3 Alcance o tipo de investigación	31
2.3.1 Investigación transversal	31
2.4 Modalidad	32
2.4.2 Investigación de Campo	32
2.4.3 Investigación bibliográfica.....	32
2.5.1 Población.....	33
2.6 Técnica	33
2.6.1 Encuesta	33
2.7 Instrumento	34
2.7.1 Cuestionario	34
2.7.3 Cálculo de V de Aiken	35
2.7.4 Validación por Alfa de Cronbach	37
2.8 Planteamiento de Hipótesis	38
CAPÍTULO III	39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
3.1 Análisis y discusión de los resultados	39
3.2 Verificación de hipótesis.....	58
3.2.1 Correlación de Spearman	58
3.2.2 Aceptación de hipótesis	59
CAPÍTULO IV	60
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
4.1 Conclusiones	60
4.2 Recomendaciones	61
C. MATERIALES DE REFERENCIA.....	61
Anexos	69
Análisis del árbol de problemas	70

Herramienta para definir el tema de investigación	70
Validación por expertos del tema y objetivos	76
Red de inclusión	81
Red de inclusión	82
Variable Independiente	83
Variable D	84
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA EMPRESA “GRUPO SANTA ELENA”	85
Validación del instrumento de recolección de datos.....	87
Validación del método V de Aiken.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Recursos humanos.....	28
Tabla 2 Recursos Materiales	29
Tabla 3 Recursos institucionales.....	29
Tabla 4 Recursos tecnológicos.....	30
Tabla 5 Condensado de recursos.....	30
Tabla 6 Escala de relevancia	34
Tabla 7 Escala de pertinencia.....	34
Tabla 8 Escala de claridad.....	35
Tabla 9 V de Aiken	35
Tabla 10 Resumen de procesamiento de casos	37
Tabla 11 Estadísticas de fiabilidad.....	37
Tabla 12 ¿Considera usted que la ferretería tiene definidas estrategias con enfoque innovador en su planeación estratégica?	39
Tabla 13 ¿La ferretería tiene definido presupuesto para procesos de innovación en su planeación estratégica?.....	40
Tabla 14 ¿La ferretería tiene definida una organización formal que le facilite la administración en la misma?.....	42
Tabla 15 ¿La ferretería tiene definido una estructura funcional que facilita la implementación de la innovación?.....	43
Tabla 16 ¿La ferretería tiene definido un manual de procedimientos que favorezca la innovación?	45
Tabla 17 ¿La ferretería tiene un sistema de retroalimentación en los procesos?	46
Tabla 18 ¿La ferretería ha establecido algún tipo de alianza estratégica con otras instituciones que le permitan captar clientes?.....	48
Tabla 19 ¿La ferretería tiene definida un sistema de supervisión de los programas con enfoque innovador?.....	49
Tabla 20 ¿La ferretería tiene un sistema de verificación del cumplimiento de los objetivos con enfoque innovador establecidos en el plan estratégico?	50
Tabla 21 ¿La ferretería ha implementado tecnología nueva que le permita atender al cliente con mayor facilidad?	52

Tabla 22 ¿La ferretería ha incorporado nuevos productos al mercado que responda a la demanda de sus clientes?.....	53
Tabla 23 ¿La ferretería ha incorporado nuevos canales de comercialización como estrategia de venta?	54
Tabla 24 ¿La ferretería ha implementado estrategias de comunicación que le permita al cliente conocer de los nuevos productos y promociones?.....	56
Tabla 25 Correlación.....	58
Tabla 26 Aceptación de Hipótesis.....	59
Tabla 27 Herramientas para definir el tema de investigación.....	70
Tabla 28 Interrogantes para los objetivos generales	72
Tabla 29 Interrogantes para los objetivos específicos.....	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Definición de estrategias.....	39
Figura 2 Definición de presupuesto	41
Figura 3 Definición de una organización formal	42
Figura 4 Definición de una estructura funcional.....	44
Figura 5 Manual de procedimientos.....	45
Figura 6 Retroalimentación.....	47
Figura 7 Alianza estratégica.....	48
Figura 8 Sistema de supervisión	49
Figura 9 Verificación de objetivos	51
Figura 10 Tecnología	52
Figura 11 Productos	53
Figura 12 Canales de comercialización.....	55
Figura 13 Estrategias de comunicación.....	56
Figura 14 Árbol de problemas.....	69
Figura 15 Red de Inclusión	82
Figura 16 Constelación de ideas	83

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad, el entorno empresarial se caracteriza por su dinamismo y competitividad, lo cual obliga a las empresas a buscar nuevas formas de diferenciarse de la competencia y mantenerse en el mercado, por lo tanto, para lograr el objetivo es importante considerar la innovación como una estrategia diferenciadora, misma que demuestra eficiencia y eficacia a largo plazo.

Por tal motivo, la presente investigación planteó como objetivo general determinar el impacto de la innovación tecnológica y la gestión administrativa en la Ferrería Grupo Santa Elena del cantón Pelileo.

La metodología utilizada para lograr el objetivo mencionado fue un enfoque cuantitativo, cuyo alcance de investigación fue transversal, la modalidad aplicada fue bibliográfica y de campo, mismo que se empleó a 12 directivos de la Ferrería Grupo Santa Elena, donde se realizó la recolección de datos con un cuestionario correspondientes a las variables para posteriormente aplicar la técnica de la encuesta. Para determinar la relación entre las dos variables se aplicó la correlación de Spearman (Rho) mediante el software SPSS, el cual se comprobó que existe una correlación positiva alta, de modo que, a través del resultado, se aceptó la hipótesis alternativa; La innovación tecnológica MEJORA su impacto en la gestión administrativa de la Ferrería Grupo Santa Elena.

Concluyéndose que, la innovación tecnológica impulsa a optimizar el entorno empresarial ya que es un factor diferenciador clave para anticiparse ante cualquier desafío, es decir, cumple un papel importante para el desarrollo sostenible de las empresas, en entornos cada día más competitivo y cambiante.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, ESTRATEGIAS, COMPETITIVIDAD, EFICIENCIA, GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ABSTRACT

Currently, the business environment is characterized by its dynamism and competitiveness, which forces companies to look for new ways to differentiate themselves from the competition and remain in the market, therefore, to achieve the objective it is important to consider innovation as a differentiating strategy, which demonstrates long-term efficiency and effectiveness.

For this reason, the general objective of this research was to determine the impact of technological innovation and administrative management in the Grupo Santa Elena Hardware Store in the Pelileo canton.

The methodology used to achieve the aforementioned objective was a quantitative approach, whose research scope was transversal, the modality applied was bibliographic and field, which was used by 12 managers of the Grupo Santa Elena Ferrería, where the data collection was carried out. with a questionnaire corresponding to the variables to later apply the survey technique. To determine the relationship between the two variables, the Spearman correlation (Rho) was applied using the SPSS software, which confirmed that there is a high positive correlation, so that, through the result, the alternative hypothesis was accepted; Technological innovation IMPROVES its impact on the administrative management of the Grupo Santa Elena Hardware Store.

Concluding that, technological innovation drives optimization of the business environment since it is a key differentiating factor to anticipate any challenge, that is, it plays an important role for the sustainable development of companies, in increasingly competitive and changing environments.

KEYWORDS: INVESTIGATION, TECHNOLOGICAL INNOVATION, STRATEGIES, COMPETITIVENESS, EFFICIENCY, ADMINISTRATIVE MANAGEMENT

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes investigativos

Hoy en día, la innovación tecnológica es un componente crítico del éxito empresarial. Los avances tecnológicos presentan nuevas oportunidades para mejorar la gestión administrativa, lo que podría conducir a una mayor productividad, eficiencia y rentabilidad.

En el marco de las empresas comerciales ferreteros de Pelileo, Tungurahua, Ecuador, la innovación tecnológica puede tener un efecto significativo en la gestión administrativa. Por ejemplo, el uso de sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) puede ayudar a las empresas a mejorar su planificación, control y toma de decisiones.

El objetivo del presente estudio es examinar cómo la innovación tecnológica ha afectado la gestión administrativa de un ferretero comercial en Pelileo, Tungurahua, Ecuador. Para ello se realizará una investigación cuantitativa mediante la valoración de una muestra.

En esta línea, podemos enunciar los avances tecnológicos específicos que están disponibles para los comerciales ferreteros de manera general:

Sistemas de gestión empresarial (ERP): Estos sistemas ofrecen una solución integral para la gestión de las operaciones comerciales, incluyendo la planificación de recursos, la contabilidad, la gestión de inventarios y la gestión de clientes. Un sistema ERP puede ayudar a un comercial ferretero a mejorar la planificación de la demanda, lo que puede conducir a una reducción de los niveles de inventario y a una mejora de la rotación de los productos.

Software de gestión de inventarios: Este software ayuda a los comerciales ferreteros a rastrear el stock de productos, realizar pedidos y gestionar los niveles de inventario. Un software de gestión de inventarios puede ayudar a un comercial ferretero a realizar pedidos más eficientes, lo que puede conducir a una reducción de los costos de almacenamiento y transporte.

Software de gestión de clientes (CRM): Este software ayuda a los comerciales ferreteros a gestionar las relaciones con los clientes, incluyendo el seguimiento de los contactos, el historial de compras y las oportunidades de ventas. Un software de CRM puede ayudar a un comercial ferretero a identificar oportunidades de ventas cruzadas y de upselling o conocido como la técnica de marketing y ventas, lo que puede conducir a un aumento de los ingresos.

Software de comercio electrónico: Este software permite a los comerciales ferreteros vender sus productos en línea. Un software de comercio electrónico puede ayudar a un comercial ferretero a llegar a nuevos clientes y a aumentar las ventas.

Automatización de procesos: Esta tecnología puede ayudar a los comerciales ferreteros a automatizar tareas administrativas, como la facturación y la generación de informes. La automatización de procesos puede ayudar a un comercial ferretero a liberar tiempo para que los empleados se concentren en tareas más estratégicas.

La elección de los avances tecnológicos específicos que se implementarán dependerá de las necesidades y los objetivos específicos del comercial ferretero, escogido para este estudio.

En este sentido y de acuerdo con Navas, et al. (2020), las empresas PYMES tienen un elevado crecimiento económico basadas principalmente en la implementación de estrategias de innovación, lo cual beneficia a los emprendedores al mantener su funcionamiento en las nuevas tecnologías, por considerarse que las mismas mejoran su nivel de desarrollo a través del tiempo.

A su vez, implementar una herramienta tecnológica resultará novedoso para las empresas, la cual será aceptada y ejecutada debido inicialmente a la posición en que se encuentran éstas. Además, si tomamos en cuenta los efectos por la aparición del SARS COV2, conocido como COVID 19 que provocó que varias empresas paralizaran sus actividades, repercutiendo en el aumento de pobreza, desempleo, pérdida de ventas y otros efectos, es decir, en un sentido amplio las empresas, tuvieron momentos sensibles económicamente hablando; tras ello es necesario proponer estrategias empresariales que impulsen el desarrollo tecnológico a través de la adquisición de equipos adecuados o nuevas tecnologías para la excelente gestión administrativa, lo cual permitirá tomar medidas a tiempo aunque sean drásticas para aquellas situaciones de riesgo en las empresas.

De la misma manera, cuando las empresas cambian la estructura organizacional, deben priorizar la innovación, porque además de lo importante que resulta para el avance de la ciencia, tiene un impacto significativo en la organización en su conjunto. Además, si consideramos que la innovación y los objetivos propuestos están directamente relacionados, podemos destacar su efecto positivo principalmente sobre aquellos que pertenecen al desarrollo de productos, la creación de tendencias de mercado y la mejora de ventajas competitivas. Esto beneficia no sólo a los productos sino también a las operaciones, ya que se crean nuevas oportunidades laborales, mejoramiento en el desempeño y posicionamiento como ventaja competitiva en el mercado.

Ahora, Joseph Schumpeter fue la primera persona en interesarse en la innovación tecnológica, mismo que fue un economista y demostró la importancia que conlleva para el desarrollo económico, es decir, señala a la innovación como un factor clave para el éxito en las organizaciones empresariales.

Schumpeter (2004) al ser el principal autor en este aspecto tecnológico menciona que “la innovación es el principal papel dinamizador de la economía capitalista, considerando al desarrollo tecnológico como un proceso evolutivo, dinámico, acumulativo y sistemático”.

Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2016) menciona que las MIPYMES son empresas con mayor fuerza en la economía del país ya que han desarrollado la estabilidad de este, entre ellas 843.745 empresas correspondientes a 19 sectores han logrado posicionarse en el mercado debido a la implementación de la innovación tecnológica.

De manera general, debemos entender que, la innovación tiene como objetivo mejorar la posición competitiva de las empresas mediante la incorporación de nuevas tecnologías y conocimientos distintivos. El proceso de innovación comprende una gama de actividades que no se limitan en la ciencia, tecnología, finanzas y comercio; acciones que potencialmente podrían cambiar las fases de producción y comercialización de las empresas. Además, para quienes evalúan la innovación se considera la base fundamental que está provocando transformaciones a gran escala y es también una de las fuerzas que impulsan la globalización.

En este hilo, diremos que la innovación tecnológica puede tener un impacto significativo en la gestión administrativa de cualquier empresa. Los avances tecnológicos pueden ayudar a las empresas a mejorar la eficiencia, la productividad y la rentabilidad de sus operaciones.

En este contexto, la gestión administrativa y la innovación tecnológica pueden ayudar a las empresas a:

1. Mejorar la planificación y el control, en esta estrategia, los avances tecnológicos pueden ayudar a las empresas a recopilar y analizar datos de forma más eficiente, lo que puede facilitar la planificación y el control de las operaciones.
2. Automatizar tareas, aquí, los avances tecnológicos pueden ayudar a las empresas a automatizar tareas administrativas, lo que puede liberar tiempo para que los empleados se concentren en tareas más estratégicas.

3. Mejorar la comunicación, para esta estrategia, los avances tecnológicos pueden ayudar a las empresas a mejorar la comunicación entre sus empleados, clientes y proveedores.
4. Ofrecer nuevos productos y servicios, como resultante de que, los avances tecnológicos pueden ayudar a las empresas a desarrollar nuevos productos y servicios que satisfagan las necesidades de sus clientes.

Frente a esto diremos que la implementación de la innovación tecnológica puede ser un desafío para las empresas, ya que requiere una inversión de tiempo y dinero. Sin embargo, las empresas que implementan con éxito la innovación tecnológica pueden obtener una ventaja competitiva significativa.

Es así entonces que, la innovación tecnológica es un factor clave para la gestión administrativa eficaz. Los avances tecnológicos pueden ayudar a las empresas a mejorar la eficiencia, la productividad y la rentabilidad de sus operaciones. En el contexto de la gestión administrativa y de una manera breve y rápida, la innovación tecnológica puede ayudar a las empresas a mejorar la planificación y el control, automatizar tareas, mejorar la comunicación y ofrecer nuevos productos y servicios. Frente a estas estrategias iniciales pero previsibles y de acuerdo con Quiroa (2022) podemos señalar que los beneficios de la gestión administrativa son los siguientes:

- ***Favorece el esfuerzo humano:*** Favorece mantener un equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, sobre todo, darse cuenta de que la eficacia es poder alcanzar las metas sugeridas, y la eficiencia es lograr los objetivos utilizando la menor cantidad de recursos disponibles.
- ***Permite evaluar el desempeño de la institución:*** Ayuda tener indicadores de desempeño y permite medirlos de una manera cuantificadora, esto proporciona a las instituciones una

colección de variables que se vuelven objetivas y medibles y se convierten en datos

- ***Herramientas simples y confiables***

La amplitud de las definiciones respecto a la gestión tiene relación con la idea de administración; sin embargo, desde la perspectiva lógica la Gestión se relaciona con la acción de la organización interna, que permite manejar adecuadamente conduciendo al logro de propósitos, es evidente que el concepto de gestión propone una visión más amplia, el logro de esto requiere conocimiento, ideas y herramientas que ayudan en el manejo de los componentes de la organización.

En consecuencia, la gestión administrativa crea una visión a través de una estrategia novedosa permitiendo construir un proyecto en la organización, es decir, es esencial para influir sobre cualquier anomalía en las empresas, por lo tanto, la gestión se ve reflejada entre planeación- acción; acción – control; control – planificación. En definitiva y por lo expuesto anteriormente la gestión administrativa permite lograr los objetivos predichos mediante acciones innovadoras, además, impulsa la creatividad, proactividad o anticipación frente a situaciones adversas.

En resumen y tomando las principales ideas del presente apartado, se debe destacar la importancia de la innovación tecnológica para los comerciales ferreteros en Pelileo, por su impacto y por qué esta puede ayudar a las empresas a mejorar la planificación y el control, automatizar tareas, mejorar la comunicación y ofrecer nuevos productos y servicios.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Determinar el impacto de la innovación tecnológica y la gestión administrativa en la Ferretería Grupo Santa Elena del cantón Pelileo.

1.2.2 *Objetivos específicos*

- Diagnosticar los beneficios de la innovación tecnológica en la Empresa Grupos Santa Elena del cantón Pelileo
- Identificar los factores que intervienen en la innovación tecnológica y la gestión administrativa.
- Demostrar la correlación entre la innovación tecnológica y la gestión administrativa en la Empresa Grupos Santa Elena.

1.3 Problema de investigación

Tal como lo habíamos abordado en los apartados anteriores, la innovación tecnológica es un factor clave para el éxito de las empresas en la actualidad. Los avances tecnológicos ofrecen nuevas oportunidades para mejorar la gestión administrativa, lo que puede traducirse en una mayor eficiencia, productividad y rentabilidad.

Así mismo, y en el contexto de los comerciales ferreteros en Pelileo, Tungurahua, Ecuador, señalamos que la innovación tecnológica puede tener un impacto significativo en la gestión administrativa. Los avances tecnológicos pueden ayudar a estas empresas a mejorar la planificación y el control, automatizar tareas, mejorar la comunicación y ofrecer nuevos productos y servicios.

Sin embargo, la implementación de la innovación tecnológica puede ser un desafío para las empresas, ya que requiere una inversión de tiempo y dinero. Además, las empresas deben considerar las necesidades específicas de su negocio al implementar la innovación tecnológica.

Dado el impacto potencial de la innovación tecnológica en la gestión administrativa de los comerciales ferreteros en Pelileo, Tungurahua, Ecuador, es importante comprender cómo esta innovación impacta en estas empresas.

Estos párrafos, sin duda reiteran y abordan el problema de investigación de manera clara y concisa. Primero, cuando se establece el contexto del problema, destacando la importancia de la innovación tecnológica para las empresas y el potencial impacto de esta innovación en los comerciales ferreteros en Pelileo, para luego identificar los desafíos que pueden enfrentar las empresas al implementar la innovación tecnológica.

Lo argumentado proporcionan una base sólida para el resto de la tesis. El investigador utilizará esta información para desarrollar un estudio que proporcione una comprensión más profunda del impacto de la innovación tecnológica en la gestión administrativa de los comerciales ferreteros en Pelileo.

En este sentido, tras la pandemia de los años 2020 al 2022, el uso de la tecnología ha sido relevante en las empresas, emprendimientos, negocios, comercios, y otros, es decir para todo comercio con todo tipo de actividades, lo que conllevó a que los empresarios se enfoquen en invertir en recursos tecnológicos ya sea para los procesos de fabricación o para el desarrollo en sus empleados. El incluir la innovación en las actividades laborales ha permitido crear una nueva modalidad en línea a fin de que las personas se encuentren más cómodas al adquirirlas, esto debido a que diversas personas por el tiempo o esfuerzo no acuden a los negocios, es decir, les permite acceder a la línea de productos desde los hogares con conexión a internet de manera sencilla, lo que proporciona una ventaja que ofrecen para incrementar el número de clientes, estas plataformas digitales se han convertido cada día más populares en el mundo ya que se adquiere de manera fácil, seguro y accesible.

Para precisar el abordaje de esta investigación y contextualizar de mejor manera el problema advertido, tomaremos exclusivamente a la ferretería Grupo Santa Elena del Cantón Pelileo en la provincia de Tungurahua.

La ferretería cuenta con una baja utilización de tecnología en las diferentes áreas de trabajo, posee una plataforma en la que muestran los productos, además, no se percibe un buen manejo en las áreas administrativas, al ser una ferretería pequeña no cuenta con sistemas tecnológicos ni recursos de alto desarrollo, sin embargo, se debe resaltar que, la ferretería posee para la elaboración de bloques una máquina importada de

China, misma que es una máquina artesanal, pero satisface inicialmente la producción y demanda existente (Ver anexo Árbol de problemas).

La innovación tecnológica es impredecible en todo el mundo, por tal motivo, cada vez se encuentra más digitalizado y automatizados los procesos, es por ello, que algunas empresas se encuentran en la dificultad para implementar tales tecnologías, frente a razones como: escasez de capacidad de gestión y limitados recursos en adoptar la innovación, carencia de información, falta de voluntad, entre otros, mismos que son obstáculos para maximizar los beneficios de la innovación tecnológica en la gestión administrativa, mejora de la eficiencia y de la eficacia en las organizaciones.

La administración es un fenómeno global que por naturaleza se convierte cada vez más complejo, de esta manera da como resultado en los avances tecnológicos, demandas sociales-económicas, entre otros elementos, es por ello que conlleva una fuerte relación con la gestión administrativa en las empresas, no obstante, la gestión administrativa presenta un carácter consecuente en diferentes acciones coherentes que conlleva al cumplimiento de funciones fundamentales en la administración como tales son : planear , organizar , dirigir, y controlar , mismo que aporta en la mejora de los modelos de negocios a través de la utilización de la tecnología ya que resulta altamente novedoso implementar cambios en las organizaciones para el interés de los consumidores, además, de crear un mejor posicionamiento o desarrollar un mercado innovador.

Como consecuencia del desarrollo tecnológico, se ha permitido establecer nuevos paradigmas, tendencias, conceptos y teorías relevantes que contribuyen el logro del éxito en la gestión administrativa a través de una estrategia novedosa y contextualizada, misma que es orientada a la aplicación administrativa en las empresas, comercios, entre otras entidades, a fin de satisfacer la necesidades del cliente así como, mejorar el servicio ya que no es una alternativa si no ya es representada como una necesidad para adaptarse a la realidad y permanecer al margen en los mercados competitivos.

En Latinoamérica se considera un reto clave para la entrada de nuevas oportunidades en los mercados competitivos, sin embargo, el desarrollo de nuevas tecnologías depende de los recursos financieros, por lo cual, los países que tienen mayor desarrollo como China – Alemania, en efecto se debe al presupuesto de los gobiernos que han invertido tanto en investigación como desarrollo en comparación de América Latina que tiene una fuerte desventaja ya que el presupuesto que poseen no es adecuadamente administrado por parte del gobierno, es por esta razón que ha generado el desinterés en la sociedad.

Bajo estas condiciones, el Ecuador representa una gran desventaja ya que contiene alrededor del 30% que utilizan los avances tecnológicos en empresas medianas y pequeñas, el cual afecta a una cifra baja en comparación a 50% que corresponde en países de Latinoamérica, mismo que demuestra la baja competitividad a nivel Nacional, tras ello, la implementación de la innovación en el Cantón Pelileo resulta baja ya que la mayoría de empresas no ejecutan adecuadamente los procesos, sin embargo, el desinterés de algunos empresarios ha evitado el uso de las herramientas tecnológicas obstaculizando las ventajas competitivas.

Es por esta razón que el resultado al adquirir las herramientas tecnológicas permitirá en diferentes áreas como la educación, gobierno, economía, administración entre otros; innovar, vender, obtener ganancias, desarrollar ventajas novedosas a fin de conseguir el mejoramiento en el sector productivo.

Al mencionar el desarrollo tecnológico hace referencia el aspecto financiero, cuya ausencia o disminución es un factor que ha generado el retraso en muchas empresas especialmente del sector de producción, evitando la permanencia en el mercado por falta de innovación tecnológica, y que por esta razón de bajo avance tecnológico presentan una mayor competencia. En efecto el retraso de la tecnología dificulta o demora el abastecimiento de los distintos requerimientos en insumos y mano de obra, lo que de alguna manera incide en la economía local y nacional.

Podemos decir entonces, que el presente estudio tiene como objetivo analizar el impacto de la innovación tecnológica en la gestión administrativa de los comerciales

ferreteros en Pelileo, Tungurahua - Ecuador, y que cobra relevancia porque proporciona información valiosa sobre cómo la innovación tecnológica puede ayudar a estas empresas a mejorar su eficiencia, productividad y rentabilidad, provocando que los problemas más comunes sean superados con éxito.

1.4 Justificación

La presente investigación aportará un diagnóstico acerca de cómo la innovación tecnológica generará un impacto en los procesos de la gestión administrativa, también explicará el cómo incrementará el nivel de productividad, satisfacción del cliente y el volumen de ventas, a su vez, proporcionará soluciones para la optimización en la gestión de los recursos organizacionales a través de nuevas estrategias de innovación e implementación de una herramienta tecnológica factible para su ejecución, lo que conlleva analizar la situación actual que se encuentra la empresa, además de poder realizar programas en el que se apoyen el personal para su adecuada utilización.

Posteriormente, con este estudio se desea aportar a la Ferretería Grupo Santa Elena una solución que les permita mejorar la gestión del área administrativa, lo que incluye estrategias viables para el éxito en la misma, a su vez, provee sostenibilidad en todo el entorno organizativo, no obstante, la adecuada gestión administrativa permitirá analizar o investigar en los sectores que tiene relación para conocer las necesidades y mediante ello desarrollar nuevos productos con el propósito de aumentar la mejora continua en beneficio de la ferretería.

Hoy en día las empresas son altamente competitivas debido a la tecnología que poseen, la cual es un factor crucial para el éxito porque a través de ella pueden mejorar su modelo de negocio y realizar cambios de productividad adecuados con el único objetivo de lograr una mayor productividad y ser más efectivos para destacarse de la competencia. (Álvarez Risco, 2020).

La utilización de las herramientas tecnológicas es fundamental en múltiples organizaciones mundiales ya que se basan en mejorar la eficiencia y competitividad en la actualidad, además proporciona una eficiente gestión en los procesos a fin de

incrementar las ventas en el sector ferretero, sin embargo, debido a la pandemia en el año 2019 por SARS-COV-2 provocó que varias empresas paralizaran sus actividades lo cual originó desempleo, pérdidas de ventas, entre otros factores, mismo que tuvo un punto importante en el sector de estudio para lo cual la solución que se basaron fue la utilización de tecnología induciendo cambios para satisfacer a las necesidades del cliente y optando por sistemas en línea o consultas tecnológicas, el beneficio del tema de estudio influye en determinar estrategias a través de la innovación para que obtenga un mayor desarrollo sostenible en la gestión administrativa, con la finalidad de crear mayor relevancia en los clientes obteniendo una alta competitividad a nivel nacional.

Por otro lado, la tecnología ha avanzado con el tiempo, lo que ha dado lugar a cambios organizativos trascendentales. Por esta razón, la innovación genera el arte de la ciencia, que tiene un impacto significativo en las organizaciones de muchos sectores, un beneficio que conlleva el tema de estudio también reflejará apoyo para diferentes instituciones, negocios entre otros, tomando en cuenta las características de los productos que brindan o el servicio como tal, la ferretería Grupo Santa Elena se destaca por brindar en los dos aspectos, sin embargo, constan con una sede, lo que impide que la misma sea accesible para todos los clientes de manera rápida, generando obstáculos para el cumplimiento con las operaciones que requieran cada uno de ellos.

Una adecuada gestión administrativa es esencial en las organizaciones ya que implica el proceso administrativo y prioriza tareas de manera eficiente con el objetivo de alcanzar las metas empresariales, obtener ventajas de la gestión, ahorrar tiempo, dinero y utilizar el menor de los recursos para mejorar la eficiencia de las operaciones, cabe recalcar que las exigencias de competitividad es muy elevado lo cual indica optar por estrategias de innovación a fin de fortalecer las ventajas competitivas, además de crear sostenibilidad y adaptabilidad en la misma.

La influencia de la gestión administrativa es sumamente importante ya que se considera como una habilidad para administrar los recursos, el cual brinda al público la calidad, seguridad y confianza que les permitirá obtener mejores resultados. La escasez en la innovación disminuye las oportunidades en negocios altamente calificados, es decir, provoca un menor índice en el crecimiento económico no solamente de la empresa sino también en el país, por lo tanto, la eficiente gestión

administrativa proporciona ciertos elementos, los cuales son : tecnología, clientes, mercado, sin lo mencionado no provocará interés en los consumidores, como tal una empresa sin recursos ni avance tecnológico no podrá adaptarse a la realidad y obtendrá dificultades para mantenerse a flote.

A través de esto, se puede mencionar que una empresa que no posee recursos tecnológicos no podrá conseguir el éxito empresarial. Algunas empresas se deterioraron porque no implementaron estrategias de innovación debido a la escasez de conocimiento en el área de información y herramientas tecnológicas, lo cual resulta pérdidas de oportunidades en los mercados y en la expansión por todo el país ecuatoriano. (Armijo y Barcia, 2021).

El beneficio de esta investigación es que permitirá incrementar los flujos de ingresos en la empresa y, a través de ellos, adoptar herramientas que sirvan para alcanzar altos niveles de ventas, lo que mejorará la calidad y permitirá una mejor toma de decisiones a través de estrategias de innovación que llevarán a cabo la resolución de objetivos, participación de los empleados, los cuales son esenciales porque inciden en el cumplimiento de objetivos para aumentar la productividad y eventualmente expandirse al mercado Nacional.

Por lo expuesto, y de acuerdo con la investigación los beneficiarios serán los miembros Directivos de la Empresa Grupo Santa Elena el cual incluye a la autora que obtendrá el título en la Carrera Administración de Empresas.

1.5 Marco Teórico

El sector de la construcción en todo su ámbito requiere de proveedores que garanticen el abastecimiento y suministro de materiales, se incluye en este ámbito, obras de mantenimiento de infraestructuras y edificios en las que, el comercio ferretero puede ofrecer herramientas necesarias para dicho fin, infiriéndose entonces que la actividad del comercio predomina en el sector de la construcción a nivel global.

Su prioridad es elevar la productividad mediante el uso de máquinas o equipos, lo que conlleva a realizar las actividades en el menor tiempo posible, lo que requiere maximizar la gestión de todas las áreas de la ferretería. Se cree que la información se comparte a través de las personas para cualquier cambio que surja y para mantener una alta ventaja competitiva, además se considera importante la gestión administrativa en las operaciones de las empresas ya que coordina simultáneamente las actividades mediante un sistema o plataforma administrativo con el único propósito de alcanzar los objetivos predichos.

(Fayol, 1916) La gestión administrativa implica funciones críticas como planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Demuestra que estos roles son esenciales para el buen funcionamiento de una organización. El proceso de planificación garantiza que los objetivos estén claramente definidos, mientras que la organización es responsable de asignar eficientemente los recursos. El foco de la coordinación y dirección está en motivar y dirigir los esfuerzos, mientras que el control asegura que las actividades estén alineadas con los objetivos establecidos.

(Drucker y Leal , 1995) Se centran en la gestión moderna y enfatizan la importancia de la planificación estratégica y la toma de decisiones basada en información. Mencionan que para medir y mejorar el desempeño organizacional, es la definición clara de objetivos, la toma de decisiones informada y la gestión orientada a objetivos son componentes necesarios de una gestión administrativa eficaz.

Destaca el papel que juega la burocracia en la gestión administrativa. Argumenta que una estructura burocrática, que se caracteriza por la jerarquía, la especialización, la formalización de los procedimientos y la selección basada en el mérito, puede proporcionar eficiencia y claridad en la toma de decisiones. Argumenta que este estilo de gestión administrativa disminuye la subjetividad y la arbitrariedad en las organizaciones. Webery Kaiser (1971)

A través de los años la gestión administrativa ha evolucionado mediante los años pasan, desde la antigüedad fue reconocido como administración en donde los faraones egipcios en esa época construían casas y gestionaban los alimentos de las familias,

años más adelante la gestión administrativa tuvo más impacto en la humanidad obteniendo teorías gracias al científico Frederick Taylor quien menciona sobre los principios básicos y normas para el rendimiento en recursos materiales y mano de obra. Actualmente conocido como la era digital 2023 la tecnología tuvo una relevancia en diferentes áreas de conocimiento dando como resultado a gestionar no solamente el área administrativa si no a intervenir en la toma de decisiones, comunicación organizacional, entre otros componentes, es decir, ha sido el principal impulsor en la gestión mediante nuevos sistemas ya que ha permitido ahorrar tiempo en las tareas laborales, estas mismas herramientas tecnológicas demuestran un papel decisivo en la gestión moderna.

Taylor (1961) “Menciona un estudio sistemático sobre las mejores condiciones posibles para el trabajo y el aumento de la productividad en los obreros, combatiendo una serie de problemas que incluyen el mal aprovechamiento de la fuerza de trabajo humana y de las máquinas, la lentitud de los obreros por condiciones de pereza y la simulación en el trabajo, así como la necesidad de armonizar las relaciones entre empresarios y trabajadores, problemas que señala como derivados del uso de métodos empíricos”.

Taylor, considerado como el padre de la administración, demuestra métodos científicos para optimizar las horas de trabajo mediante una gestión eficiente, es decir, interviene los movimientos y tiempos para aumentar la productividad de los empleados. Su enfoque también se extiende a los recursos humanos, lo cual es crucial porque, al crear un ambiente de trabajo ideal los empleados estarán satisfechos con su trabajo y el objetivo del autor es que los productos o servicios se produzcan en el menor tiempo posible.

La importancia del concepto de Taylor incide no solamente en negocios sino también en la educación y en diferentes áreas de las ciencias sociales, sin embargo, al referirse en tiempos y movimientos, interviene las capacidades, habilidades y destrezas del trabajador, por lo tanto, sus potenciales serán necesarios para el proceso productivo, además se logra el máximo rendimiento posible. Este proceso productivo se encuentra vinculado con los modelos de negocios o procesos que se ejecuten con el único

propósito de que exista una total transformación en la organización generando innovación, curiosidad, sobre todo competitividad en el mercado.

Las aportaciones demuestran un desarrollo a nivel nacional, sin embargo, las empresas involucran estrategias de innovación para generar atención a los clientes, de esta manera, las ferreterías crean un mejor posicionamiento correspondientemente en productos de calidad, adaptación de nuevas tendencias lo cual refleja confianza y seguridad a los clientes (Yucra Martínez, 2019).

(Moore, 1991) Describe cómo las innovaciones deben cerrar la brecha entre la adopción temprana y la adopción generalizada. Argumenta que, para que las empresas tengan éxito, deben comprender las numerosas etapas de la adopción de la innovación.

(Rogers, 2019) Según Rogers, la innovación tecnológica abarca no sólo el desarrollo de nuevas tecnologías sino también cómo se adoptan y difunden en la sociedad. Argumenta que comprender los patrones de adopción es esencial para el éxito de una innovación, ya que diferentes grupos reaccionan de manera diferente a los avances tecnológicos.

Por lo anteriormente mencionado, las ferreterías consideran las estrategias para sobresalir, dado que actualmente desempeñan un papel importante en la vida cotidiana y en la industria, lo cual proporciona diferentes herramientas o suministros en general para la construcción de viviendas; por lo tanto, contribuye al país y a las personas para un asesoramiento u orientación al cliente, es decir, fortalece los lazos para el bienestar de la población, además es un gran impulso para el desarrollo económico ya que facilitan diferentes proyectos de construcción en base a la innovación, suministros innovadores y a su vez generan empleo.

Adicionalmente, establece una conexión entre la innovación tecnológica y la gestión administrativa, permitiendo mejorar tiempos, reducir costos y aumentar la rentabilidad. Sin embargo, para que sea efectivo, el uso de los recursos debe ocurrir en el momento adecuado, de modo que la implementación de un determinado tipo de software en la gestión de clientes beneficie la relación vendedor-cliente al garantizar

que este último se sienta satisfecho con el servicio para poder lograr el éxito a largo plazo. Otro aspecto que conlleva esta relación es la gestión de proveedores, en términos administrativos es un rol clave para la gestión, del mismo modo, con la utilización de sistemas permitirá minimizar el tiempo para los pedidos, mismas que deben proporcionar durabilidad, calidad y demostrar que este tipo de herramientas sean adecuadas para los proyectos de construcción, a su vez, la innovación en este tipo de sector también se toma en cuenta el cuidado del medio ambiente, por lo tanto al poseer herramientas pesadas y suministros que inciden al mismo es importante la responsabilidad social, es decir, optar por prácticas sostenibles y a favor del medio ambiente lo que conlleva reducir el consumo de energía, ubicar los desechos en los lugares correspondientes a fin de contribuir con el planeta.

El sector ferretero está en constante transformación, y para lograr un mejor desarrollo, se debe ajustarse a nuevas tecnologías para su crecimiento, dado que ha sido afectado por factores externos que han perjudicado en la disminución de la actividad económica como: cambios en las preferencias del cliente, competencia en otros sectores, precios de las materias primas, entre otros factores, por lo tanto, al anticiparse ante estas situaciones las tendencias en el sector serán esenciales para el éxito a largo plazo. El sector ferretero en la provincia de Tungurahua experimentó una disminución económica a lo largo del tiempo; sin embargo, las actividades económicas de este sector tuvieron un despliegue en los negocios de la provincia. La demanda en la modalidad minorista aumentó en los años 2020-2021 debido a la expansión de construcción en casas y departamentos; sin embargo, algunas empresas fueron creciendo constantemente ya que implementaron Apps para la venta de los productos, es decir, utilizaron redes sociales e incluso cuando inició la pandemia, Actualmente, el cantón Pelileo se encuentra estable en el desarrollo comercial del sector ferretero y brinda sostenibilidad a los ecuatorianos; sin embargo, la ferretería Grupo Santa Elena, ubicada en García Moreno, presenta deficiencias por insuficiencia de recursos, gestión administrativa y roles en la misma.

La tecnología ha tenido un impacto significativo en el país, dado que las ferreterías a nivel nacional han sido adecuadas por la digitalización y el comercio electrónico, por lo tanto, la mayoría de ellas han implementado plataformas en línea para el interés del

cliente y su satisfacción. Los bloques y adoquines que ofrece la ferretería Santa Elena son propios del negocio, mismos que son fabricados con materia prima de alta calidad, sin embargo, la gama de producción es baja, lo que evita que la ferretería adquiriera una clientela amplia. En sí, las ferreterías han progresado moderadamente a través de la tecnología, ya que se considera fundamental en el mundo, mismo que proporciona beneficios a las empresas para llegar a ser reconocidas, además de permitir llegar al éxito empresarial. Por lo tanto, el proceso administrativo se ha vuelto en términos de acción y efecto en el momento de administrar, el cual su función es solucionar los problemas existentes y controlar la toma de decisiones a fin de que las empresas nacionales e internacionales crezcan de manera constante.

En el mundo, las empresas son una competencia, y dado a su capacidad de ejercer las actividades relacionadas al desarrollo tecnológico, necesidades cambiantes, satisfacción del cliente, son factores que influyen en la identificación de una estrategia que posibilita a la ferretería sobresalir mediante la innovación, identificando las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, para que con ello sea más fácil conseguir la ruta al éxito; es decir, impulsar la mejora en los procesos administrativos reflejará diversas ventajas en los negocios y competitividad en diferentes sectores.

La innovación tecnológica es un proceso en el cual está vinculada con la solvencia de problemas en diferentes actividades heterogéneas en una organización ya que transmite creatividad, novedad y lógica (Aracena y Sutz, 2018).

El pilar de innovación se presenta durante los economistas clásicos y es un gran impulso para la gestión administrativa en la actualidad, algunos autores mencionan que la innovación es una simple palabra, sin embargo, genera un reto de conocimientos y creatividad en los administradores, un punto importante es que un administrador no solo concibe ideas, sino también posee la habilidad de manipular a fin de que analice en qué momento aplicarlas, es decir, interviene las interrogantes del cómo y cuándo, esto debido a que la tecnología se actualiza día tras día, es por esta razón que las ideas deben ser susceptibles para la creación de ventajas competitivas.

En el mundo actual, la innovación conlleva implementar estrategias para asegurar un uso adecuado de la misma. Para empezar, los administradores examinan los factores que influyen en la innovación y ofrecen ideas creativas para lograr la mejor solución posible. Después, es fundamental investigar y analizar para garantizar que se agreguen ideas y comentarios creativos a la estrategia, que debe encajar conforme a la estructura organizacional.

El clima laboral, la motivación y la integración entre los empleados tienen un impacto positivo en los procesos, relaciones interpersonales y la capacidad de cada uno de ellos para desarrollar e incrementar sus habilidades y capacidades en el trabajo, permitiendo que ellos efectúen adecuadamente las tareas laborales, dado que la voz de cada empleado es un instrumento para comprender los problemas que surgen en la compañía.

Es importante conocer la relevancia de la innovación ya que a través de ello mejora los recursos, obtienen estrategias, cumple los propósitos, mantiene la gestión al día, es decir representa beneficios dentro y fuera de la entidad mismas que inciden en:

- Búsqueda de soluciones tecnológicas
- Nuevas técnicas innovadoras reducen el tiempo
- Mejora la comunicación
- Transforma productos y servicios aptos para el cliente

La ferretería Grupo Santa Elena actualmente no cuenta con tecnología actualizada, lo que impacta negativamente en la productividad de los empleados y el desarrollo de la gestión del área e imposibilita el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

No obstante, la tecnología es un elemento esencial que genera un nuevo valor en las empresas al utilizar los recursos de manera apropiada; sin embargo, la innovación es la razón por la cual la empresa logra la ventaja competitiva al incorporarla en los

productos o servicios con el propósito de alcanzar la satisfacción del cliente. En consecuencia, la innovación es un factor que ayuda a prevenir errores en un entorno dinámico al tener una capacidad suficiente bajo su control, en otras palabras, dependerá de la capacidad cognitiva en lugar de solo de las habilidades tecnológicas para poder tomar decisiones e implementar estrategias óptimas en todos los dominios mientras se implementa la innovación, lo que aumentará el valor a las mismas.

(Roth, 2009) menciona que existen diferentes tipos de innovación:

Innovación como novedad: Se refiere a lo que se puede ver, entre ellos está: la composición de tales productos, los procesos, cambios significativos que ha tenido para presentar el producto, además, pretende mantener la competitividad en el mercado.

Innovación como cambio: Se refiere a los cambios radicales que produce y mejoran en calidad, servicio, procesos, entre otros.

Innovación como ventaja: Se refiere a desarrollar productos en el que intervenga la superación en la competencia y contenga características únicas en el mismo.

Las empresas que intervienen en el sector adquieren un mayor nivel de desarrollo tecnológico, por lo tanto, se convierte en una desventaja de la ferretería de estudio, lo cual es necesario crear estrategias innovadoras y utilizar una herramienta para la eficiencia en la misma. La empresa donde se realiza la presente investigación no cuenta con suficientes herramientas tecnológicas, sistemas, maquinarias, o programas altamente desarrollados, por tal razón es el objeto de estudio ya que permitirá crear innovación fundamental para los productos y nuevas técnicas de comercialización promoviendo un alto posicionamiento en el mercado.

Un aspecto crucial es que la innovación busca proporcionar oportunidades con la condición de administrar recursos de forma eficiente y mantenerse en constante capacidad para los cambios que surgen en el tiempo, por tal motivo es un beneficio

para las organizaciones, tras ello , ha permitido un amplio desarrollo personal y profesional.

Schumpeter (2004) menciona que la innovación es la representación del desarrollo económico a largo plazo a través del comportamiento en comunidades, es decir, para el autor la innovación es un motor en la economía de los países; esto implica la teoría del desarrollo económico que determina el empresario innovador.

El autor previamente mencionado habla sobre la teoría del desarrollo económico, que sostenía la ejecución de nuevas tecnologías e innovación para la introducción de productos o servicios, generando un impulso para la economía. Además, esta teoría influyó el espíritu empresarial, es decir, la intervención de las personas con el fin de cumplir con el proceso administrativo y mejorar en diversas áreas mediante las técnicas tecnológicas.

Además, muestra que la innovación es un pilar de la estabilidad económica porque fomenta la creación de nuevos modelos de negocios, empresas creativas que son más productivas y se adaptan a las necesidades de las personas. En otras palabras, los emprendedores y empresarios en general deben aprovechar sus capacidades para asegurar la prosperidad en futuros proyectos, lo que implica invertir en las personas para que puedan resaltar significativamente las capacidades a través de equipos de desarrollo y nuevos procedimientos.

La tecnología actualizada no conseguirá éxito si no se modifica el diseño de los procesos, funciones, entre otras, sin embargo, los integrantes de la organización pueden acceder a ideas, diseños y herramientas, lo que posibilita la toma de información y la existencia de comunicación efectiva para que las estrategias se encuentran eficientes en el entorno organizativo; mismo que brinda la oportunidad de optar nuevas ideas creativas por parte del personal.

Según Porter (1986) “La Innovación es el elemento clave de la competitividad. La competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar. Las empresas consiguen ventajas competitivas si consiguen innovar”.

Porter señala que la innovación logra maximizar el crecimiento de la productividad en las empresas y al mismo tiempo minimizar los recursos, no obstante, todo depende de la parte responsable, es decir, el administrador o gerente debe poseer conocimientos tanto prácticos como teóricos para aumentar la ventaja competitiva, además de garantizar la sostenibilidad empresarial. Cuando se implementa la innovación tecnológica, las empresas se convierten más competitivas, mejoran el estatus organizacional, satisfacen las necesidades de las personas, crean la mejora continua y mejoran la gestión organizacional. Porter (1986)

En la planificación de estrategias, la innovación no se limita en obtener ideas creativas; sin embargo, es fundamental ajustar la innovación juntamente con la estrategia para crear un plan principal que posibilite la ejecución, optimizando todas las actividades y generando impacto, ya que es indispensable para alcanzar objetivos empresariales. (Coello, 2021)

La innovación tiene como objetivo mejorar mientras se hace uso de las herramientas gerenciales acompañadas con estrategias que permiten medir y analizar los factores de estudio, a través de habilidades distintivas para poder aplicar. Por lo tanto, las organizaciones deben enfocarse en la eficiencia de los procesos para maximizar la competitividad; para alcanzar ese propósito, se evalúa el entorno y diagnóstica la situación en las que se encuentra la empresa para establecer estrategias que permiten el crecimiento en la misma. (Medina, 2021)

Algunas de las ventajas en términos de competitividad son las siguientes: la innovación en operaciones, funciones, productos, servicios u otros modelos de negocios, mismos que permite a las empresas mejorar los ingresos, la eficiencia, la productividad y otros elementos; teniendo en cuenta que el proceso está en marcha y que a medida que la tecnología avance, surgirán nuevas necesidades que requerirán perseverancia para gestionar los riesgos del negocio. (Kranz, 2017)

La innovación tecnológica es el motor de la organización, sin embargo, es necesario aplicar de manera adecuada y eficiente, dado que es muy práctico analizar todos los

factores influyentes al momento de introducir la innovación. Además, es un proceso continuo en el que se relacionan sistemas, funciones, procesos, entre otros, con el fin de incrementar la efectividad mediante medios tecnológicos. (Ocuña, 2016)

Ante lo mencionado, para la ferretería es fundamental la implementación de la tecnología en la gestión ya que para la misma se define como el desarrollo o el diseño de aplicaciones de información que permiten a la ferretería disponer de los datos necesarios para mejorar los procesos de fabricación en bloques, adoquines o implementar otros servicios como productos necesarios para la construcción, casas y edificios.

Podríamos resumir a continuación las implicaciones y las variables que se abordan en este estudio y que nos permitirán consolidar el marco teórico.

1.5.1 Gestión administrativa

Bermúdez y Rodríguez (2013) La gestión administrativa contribuye una gran responsabilidad sobre una actividad o proceso de administrar en la producción o en el servicio; su objetivo es incrementar la optimización de tareas mediante el ahorro de tiempo, recursos entre otros, misma que intervienen las siguientes fases:

Fases de la Gestión administrativa

Intervienen:

- Proceso administrativo (Planear, organizar, dirigir, controlar)
- Administra los recursos
- Toma decisiones óptimas
- Verifica, mide y controla
- Aprueba corrige y ajusta

1.5.2 Liderazgo

“Una influencia interpersonal ejercida en determinada situación, para la consecución de uno o más objetivos específicos, mediante el proceso de la comunicación humana, además, es un fenómeno social, cuya influencia ocurre en grupos de trabajo, en los que opera como “fuerza psicológica que incluye conceptos como poder y autoridad” (Chiavenato, 2009)

El autor menciona que el liderazgo incide en los trabajadores, genera autoridad, poder y comunicación para alcanzar los objetivos establecidos. De esta manera, es esencial que las personas pongan en práctica sus habilidades o capacidades, ya que se fundamenta en procesos grupales para la toma de decisiones. Además, supervisa que las actividades se lleven adecuadamente; es decir; es la persona que guía para el cumplimiento de los objetivos, incluyendo el desarrollo de las personas subordinadas.

1.5.3 Dirección

La dirección es el mejor medio para lograr que ambas partes (Empresario y Empleado) pongan en acción todas sus facultades y después se haga una equitativa distribución de los beneficios obtenidos por el esfuerzo común. (Taylor, 1891).

El empresario es el componente esencial de los negocios debido a su capacidad para lidiar con diversas situaciones en las organizaciones. Por esta razón, es el individuo que posibilita que la empresa tenga mayor productividad; es una responsabilidad máxima del empresario y ofrece de manera justa las ganancias que se llevaron a cabo entre el empresario y el empleado, de tal forma que se sientan recompensado por las tareas laborales.

1.5.4 Gestión de recursos

Acosta (2008) Opina que la gestión de recursos humanos implica el proceso de planificación, programación de los recursos facilitando al logro de objetivos

organizacionales, en consecuencia, representa aspectos operativos, procedimientos y volumen de trabajo en los empleadores.

Tanto el empleado como el empresario participan en la gestión de recursos; es decir, si conjuntamente están motivados, poseen las habilidades y cualidades necesarias, eligen un ambiente de trabajo positivo para sus actividades, se comunican bien y realizan sus tareas de la mejor manera posible, el resultado final será un servicio productivo. El cliente se centra en el tiempo de atención, por lo tanto, mientras sea menor el cliente se sentirá satisfecho, lo que le convertirá en un consumidor potencial.

1.5.5 Organización

La organización se refiere al diseño y estructura de una entidad, ya sea una empresa, institución o grupo, con el objetivo de lograr eficiencia y eficacia en la consecución de sus metas y objetivos. Implica establecer una estructura jerárquica, definir roles y responsabilidades, establecer sistemas de comunicación, coordinación, desarrollar procesos y procedimientos para el funcionamiento ordenado de la entidad (Simbron y Sanabria, 2020, p. 62).

El entorno organizacional se refiere a personas, recursos, estructuras, procedimientos, cultura organizacional, objetivos, metas, etc., mismas que permiten a la organización mantener un alto estatus. Si presenta una organización adecuada el proyecto tendrá éxito con el tiempo y poseerá una ventaja competitiva, este proceso es esencial para el correcto funcionamiento de la organización y la prevención de anomalías organizativas. (Schein, 1993)

1.5.6 Innovación tecnológica

El proceso creativo está relacionado con la innovación, ya que es necesario innovar siempre para evitar el desinterés en los consumidores, en general, es un proceso observado diariamente, y lo cual al poseer de tecnología innovadora permitirá cambios positivos en las organizaciones puesto que, diversas empresas implementan cambios

organizacionales, lo cual motiva a las personas a ser creativas e innovadoras. (González, 1989)

Es una gestión inteligente que sirve para incrementar el conocimiento por medios digitales, el cual evita problemáticas existentes en todas las organizaciones, misma que soluciona problemas, además, indica tiempo para su eficiencia lo que conlleva a obtener oportunidades de la tecnología a fin de crear interés al cliente. (Galicia, 2015)

1.5.7 Creatividad

“Capacidad humana de producir contenidos mentales de cualquier tipo, que esencialmente puedan considerarse como nuevos y desconocidos para quienes los producen”. (Drevdahl, 1956)

Es así, que se puede deducir como una habilidad asombrosa en las personas por que cada una de ellas representa una variedad de puntos de vista, lo que permite mejorar en la toma de decisiones u otras áreas. Hablar de administración es una habilidad esencial porque fomenta la innovación y la curiosidad hacia los espectadores, demostrando una ventaja competitiva, así como distinción y éxito en las organizaciones.

1.5.8 Estrategias de innovación

Es la que se adecúa al entorno interno y externo de la empresa, pudiendo resultar incluso que cierta pasividad, (en lo que a innovación se refiere), sea rentable para la organización. (Canós, et al., 2014)

Una estrategia innovadora permite a una organización optimizar todos sus procesos, funciones y tiempos; es decir, permite mejorar en todos los aspectos de la organización. Sin embargo, estas decisiones deben ser evaluadas y ajustadas de acuerdo con los objetivos de la empresa; por esta razón se debe implementar una estrategia innovadora fundamental para asegurar que la organización mantenga su competitividad a medida que avanza la tecnología (Palacios, 2015).

1.5.9 Gestión tecnológica

La Gestión Tecnológica (GT), se concibe como el proceso de administrar el desarrollo de la tecnología, su implementación y difusión en los sectores industrial, público y privado y en la sociedad en general. Además, implica el manejo del proceso de innovación a través de la Investigación y Desarrollo (I+D), lo cual incluye la introducción y uso de tecnología en productos, en procesos industriales, y en otras áreas estructurales y funcionales de la empresa, así como también la utilización de este conocimiento en la solución de los diferentes problemas de la sociedad, del ser humano y del medio ambiente. (Tecnológica, 2015)

En términos generales, la gestión tecnológica es una herramienta esencial para las empresas porque les permite mantener el control de la gestión de sus operaciones y tiene un enfoque estratégico que impulsa diversas áreas como la innovación, la competitividad y la creación de soluciones viables, asegurando que los negocios estén optimizados en todos los ámbitos para alcanzar las metas propuestas. (Tapias, 2000)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Materiales

Para la presente investigación recaben los recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros ya que son fundamentales en todo tipo de empresa, a su vez impulsan la mejora continua y sirven como apoyo en la ejecución.

2.1.1 Recursos humanos

Tabla 1

Recursos humanos

Descripción	Cantidad	Precio		Precio total
		Horas	por Hora	
Tutor	1	0	\$ 0.00	\$ 0.00
Estudiantes	1	400	\$ 0.00	\$ 0.00
Total	2	400	\$ 0.00	\$ 0.00

Nota. En la tabla 1 se detalla los recursos humanos necesarios para la aplicación de la investigación

2.1.2 Recursos Materiales.

Tabla 2*Recursos Materiales*

Materiales	Tiempo de uso	Cantidad	Precio	
			Precio	Total
				\$
Tinta de Impresora	6 meses	2	\$ 6.50	13.00
				\$
Esferos	6 meses	3	\$ 0.30	0,9
Carpetas de				\$
Plástico	6 meses	2	\$ 0.50	1.00
Resma de Papel	6 meses	1	\$ 5,00	\$ 5.00
Cuaderno de				\$
apuntes	6 meses	2	\$ 3,00	6.00
Transporte	6 meses	1	\$ 80,00	\$ 80.00
Total	36 meses	11	\$ 95,30	\$ 105.80

Nota. En la tabla 2 se detallan los recursos materiales necesarios para el desarrollo de la investigación

2.1.3 Recursos institucionales**Tabla 3***Recursos institucionales*

Recursos institucionales	Número		Precio	
	de horas	Precio	total	Precio Total
				\$
Proyector	2	\$ 0.00	0.00	\$ 0.00
				\$
Biblioteca	90	\$ 0.00	0.00	\$ 0,00
				\$
Instalaciones	2	\$ 0.00	0.00	\$ 0.00
				\$
Total	94	\$ 0.00	0.00	\$ 0.00

Nota. En la tabla 3 se detalla los recursos institucionales necesarios para la aplicación de la investigación

2.1.4 Recursos tecnológicos

Tabla 4

Recursos tecnológicos

Materiales	Cantidad	Precio
Computadora	1	\$ 600.00
Impresora	1	\$ 300.00
Total	2	\$ 900.00

Nota. En la tabla 4 se detalla los recursos humanos necesarios para la aplicación de la investigación

2.1.5 Condensado de recursos

Tabla 5 *Condensado de recursos*

Tipo de recurso	Valor
Humanos	\$ 0.00
Materiales	\$ 105.80
Institucionales	\$ 0.00
Tecnológicos	\$ 900.00
Total	\$ 1.05,80

Nota. En la tabla 5 se detalla todos los recursos necesarios para la aplicación de la investigación

2.2 Métodos

Durante el desarrollo de la investigación se aplicará métodos que son componentes esenciales para el proyecto, mismos que reflejarán la calidad y validez de los resultados en la investigación, basados en la recopilación, análisis y presentación de los datos, por lo cual se examinará algunos de los métodos que se utilizarán y resaltará la importancia en el proceso de este.

2.2 Enfoque

De forma general existe dos tipos de enfoques: cualitativo y cuantitativo, los mismos que abarca un proceso investigativo en todas las etapas donde inicia la definición del tema hasta el desarrollo de este, sin embargo, en la presente investigación se trabajará con el enfoque cuantitativo, mismo que nos servirá para recolectar y realizar el análisis de datos.

2.2.1 Enfoque Cuantitativo

Es una metodología de investigación basada en la recopilación y análisis numérico de datos para comprender fenómenos, tomar decisiones o probar hipótesis. Este enfoque aplica principios y métodos estadísticos para medir y cuantificar variables, lo que permite aplicar métodos matemáticos y estadísticos para analizar tendencias, correlaciones y patrones en los datos. (Acosta, 2023)

Dado a la definición anterior el enfoque cuantitativo se basa en la recolección de datos y análisis del objeto de estudio, está centrada en una medición numérica, porcentajes, cifras exactas y habitualmente se utiliza la estadística para determinar con exactitud los comportamientos que generaron en la población.

2.3 Alcance o tipo de investigación

2.3.1 Investigación transversal

Este enfoque metodológico es la más utilizada para la investigación científica ya que conlleva analizar y obtener datos en un momento determinado, a su vez se puede

realizar de forma simultánea o directamente a la muestra o grupo e individuos en una población. Su único propósito es obtener información entre dos variables y crear un vínculo s entre las mismas en un determinado punto temporal (Reyes Pobeá, 2018)

2.4 Modalidad

Es necesario tener en cuenta el tipo de fundamentación que conlleva la presente investigación, por lo tanto, se basa en la de campo, experimental y bibliográfica-documental, mismos que permitirá sustentar detalladamente los puntos más importantes del tema de estudio, además proporciona una visión general en un determinado momento.

2.4.2 Investigación de Campo

Se refiere a la recopilación de información en el que se va a trabajar la investigación, es decir toma en cuenta al sujeto directamente para la elaboración, mediante ello conocerán todos los datos reales o datos primarios, además en esta investigación no se puede alterar o controlar (Vázquez Hernández, 2022)

2.4.3 Investigación bibliográfica

Es un paso crítico que avanza el marco teórico y conceptual del trabajo. Ofrece una visión integral del estado actual del conocimiento en el campo y ayuda a los investigadores a situar su trabajo en relación con estudios anteriores.. (Ruiz, 2020)

Para el proyecto es necesario obtener datos en el que se trabajará, por lo cual, las técnicas e instrumentos de recolección de datos comprenden procedimientos en el que facilita al investigador recopilar información necesaria para responder al problema, es decir, tomar decisiones factibles (Hernández y Duana, 2020).

2.5 Población y muestra

2.5.1 Población

Ventura (2017) Es el objeto de estudio, ha sido constituida por criterios de selección y esta misma utiliza cálculos en unidades de muestreo, es un conjunto de casos definidos limitados y accesibles del cual posee características comunes observables en un lugar en específico. La población que se va a observar en la investigación es un total de 12, no se realiza muestra debido a que no posee una población mayor a 100, en el estudio de investigación se va a evaluar a 12 individuos directamente en el área de la gestión administrativa en la Empresa Grupo Santa Elena ubicada en el cantón Pelileo.

La gestión Administrativa de la correspondiente empresa cuenta con:

- Gerente general (1)

- Administrador (3)

- Auxiliar administrativo (2)

- Atención al cliente (3)

- Asistente (3)

2.6 Técnica

2.6.1 Encuesta

Es un método empírico que complementa a la investigación para posteriormente realizar el cuestionario, en la técnica garantiza conocer las opiniones, valoraciones del sujeto observado ya que se inicia en búsqueda de información sin alteración al entorno, esta puede ser presentada en gráficos, tablas, datos estadísticos. (Hernández y Duana, 2020)

2.7 Instrumento

2.7.1 Cuestionario

Son instrumentos que permite la recogida de información en un determinado sujeto, en los ítems pueden ser cerrados, abiertos y respuestas dicotómicas, al terminar se obtiene los resultados que plasmarán en gráficos, tablas para analizar la interpretación del resultado a fin de obtener medidas y cambios durante el proceso (Reyes Pobeá, 2018).

2.7.2 Validación Método V de Aiken

Es un coeficiente que determina la relevancia de cada ítem de acuerdo con el dominio de contenido por medio de la valoración de N jueces, mismo que facilita el cálculo y la evaluación de los resultados estadísticos. (Robles, 2018)

En la presente investigación el instrumento fue aplicado a través de tres expertos, lo cual fue presentado por los profesionales, de tal manera que evaluaron el contenido de cada ítem por medio de escalas, las cuales son:

Tabla 6

Escala de relevancia

Relevancia
1: No es relevante
2: Medianamente relevante
3: Relevante
4: Totalmente relevante

Tabla 7

Escala de pertinencia

Pertinencia
1: Nada pertinente
2: Poco pertinente

3: Pertinente
4: Totalmente pertinente

Tabla 8*Escala de claridad*

Claridad
1: Nada claro
2: Medianamente claro
3: Claro
4: Totalmente claro

2.7.3 Cálculo de V de Aiken

Para realizar el cálculo del v de Aiken se utilizó la siguiente formula:

$$V = \frac{\bar{X} - 1}{k}$$

Donde:

V = Coeficiente V de Aiken

\bar{X} = promedio de las calificaciones de todos los jueces.

I = Calificación mínima.

Tabla 9*V de Aiken*

ITEMS	Criterios	J1	J2	J3	media	D.E. P	AIKEN	Interpretación
1	Relevancia	4	3	3	3,33	0,58	0,78	Válido
	Pertinencia	4	3	3	3,33	0,58	0,78	Válido
	Claridad	3	3	3	3,00	0,00	0,67	Válido
2	Relevancia	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Válido
	Pertinencia	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Válido

	Claridad	3	4	3	3,33	0,58	0,78	Válido
3	Relevancia	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Válido
	Pertinencia	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Válido
	Claridad	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Válido
4	Relevancia	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Válido
	Pertinencia	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Válido
	Claridad	3	4	3	3,33	0,58	0,78	Válido
5	Relevancia	4	3	3	3,33	0,58	0,78	Válido
	Pertinencia	4	3	3	3,33	0,58	0,78	Válido
	Claridad	3	3	3	3,00	0,00	0,67	Válido
6	Relevancia	4	3	3	3,33	0,58	0,78	Válido
	Pertinencia	4	3	3	3,33	0,58	0,78	Válido
	Claridad	3	3	3	3,00	0,00	0,67	Válido
7	Relevancia	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Válido
	Pertinencia	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Válido
	Claridad	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Válido
8	Relevancia	4	3	3	3,33	0,58	0,78	Válido
	Pertinencia	4	3	3	3,33	0,58	0,78	Válido
	Claridad	3	3	3	3,00	0,00	0,67	Válido
9	Relevancia	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Válido
	Pertinencia	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Válido
	Claridad	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Válido
10	Relevancia	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Válido
	Pertinencia	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Válido
	Claridad	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Válido
11	Relevancia	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Válido
	Pertinencia	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Válido
	Claridad	3	4	3	3,33	0,58	0,78	Válido
12	Relevancia	4	3	3	3,33	0,58	0,78	Válido
	Pertinencia	4	3	3	3,33	0,58	0,78	Válido
	Claridad	4	3	3	3,33	0,58	0,78	Válido
13	Relevancia	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Válido
	Pertinencia	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Válido
	Claridad	4	4	3	3,67	0,58	0,89	Válido
PROMEDIO							0,83	

Nota. En la tabla 9 se detalla el cálculo de V de aiken a través de los expertos.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el método V de Aiken sobre cada ítem corresponde a un nivel mayor a 0,7, tomando en cuenta que los valores deben ser entre 0 y 1, por lo tanto, al realizar el cálculo se puede visualizar que se obtuvo un promedio

de 0,83, mismo que representa un instrumento consistente, confiable y válido para poder ejecutarlo.

2.7.4 Validación por Alfa de Cronbach

En la presente encuesta se utilizó el método de medición Alpha de Cronbach para todo el instrumento, puesto que el desarrollo de este fue a partir del Software SPSS, donde ayudo a determinar de manera rápida y eficiente la consistencia de la serie de ítems. SPSS es muy utilizado en diferentes áreas de investigación el cual determina la correlación entre las variables, además evalúa cuanto mejoraría o empeoraría la fiabilidad si en tal caso se excluye algún ítem, por lo tanto, es una herramienta fácil para el análisis de información en áreas de ciencias sociales.

De acuerdo con la información acogida los resultados son los siguientes:

Tabla 10

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	12	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	12	100,0

Nota. En la tabla 10 se demuestra el resumen de procesamiento de casos a través del cálculo en el SPSS

Tabla 11

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,764	,751	13

Nota. En la tabla 11 se detalla el alfa de Cronbach del instrumento

A través de los resultados obtenidos se puede deducir que el alfa de Cronbach es de 0,76 lo que corresponde al total de los encuestados de la población, esto quiere decir que tiene una confiabilidad aceptable ya que se encuentra entre un rango de 0,70-0,90, por lo tanto, la consistencia interna del instrumento es aceptable y se procede a su aplicación.

2.8 Planteamiento de Hipótesis

H₁: La innovación tecnológica MEJORA su impacto en la gestión administrativa de la Ferretería Grupo Santa Elena.

H₀: La innovación tecnológica MEJORA su impacto en la gestión administrativa de la Ferrería Grupo Santa Elena

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados

Posteriormente, se procede a analizar la información obtenida a través de la encuesta.

3.1.1 Análisis y discusión de los resultados de la encuesta Variable Dependiente (Gestión administrativa)

Pregunta 1

Tabla 12

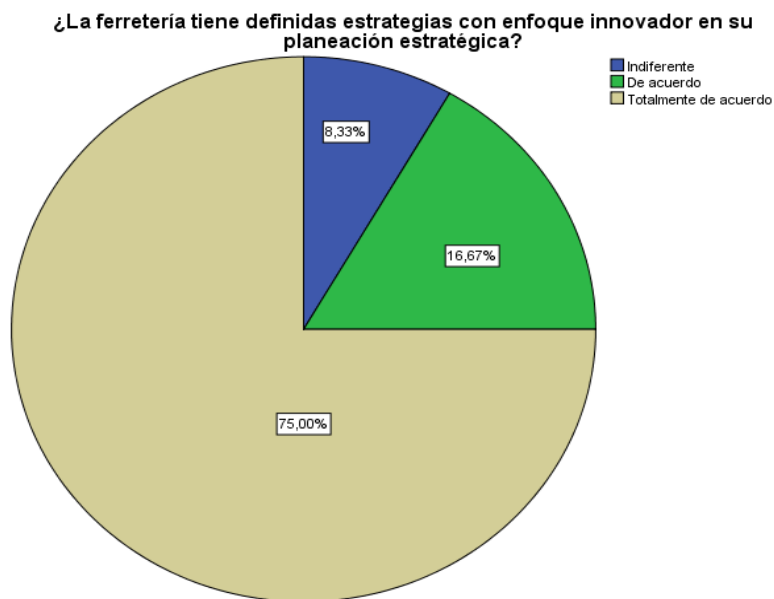
¿Considera usted que la ferretería tiene definidas estrategias con enfoque innovador en su planeación estratégica?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	1	8,3	8,3	8,3
De acuerdo	2	16,7	16,7	25,0
Totalmente de acuerdo	9	75,0	75,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Nota. En la tabla 12 se demuestran los resultados obtenidos de la pregunta 1 acerca de la definición de estrategias.

Figura 1

Definición de estrategias



Fuente: Encuesta dirigida a la Ferretería grupo Santa Elena

Elaborado por: Angela Morales

Análisis e interpretación:

El 75% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo que la ferretería posee estrategias con enfoque innovador en su planeación, esto quiere decir que la misma se adapta y prosperará en un futuro el éxito empresarial, posteriormente se encuentra el 16,67%, que demuestra estar de acuerdo en que la ferretería mantenga las estrategias, finalmente existe el 8.33% de los encuestado que manifiesta indiferente, esto quiere decir que no están de acuerdo o desacuerdo, lo cual no está a favor de ninguna respuesta. Por lo tanto, se puede deducir que la ferretería se encuentra con adecuadas estrategias en su planeación estratégica.

Pregunta 2

Tabla 13

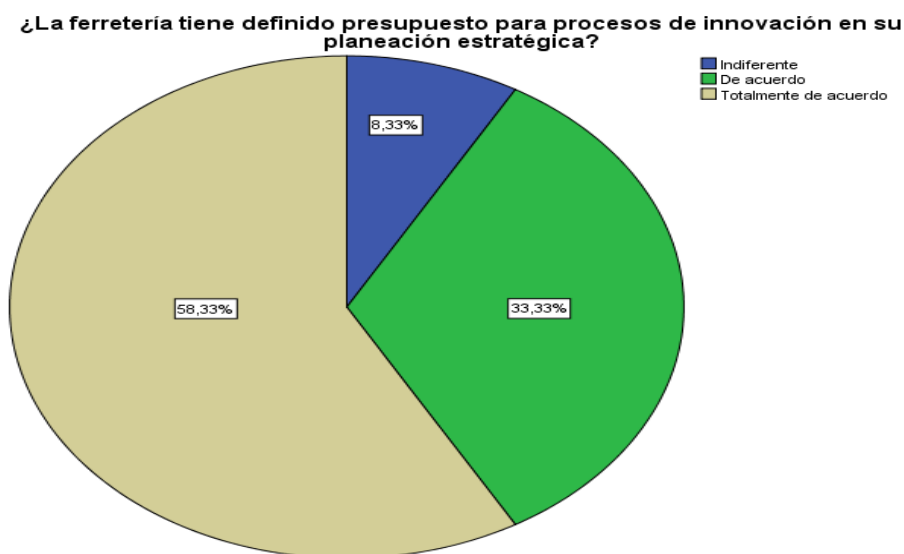
¿La ferretería tiene definido presupuesto para procesos de innovación en su planeación estratégica?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	1	8,3	8,3	8,3
De acuerdo	4	33,3	33,3	41,7
Totalmente de acuerdo	7	58,3	58,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Nota. En la tabla 13 demuestra los resultados obtenidos de la pregunta 2 acerca del presupuesto

Figura 2

Definición de presupuesto



Fuente: Encuesta dirigida a la Ferretería grupo Santa Elena

Elaborado por: Angela Morales

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los encuestados se encuentra el 58,33% con el resultado de totalmente de acuerdo, esto quiere decir que la ferretería tiene presupuesto para implementar procesos innovadores en su organización lo cual demuestra una fortaleza para la misma, el 33,3% corresponde a de acuerdo y finalmente el 8,33 % indiferente demostrando que existe respuestas que no están de acuerdo ni en desacuerdo , sin embargo, tomando en cuenta a la anterior pregunta la ferretería posee presupuesto para aplicar en su planeación estratégica y en los procesos, esto a través de la innovación tecnológica.

Pregunta 3

Tabla 14

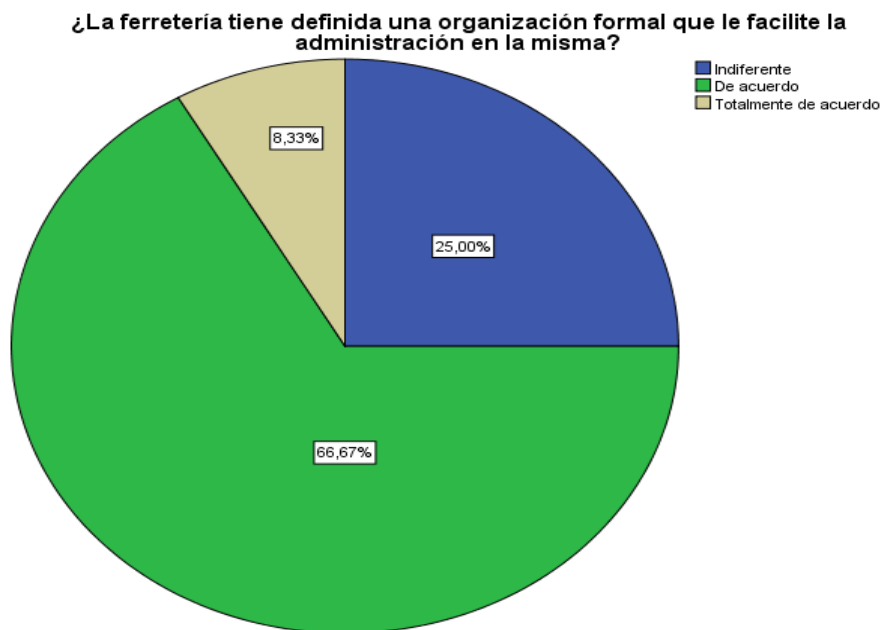
¿La ferretería tiene definida una organización formal que le facilite la administración en la misma?

	Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	8	66,7	66,7	91,7
	Totalmente de acuerdo	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Nota. En la tabla 14 demuestra los resultados obtenidos de la pregunta 3 acerca de la administración organizacional

Figura 3

Definición de una organización formal



Fuente: Encuesta dirigida a la Ferretería grupo Santa Elena

Elaborado por: Angela Morales

Análisis e interpretación:

El 66,67% manifiesta que está de acuerdo en que la ferretería se encuentre con una adecuada administración, mientras que el 25% demuestra estar indiferente o que corresponde a una respuesta que no está de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 8,33 en totalmente de acuerdo, es decir que existe una pequeña proporción donde los encuestados demuestran que la organización cumple con la administración apropiada.

Pregunta 4

Tabla 15

¿La ferretería tiene definido una estructura funcional que facilita la implementación de la innovación?

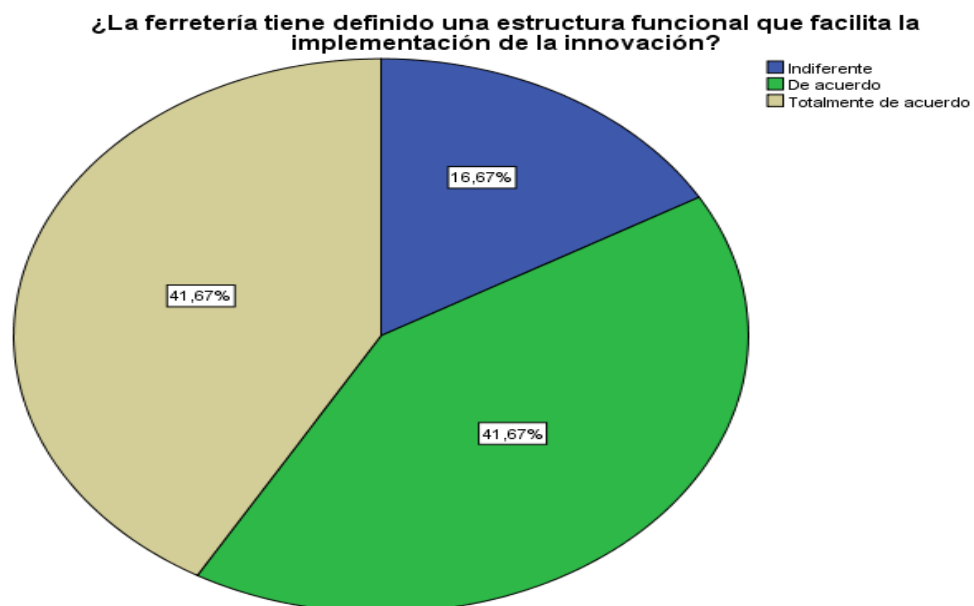
Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
----------	------------	------------	--------------------	----------------------

Indiferente	2	16,7	16,7	16,7
De acuerdo	5	41,7	41,7	58,3
Totalmente de acuerdo	5	41,7	41,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Nota. En la tabla 15 demuestra los resultados obtenidos de la pregunta 4 acerca de la implementación de la innovación

Figura 4

Definición de una estructura funcional



Fuente: Encuesta dirigida a la Ferretería grupo Santa Elena

Elaborado por: Angela Morales

Análisis e interpretación:

Por medio de los resultados existe el 41,67% entre totalmente de acuerdo y de acuerdo, lo que se deduce que en las dos partes son proporciones positivas para la aplicación de la innovación en la estructura, sin embargo, representa el 16,67% con respuestas de

indiferente, lo que indica que algunos participantes no tienen clara la pregunta o no se encuentran consientes de la situación en la organización.

Pregunta 5

Tabla 16

¿La ferretería tiene definido un manual de procedimientos que favorezca la innovación?

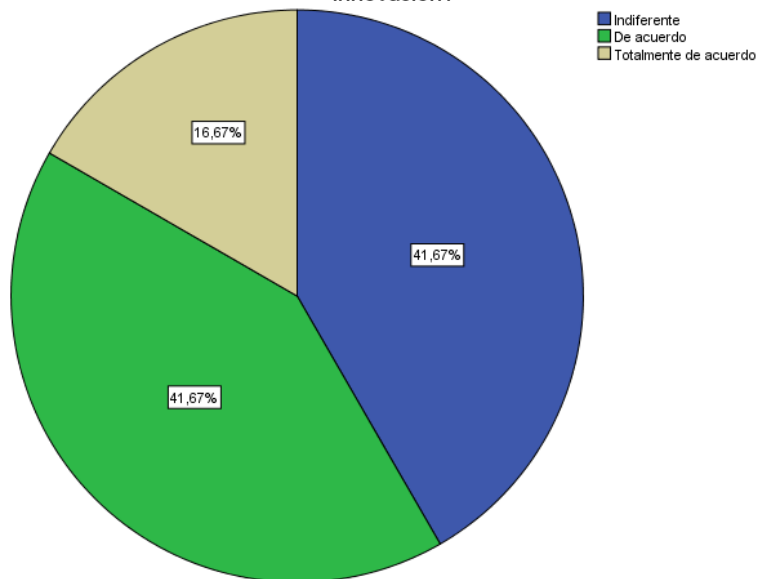
Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	5	41,7	41,7	41,7
De acuerdo	5	41,7	41,7	83,3
Totalmente de acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Nota. En la tabla 16 demuestra los resultados obtenidos de la pregunta 5 acerca del manual de procedimientos

Figura 5

Manual de procedimientos

¿La ferretería tiene definido un manual de procedimientos que favorezca la innovación?



Fuente: Encuesta dirigida a la Ferretería grupo Santa Elena

Elaborado por: Angela Morales

Análisis e interpretación:

El 41,67 % corresponde a los resultados de totalmente de acuerdo y de acuerdo, esto quiere decir que la ferretería proporciona un manual exclusivo para generar innovación en la organización mejorando las practicas innovadoras, mientras que el 16,67% corresponde a indiferente por lo que muestra que existe una proporción donde no estén de acuerdo ni de acuerdo en la implementación de este manual.

Pregunta 6

Tabla 17

¿La ferretería tiene un sistema de retroalimentación en los procesos?

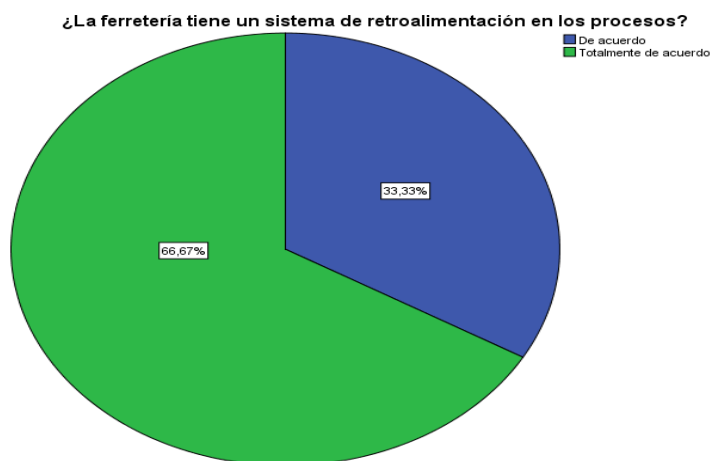
Opciones	Frecuencia	Porcentaje e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	4	33,3	33,3	33,3

Totalmente de acuerdo	8	66,7	66,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Nota. En la tabla 17 demuestra los resultados obtenidos de la pregunta 6 acerca de la retroalimentación

Figura 6

Retroalimentación



Fuente: Encuesta dirigida a la Ferretería grupo Santa Elena

Elaborado por: Angela Morales

Análisis e interpretación:

El 66,67% corresponde al totalmente de acuerdo lo que se deduce que los encuestados poseen un sistema de retroalimentación para los empleados a fin de que exista la facilidad en los procesos, y finalmente el 33,33% es de acuerdo, por lo tanto, la percepción de los participantes es positiva ya que permitirá mejorar los procesos de acuerdo con las necesidades del personal y clientes.

Pregunta 7

Tabla 18

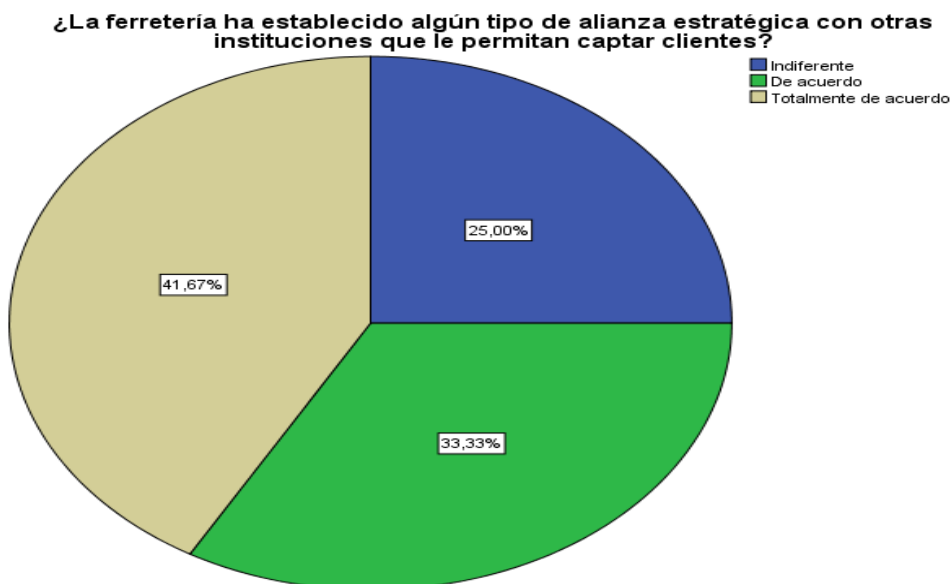
¿La ferretería ha establecido algún tipo de alianza estratégica con otras instituciones que le permitan captar clientes?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	3	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	4	33,3	33,3	58,3
Totalmente de acuerdo	5	41,7	41,7	100,0
Válido Total	12	100,0	100,0	

Nota. En la tabla 18 demuestra los resultados obtenidos de la pregunta 7 acerca de la alianza estratégica

Figura 7

Alianza estratégica



Fuente: Encuesta dirigida a la Ferretería grupo Santa Elena

Elaborado por: Angela Morales

Análisis e interpretación:

El 41,67% corresponde a estar totalmente de acuerdo en que la ferretería implementa alguna alianza para poder incrementar los clientes, el 33,33% muestra estar de acuerdo en que existe una alianza, y finalmente el 25% manifiesta estar indiferente, es decir demuestra una respuesta entre estar de acuerdo y en desacuerdo.

3.1.1.2 Variable Independiente (Innovación tecnológica)

Pregunta 8

Tabla 19

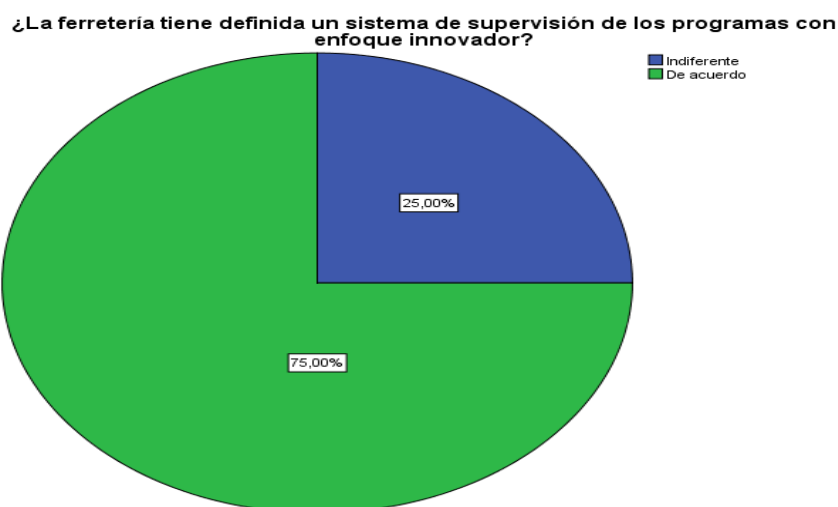
¿La ferretería tiene definida un sistema de supervisión de los programas con enfoque innovador?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	3	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	9	75,0	75,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Nota. En la tabla 19 demuestra los resultados obtenidos de la pregunta 8 acerca de la supervisión de los programas

Figura 8

Sistema de supervisión



Fuente: Encuesta dirigida a la Ferretería grupo Santa Elena

Elaborado por: Angela Morales

Análisis e interpretación:

El 75% de los encuestados proporcionan un sistema innovador para la supervisión en las actividades de la ferretería, lo que se deduce una mayor facilidad en las actividades de trabajo, mientras que el 25% corresponde a indiferente, es decir que los encuestados no tienen claro la pregunta o no están conscientes del sistema.

Pregunta 9

Tabla 20

¿La ferretería tiene definida un sistema de verificación del cumplimiento de los objetivos con enfoque innovador establecidos en el plan estratégico?

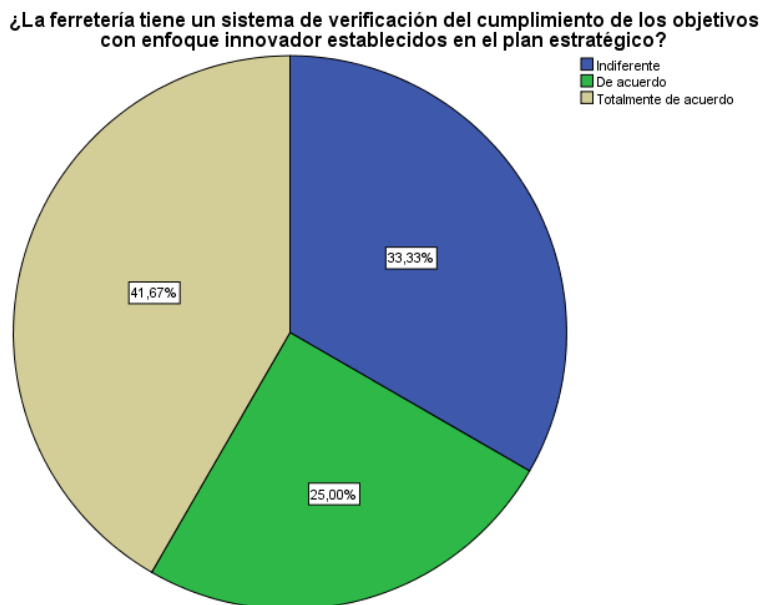
Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	4	33,3	33,3	33,3
De acuerdo	3	25,0	25,0	58,3
Totalmente de acuerdo	5	41,7	41,7	100,0
Válido				

Total	12	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Nota. En la tabla 20 demuestra los resultados obtenidos de la pregunta 9 acerca de la verificación de objetivos

Figura 9

Verificación de objetivos



Fuente: Encuesta dirigida a la Ferretería grupo Santa Elena

Elaborado por: Angela Morales

Análisis e interpretación:

El 41,67% corresponde a Totalmente de acuerdo en que la ferretería posee un sistema para cumplir los objetivos en la planeación estratégica, demostrando que a través del mismo facilita el éxito en diferentes áreas de trabajo, además de que garantiza que los recursos se utilicen adecuadamente, sin embargo, hay el 33,33 % con indiferente, lo que quiere decir que no existe una clara respuesta, y finalmente se encuentra el 25% correspondientes a de acuerdo ,es decir que es una proporción positiva para que la organización cumpla con los objetivos.

Pregunta 10

Tabla 21

¿La ferretería ha implementado tecnología nueva que le permita atender al cliente con mayor facilidad?

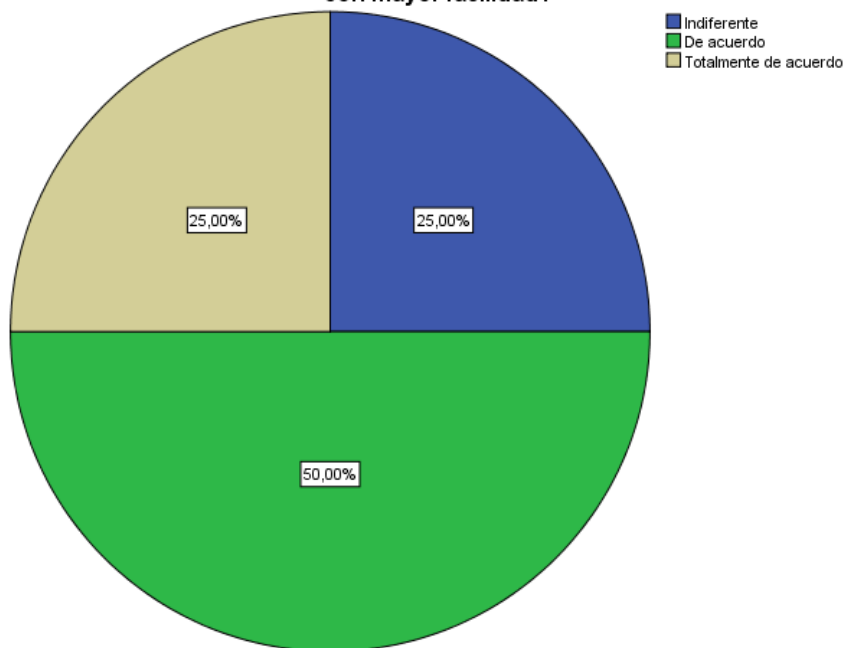
Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	3	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	6	50,0	50,0	75,0
Totalmente de acuerdo	3	25,0	25,0	100,0
Válido Total	12	100,0	100,0	

Nota. En la tabla 21 demuestra los resultados obtenidos de la pregunta 10 acerca de la implementación de tecnología

Figura 10

Tecnología

¿La ferretería ha implementado tecnología nueva que le permita atender al cliente con mayor facilidad?



Fuente: Encuesta dirigida a la Ferretería grupo Santa Elena

Elaborado por: Angela Morales

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los resultados el 50% corresponde a de acuerdo, es decir que los encuestados manifiestan que la ferretería incluye la tecnología para atender de mejor manera a los clientes a fin de aumentar las expectativas y necesidades de cada uno de ellos, mientras que existe el 25% entre indiferente y totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que entre las dos partes indican una percepción positiva para la aplicación de la tecnología en la organización.

Pregunta 11

Tabla 22

¿La ferretería ha incorporado nuevos productos al mercado que responda a la demanda de sus clientes?

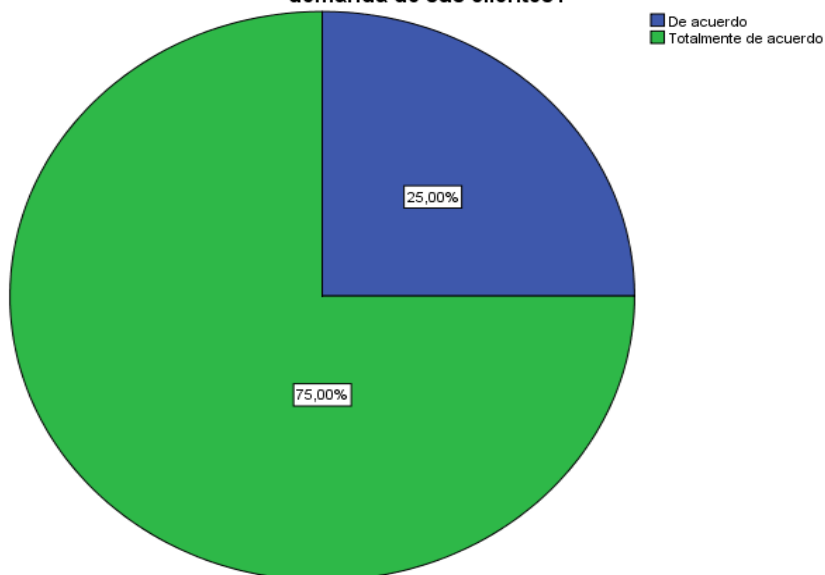
Opciones	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	3	25,0	25,0	25,0
Totalmente de acuerdo	9	75,0	75,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Nota. En la tabla 21 demuestra los resultados obtenidos de la pregunta 11 acerca de la implementación de nuevos productos

Figura 11

Productos

¿La ferretería ha incorporado nuevos productos al mercado que responda a la demanda de sus clientes?



Fuente: Encuesta dirigida a la Ferretería grupo Santa Elena

Elaborado por: Angela Morales

Análisis e interpretación:

El 75% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo de que la ferretería posee productos innovadores para satisfacer las necesidades de los clientes, lo cual demuestra una ventaja a la misma, mientras que el 25% manifiesta estar de acuerdo, es decir, que las dos proporciones muestran ser positivas y por lo tanto la organización obtendrá mayor número de clientes en un futuro.

Pregunta 12

Tabla 23

¿La ferretería ha incorporado nuevos canales de comercialización como estrategia de venta?

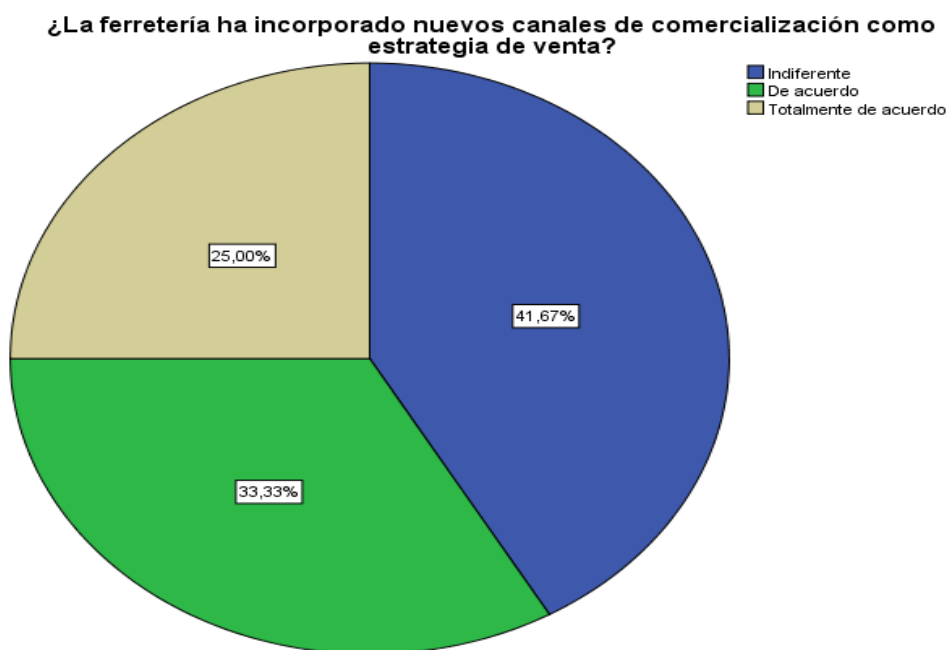
Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e	válido	acumulado

Válido	Indiferente	5	41,7	41,7	41,7
	De acuerdo	4	33,3	33,3	75,0
	Totalmente de acuerdo	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Nota. En la tabla 23 demuestra los resultados obtenidos de la pregunta 12 acerca de la implementación de canales de comercialización

Figura 12

Canales de comercialización



Fuente: Encuesta dirigida a la Ferretería grupo Santa Elena

Elaborado por: Angela Morales

Análisis e interpretación:

El 41,67 % de los encuestados corresponden a estar indiferente con la pregunta, lo que se deduce que los participantes no tienen claro la interrogante o no están consientes de los canales de comercialización, el 33,33% es de acuerdo en que la ferretería incorpora

canales de comercialización como estrategias de ventas, y finalmente el 25% el cual demuestra una pequeña parte de estar totalmente de acuerdo en que la organización aplique la estrategia de venta por tales canales.

Pregunta 13

Tabla 24

¿La ferretería ha implementado estrategias de comunicación que le permita al cliente conocer de los nuevos productos y promociones?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	3	25,0	25,0	25,0
Totalmente de acuerdo	9	75,0	75,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Nota. En la tabla 24 demuestra los resultados obtenidos de la pregunta 13 acerca de la implementación de estrategias de comunicación

Figura 13

Estrategias de comunicación



Fuente: Encuesta dirigida a la Ferretería grupo Santa Elena

Elaborado por: Angela Morales

Análisis e interpretación:

En la pregunta los encuestados han manifestado el 75% estar totalmente de acuerdo en que la ferretería incorpora estrategias de comunicación especialmente para dar a conocer los nuevos productos a los clientes, mientras que el 25 % está de acuerdo en que se aplica la estrategia, con ello se puede deducir que se encuentran en proporciones altas para la ejecución de esta.

La innovación tecnológica ha sido un pilar fundamental en la organización, por lo que en la ferretería Santa Elena ha tenido la necesidad de implementar en los procesos, el personal, sistemas, procedimientos , entre otros a fin de aumentar las expectativas del cliente y la demanda de sus productos, los directivos optan por las nuevas tecnologías, sin embargo llevan a cabo actividades repetitivas , automáticas o rutinarias , es decir todos los procesos tecnológicos tienen poca variación, por lo que la organización ha llevado a cabo crear un equilibrio automatizado con la ayuda de la tecnología en toda la organización.

3.2 Verificación de hipótesis

Para la verificación de hipótesis se procede a utilizar la prueba de normalidad misma que se utilizó Shapiro-Wilk donde se aplicó la correlación de Spearman, donde determinó la relación que existe por dos preguntas de cada variable.

3.2.1 Correlación de Spearman

También conocido como rho Spearman, mismo que determina la medida lineal, número de rangos y se utiliza las categorías a fin de tomar comparaciones entre las variables, misma que proporciona información significativa en diferentes áreas como tal en ciencias sociales, estudios de mercado u otras mediciones cuantitativas. (Ortega et al., 2009)

En la presente investigación, se realizará a detalle la correlación de spearman, donde implica el análisis de la relación que poseen las variables, además se interpretará los resultados ya que es una herramienta fundamental para el desarrollo de la misma permitiendo evaluar la relación que tienen las variables.

Tabla 25

Correlación

RESULTADOS			¿La ferretería tiene definida una organización formal que le facilite la administración en la misma?	¿La ferretería ha implementado tecnología nueva que le permita atender al cliente con mayor facilidad?
Rho de Spearman	¿La ferretería tiene definida una organización formal que	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,636* ,026

le facilite la administración en la misma?	N	12	12
¿La ferretería ha implementado tecnología nueva que le permita atender al cliente con mayor facilidad?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,636* ,026	1,000 .
	N	12	12

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Nota. En la tabla 25 detalla el resultado obtenido al aplicar la correlación de Spearman

En la presenta investigación el valor de la correlación de Spearman es 0,6, mismo que se encuentra en el rango 0,4-0,69 por lo tanto se puede deducir que existe una correlación positiva alta entre las dos variables de estudio.

3.2.2 Aceptación de hipótesis

Tabla 26

Aceptación de Hipótesis

H1: La innovación tecnológica MEJORA su impacto en la gestión administrativa de la Ferretería Grupo Santa Elena.
H0: La innovación tecnológica NO MEJORA su impacto en la gestión administrativa de la Ferretería Grupo Santa Elena.

Nota. En la tabla 26 se detalla el planteamiento de hipótesis

De forma general se puede deducir que a partir de los resultados obtenidos en la correlación de Spearman se acepta la hipótesis alternativa (H_1), es decir, “La innovación tecnológica MEJORA su impacto en la gestión administrativa de la Ferretería Grupo Santa Elena

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.1 Conclusiones

- Se concluye en la investigación que, la innovación tecnológica tiene un impacto significativo en la gestión administrativa, ya que se relaciona con la gestión de inventario, atención al cliente, contabilización mediante sistemas tecnológicos, y otros, los que facilitan la operacionalización de las tareas en la organización y a su vez generan mayor rentabilidad. Ante esto, y para demostrar el impacto que conlleva la investigación se demostró el valor del coeficiente de correlación de Spearman de 0,6; es decir que mantiene una buena incidencia entre las dos variables, lo cual a través de ello se reafirma la necesidad a resolver los problemas de la presente investigación creando estrategias para la innovación en la gestión administrativa de la ferrería grupo Santa Elena.
- Mediante el diagnóstico, se identificó los beneficios que conlleva la innovación tecnológica en la gestión administrativa como la productividad, gestión de recursos, optimización de tiempo, satisfacción al cliente, mejora de la calidad, entre otros. De manera concisa, mejora la gestión empresarial, sin embargo, la ferretería al ser una empresa pequeña no ha logrado aprovechar al máximo todos los beneficios de la tecnología negando así la creatividad, mejora de nuevos métodos y de procesos de gestión, su total implementación permitiría incrementar su posicionamiento y competitividad.
- Se identificó los factores que intervienen en la innovación tecnológica en la gestión administrativa, resaltándose que, el personal no tiene suficiente conocimiento acerca de las nuevas tecnologías o evitando la optimización en la empresa, así mismo se destaca la débil relación por la escasez entre el presupuesto y la capacitación en todas las áreas de la organización. Sin embargo, estos problemas son comunes y se denotan especialmente en pequeñas y medianas

ferreterías, ya que no están seguros de que la inversión en nuevas tecnologías proporcione mayor rentabilidad, factores que hay que tomar en cuenta para alcanzar la ventaja competitiva en el mercado y a su vez mantener una sinergia en la gestión administrativa.

1.2 Recomendaciones

- Se recomienda a la ferretería optar por una estrategia de innovación tecnológica a nivel organizacional, es decir se logre definir objetivos, recursos para la implementación de la innovación tecnológica, a su vez capacitar a los empleados a fin de proveer conocimientos sobre los beneficios de la tecnología, teniendo en cuenta las necesidades que presenta la ferretería para la utilización de forma eficaz.
- También es recomendable crear un buen ambiente laboral entre todos los colaboradores a fin de que estas herramientas tecnológicas sean más accesibles y generen rentabilidad a la ferretería ya que el compromiso de cada uno de ellos dependerá el éxito en la organización.
- Implementar el uso de programas -software- esenciales en: la gestión de inventario, gestión de clientes, y software para los análisis de datos con el objetivo de obtener mayores oportunidades en el mercado, facilidad y optimización de tiempos, será importante establecer prioridades en las áreas que más las necesiten para obtener un entorno propicio de inversión, partiendo del supuesto que la ferretería pertenece a una empresa pequeña y usualmente no poseen los recursos tecnológicos necesarios para poder aplicarlo. Se resalta que la innovación tecnológica es un desafío para todo tipo de empresa, sin embargo, si adopta un enfoque estratégico de la innovación, la ferretería concebirá mayor productividad, rentabilidad y competitividad.

C. MATERIALES DE REFERENCIA

Acosta, F. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. Universidad del Zulia, Maracaibo - Venezuela. Obtenido de https://scholar.google.es/scholar?as_ylo=2020&q=enfoque+cuantitativo&hl=es&as_sdt=0,5

Acosta, G. (2008). Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria Venezolana. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219016822005.pdf>

Álvarez R, A. (2020). Clasificación de los autores. *Universidad de la Lima*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%c3%a9mica%202020%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%c3%b3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Aracena, F., & Sutz, A. (2018). Emprendimiento e innovación como motor del desarrollo sostenible. *Revista de ciencias sociales*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7025267>

Armijo Z, Ivanna B. (2021). Efecto económico de la innovación en las PYMES del Ecuador. *Journal of Economic and Social Science Research (JESSR)*-ISSN. Obtenido de

https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Efecto+econ%C3%B3mico+de+la+innovaci%C3%B3n+en+las+PYMES+del+Ecuador.&btnG=

Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. (2020).
Obtenido de <https://aeca.es/wp-content/uploads/2014/05/119.pdf>

Canós, L., Pons, C., & Santandreu, C. (2014). Estrategias de innovación.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Obtenido de <http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/2873>

Daniela, C. (2021). Innovación tecnológica y su impacto en el desarrollo de las microempresas por covid-19. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/641>

David Baquerizo, M. P. (2019). Análisis estadístico de tablas de contingencia y chi-cua-drado para medir el flujo migratorio de origen y destino en el Ecuador año 2018. *Ecuadorian Science Journal*.

Drevdahl, J. (1956). *Creatividad*. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=haHBAGAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=creatividad+que+es&ots=dzgjEUmHHy&sig=TYpbCpPge0EzZ3RjsCbi_TeDs3w#v=onepage&q=creatividad%20que%20es&f=false

Drucker, A. L. (1995). *La gerencia*. Obtenido de https://www.academia.edu/download/55059800/mundo_gerencial-peter-drucker.pdf

Fayol, H. (1916). El proceso Administrativo. Obtenido de <https://rrhh123.wordpress.com/2010/02/18/henry-fayol-autor-de-la-teoria-clasica-de-la-administracion/>

Fernández, D., & García, J. (2010). La innovación tecnológica en la gestión administrativa.

Galicia, R. (2015). Innovación tecnológica. ECORFAN. Obtenido de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0,5&q=innovacion+tecnol%C3%B3gica

González, M. (1989). La innovación tecnológica y su gestión. Marcombo. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=_Bj0RD6_spIC&oi=fnd&pg=PA11&dq=innovacion+tecnol%C3%B3gica&ots=146ntEelnX&sig=XowAVQilenXyk6lxx2WYrVoIQ#v=onepage&q=innovacion%20tecnol%C3%B3gica&f=false

Hernández, L., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>

(IESE), I. d. (2010). *La innovación tecnológica en la gestión administrativa*.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2016). Obtenido de <https://www.censoecuador.gob.ec/>

Lilia B, F. R. (2013). Investigación en la gestión empresarial. Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=DMC4DQAAQBAJ&oi=fnd&>

pg=PP1&dq=la+gesti%C3%B3n+empresarial&ots=Os8dglhc5b&sig=UgjVd
yWOLfMshxCn1vSruEdSr2s#v=onepage&q=la%20gesti%C3%B3n%20emp
resarial&f=false

Maciej K. (2017). Construye nuevos modelos de negocio. Almuzara. Obtenido de
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Szz1DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=la+innovaci%C3%B3n+en+operaciones,+funciones,+productos,+servicios+u+otros+modelos+de+negocios,+mismos+que+permite+a+las+empresas+mejorar+los+ingresos,+la+eficiencia,+la+productivida>

Medina, W. (2021). Gestión estratégica, factor clave para el éxito organizacional.
Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales. Obtenido de
<https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/227>

Moñoz, P., & Toala, W. (2021). La administracion en la nueva era digital. Obtenido
de <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/98>

Moore, G. (1991). Crossing the Chasm: Marketing and Selling High-Tech Goods to
Mainstream Customers. Obtenido de
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1347366>

Navas José, G. M. (2020). El capital relacional como fuente de innovación tecnológica.
Innovar. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512009000300009&script=sci_arttext

Ocuña, P. (2016). La innovación como proceso y su gestión en la organización: una
aplicación para el sector gráfico colombiano. *Suma de negocios*. Obtenido de
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X1600015X>

- Ortega, R., Pendás, L., & Pérez, M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>
- Palacios, C. (2015). Estrategias de creación empresarial. Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dva2DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=estrategias+&ots=mjV9NccP7B&sig=6TAYhLRYPR06CTw3BWmhsM5mbS0#v=onepage&q=estrategias&f=false>
- Porter, M. (1986). *Diamante de Michael Porter*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/43765750/DIAMANTE_DE_MICHAEL_PORTER-libre.pdf?1458098282=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDIAMANTE_DE_MICHAEL_PORTER.pdf&Expires=1697306257&Signature=ec4DCRSL7f5B76-E7ryMqCuo06uy-o64PIJEk-qixuBC9GT-e
- Quiroa, M. (2022). Importancia de la administración. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>
- Reyes Pobeá, M. (2018). La encuesta. *Investigación*. Obtenido de <http://files.sld.cu/bmn/files/2015/01/laencuesta.pdf>
- Robles, B. (2018). Índice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken. Obtenido de <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/991>
- Rogers, E. (2019). El modelo de difusión de innovaciones de Rogers en la bibliometría mexicana. *Universidad Nacional de La Plata*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3505/350560860001/html/>

- Roth, N. (2009). *Medialab*. Obtenido de <https://medialab.ugr.es/2020/05/15/la-innovacion-publica-una-herramienta-para-construir-una-gobernanza-democratica-y-deliberativa-por-andre-noel-roth-d/>
- Roy, I. (2020). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista alergia México*.
- Ruiz, C. (2020). La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio. Obtenido de <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/6630>
- Schein, E. (1993). *Psicología de la organización*. México: LILACS. Obtenido de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=organizacion&btnG=
- Schumpeter, J. (2004). Schumpeter, innovación y determinismo tecnológico. *Scientia et technica*.
- Simbron, F., & Sanabria, M. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *Cienciamatria*. Obtenido de <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/295>
- Tapias, H. (2000). *Gestión tecnológica y desarrollo tecnológico*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/6211>
- Taylor, F. (1891). *Principios de dirección científica*. EEUU. Obtenido de https://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/01_Teoria_de_la_organizacion.pdf

Taylor, F. (1961). *Principios de la administración científica*. México. Obtenido de https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3011767/mod_resource/content/2/Artigo%20-%20Princ%20ADpios%20da%20Administra%C3%A7%C3%A3o%20Cientifica%20-%20Frederick%20W.%20Taylor.pdf

Tecnológica. (2015). Gestión tecnológica.

Tomás, H., & Luis, C. (2021). Infraestructuras comunes de telecomunicación en viviendas y edificios. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Infraestructuras_comunes_de_telecomunica/AnE-EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0&kptab=overview

Vázquez, M. (2022). Investigación científica: perspectiva desde la neutrosfía y productividad. *Universidad y Sociedad*. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3334>

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en

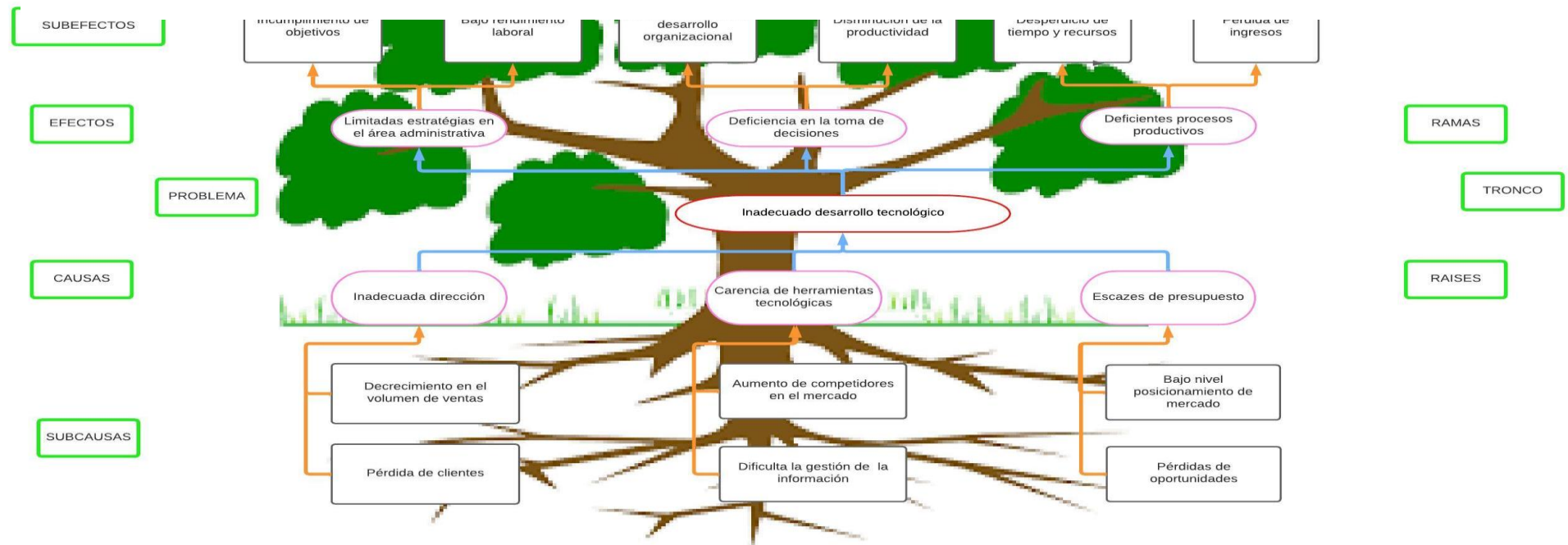
Weber, M. K. (1971). Sobre la teoría de las ciencias sociales. Obtenido de <https://fundacion-rama.com/wp-content/uploads/2023/01/2261.-Sobre-la-teoria-de-las-ciencias-sociales-Weber.pdf>

Yucra Martínez, T. (2019). Epistemología e investigación cuantitativa. Obtenido de <https://igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/88/471>

Anexos

Figura 14

Árbol de problemas



Nota. En la figura 14 se demuestra el árbol de problemas para la obtención del tema.

Análisis del árbol de problemas

En la figura 14 se puede visualizar las deficientes que presentan, el problema planteado representa a la escasez de herramientas tecnológicas, esto es debido a que toda empresa actualmente surge cambios por lo tanto la innovación se toma en cuenta de manera esencial, al no obtener las mismas no adquieren mayor proporción en el mercado por lo tanto causa pérdidas en ventas, clientes, compras, es recomendable que las organizaciones tengan un mayor desarrollo tecnológica ya que permitirá crear un ventaja competitiva.

Herramienta para definir el tema de investigación

Tabla 27

Herramientas para definir el tema de investigación

CAUSAS:	¿Dónde?	CONSECUENCIAS:
-Carencia de herramientas tecnológicas	Cantón Pelileo	-Pérdida de oportunidades
- Inadecuada dirección.	¿Quién o quiénes?	-Incumplimiento de objetivos.
- Escasez de presupuesto	Empresa Grupo Santa Elena	- Aumento de competidores en el mercado
Problema		
Inadecuado desarrollo tecnológico		
APORTE:		
- Realizar un análisis acerca del desarrollo tecnológico que posee la empresa.		
-Elaborar un plan estratégico para implementar la innovación y tecnología.		
-Implementar software o programas que permitan la		

adecuada capacidad y
conocimientos en el área.

Nota. En la tabla 27 se detalla la herramienta para definir el tema de investigación

Formulación de problemas

- Inadecuada innovación tecnológica debido a la escasez de presupuesto y su influencia en la Empresa Grupo Santa Elena del cantón Pelileo.
- Inadecuada innovación tecnológica a causa de herramientas tecnológicas y su impacto en la Empresa Grupo Santa Elena del cantón Pelileo.
- Inadecuada innovación tecnológica a partir de la elaboración de un plan estratégico para la Empresa Grupo Santa Elena del cantón Pelileo.
- Inadecuada innovación tecnológica debido a la inadecuada dirección y su influencia en la Empresa Grupo Santa Elena del cantón Pelileo.
- Inadecuada innovación tecnológica mediante la implementación de software o programas que permitan la adecuada capacidad y conocimientos en el área de la Empresa Grupo Santa Elena del cantón Pelileo.
- Inadecuada innovación tecnológica a través de un análisis acerca del desarrollo tecnológico que posee la empresa Grupo Santa Elena del cantón Pelileo.
- Inadecuada innovación tecnológica como consecuencia de pérdida de oportunidades en la Empresa Grupo Santa Elena del cantón Pelileo.
- Inadecuada innovación tecnológica a causa del aumento de competidores en el mercado en la Empresa Grupo Santa Elena del cantón Pelileo.

Posibles temas de investigación

- La innovación tecnológica y su impacto en la Gestión Administrativa de la Empresa Grupo Santa Elena del Cantón Pelileo.
- La innovación tecnológica como herramienta fundamental en la Gestión Administrativa en la Empresa Grupo Santa Elena del cantón Pelileo.
- La innovación tecnológica y su relación con la gestión administrativa en la Empresa Grupo Santa Elena del cantón Pelileo.
- La innovación tecnológica como factor principal de la administración estratégica en la Empresa Grupo Santa Elena del cantón Pelileo.
- La innovación tecnológica como facto principal para el desarrollo organizacional de la Empresa Grupo Santa Elena del cantón Pelileo.

Interrogantes para los objetivos

Tabla 28

Interrogantes para los objetivos generales

PRONOMBRE INTERROGATIVO	¿Cómo la innovación tecnológica impacta en la Empresa Grupo Santa Elena del Cantón Pelileo, en el periodo abril 2023-abril 2024?
-------------------------	--

VARIABLE 1	Innovación tecnológica
------------	------------------------

POBLACIÓN DE ESTUDIO	Empresa Grupo Santa Elena
LUGAR	Cantón Pelileo
PERÍODO	Abril 2023-abril 2024

PRONOMBRE INTERROGATIVO	¿Qué elementos influyen en la inadecuada innovación tecnológica y la gestión administrativa de la Empresa Grupo Santa Elena del Cantón Pelileo, en el periodo abril 2023-abril 2024?
-------------------------	--

PROBLEMÁTICA	Inadecuada innovación tecnológica
--------------	-----------------------------------

POBLACIÓN DE ESTUDIO	Empresa Grupo Santa Elena
LUGAR	Cantón Ambato
PERÍODO	Abril 2023-abril 2024

Nota. En la tabla 28 se detalla la interrogante para obtener el objetivo general

Interrogante General

¿Qué elementos influyen en la inadecuada innovación tecnológica y la gestión administrativa de la Empresa Grupo Santa Elena del Cantón Pelileo, en el periodo abril 2023-abril 2024?

Tabla 29

Interrogantes para los objetivos específicos

<i>PRONOMBRE</i>	<i>¿Cómo se relacionan la innovación tecnológica y la gestión administrativa en la Empresa Grupo Santa Elena del Cantón Pelileo, en el periodo abril 2023-abril 2024?</i>
<i>INTERROGATIVO</i>	

<i>LIBRE</i>	<i>Correlación entre las variables innovación tecnológica y gestión administrativa</i>
--------------	--

<i>POBLACIÓN DE ESTUDIO</i>	<i>Empresa Grupo Santa Elena</i>
-----------------------------	----------------------------------

<i>LUGAR</i>	<i>Cantón Pelileo</i>
--------------	-----------------------

<i>PERÍODO</i>	<i>Abril 2023-abril 2024</i>
----------------	------------------------------

Nota. En la tabla 29 se detalla la interrogante para obtener los objetivos específicos

- ¿Cómo la innovación tecnológica impacta en la Empresa Grupo Santa Elena del Cantón Pelileo en el periodo abril 2023-abril 2024?
- ¿Por qué la gestión administrativa incide en la Empresa Grupo Santa Elena del Cantón Pelileo en el periodo abril 2023-abril 2024?
- ¿Cómo se relacionan la innovación tecnológica y la gestión administrativa en la Empresa Grupo Santa Elena del Cantón Pelileo en el periodo abril 2023-abril 2024?

Validación por expertos del tema y objetivos

 UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE AMBATO  FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

Ambato, 30 de mayo del 2023

Ingeniero Mauricio Vizueté

**DOCENTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

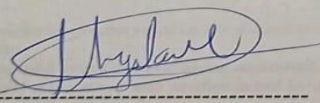
Presente.

De mi consideración:

Yo, Morales Gordon Angela Domenica, portador de la C.C. 180476963-4, como estudiante de séptimo semestre paralelo "A" Facultad de Ciencias Administrativas, carrera Administración de Empresas, por medio del presente solicito que me ayude con la validación del tema y objetivos con respecto al perfil del proyecto de investigación.

Con sentimiento de consideración y estima.

Atentamente,



Morales Gordon Angela Domenica
C.C 180476963-4



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



APRECIACIÓN PARA ARTÍCULO CIENTÍFICO

VALIDACIÓN DE TEMA Y OBJETIVOS

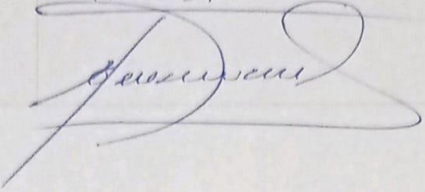
	SI	NO	Observaciones
TEMA: La innovación tecnológica y su influencia en la Gestión Administrativa en la Empresa Grupo Santa Elena del Cantón Pelileo.	/		
OBJETIVO GENERAL: Determinar el impacto de la innovación tecnológica y la gestión administrativa en la Empresa Grupos Santa Elena del cantón Pelileo durante el periodo abril 2023-abril 2024.	/		
OBJETIVO ESPECÍFICO 1 Diagnosticar los beneficios de la innovación tecnológica en la Empresa Grupos Santa Elena del cantón Pelileo	/		
OBJETIVO ESPECÍFICO 2 Identificar los factores que intervienen en la innovación tecnológica y la gestión administrativa	/		
OBJETIVO ESPECÍFICO 3 Establecer la correlación entre la innovación tecnológica y la gestión administrativa en la Empresa Grupo Santa Elena.	/		

	SI	NO	Observaciones
El tema forma parte de las líneas de investigación de la carrera	/		
El tema forma parte del área del conocimiento de la carrera	/		
Se puede definir con facilidad lo que se pretende investigar	/		
Se puede definir con claridad las palabras claves de la investigación	/		
El tema visualiza un impacto en la comunidad investigativa o emprendedora	/		
El tema demuestra coherencia de acuerdo con los conocimientos del estudiante	/		
El tema permitirá con sus resultados desarrollar un diagnostico de la investigación	/		
El tema permitirá con sus resultados desarrollar un análisis	/		
El alcance del tema tiene una profundidad local, nacional o internacional	/		
El tema tiene relación con el objetivo	/		
El tema es publicable	/		

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:
 Profesión:
 Lugar de Trabajo:
 Cargo que desempeña:

Mauricio Vizcaino
Ingeniero Comercial
UDP-FCADM
Docente

Lugar y fecha de validación:	30- MAYO . 2023
E-mail:	JM. vizuela @ ufa. edu. ec
Teléfono o celular:	0998543715
Firma:	

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



Ambato, 30 de mayo del 2023

Ingeniera Diana Morales

**DOCENTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

Presente.

De mi consideración:

Yo, Morales Gordon Angela Domenica, portador de la C.C. 180476963-4, como estudiante de séptimo semestre paralelo "A" Facultad de Ciencias Administrativas, carrera Administración de Empresas, por medio del presente solicito que me ayude con la validación del tema y objetivos con respecto al perfil del proyecto de investigación.

Con sentimiento de consideración y estima.

Atentamente,

Morales Gordon Angela Domenica

C.C 180476963-4



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



APRECIACIÓN PARA ARTÍCULO CIENTÍFICO
 VALIDACIÓN DE TEMA Y OBJETIVOS

TEMA:	SI	NO	Observaciones
La innovación tecnológica y su influencia en la Gestión Administrativa en la Empresa Grupo Santa Elena del Cantón Pelileo.			✓ No poner ni tiempo ni espacio
OBJETIVO GENERAL: Determinar el impacto de la innovación tecnológica y la gestión administrativa en la Empresa Grupos Santa Elena del cantón Pelileo durante el periodo abril 2023-abril 2024.	✓		
OBJETIVO ESPECÍFICO 1 Diagnosticar los beneficios de la innovación tecnológica en la Empresa Grupos Santa Elena del cantón Pelileo	✓		
OBJETIVO ESPECÍFICO 2 Identificar los factores que intervienen en la innovación tecnológica y la gestión administrativa	✓		
OBJETIVO ESPECÍFICO 3 Establecer la correlación entre la innovación tecnológica y la gestión administrativa en la Empresa Grupo Santa Elena.	✓		

	SI	NO	Observaciones
El tema forma parte de las líneas de investigación de la carrera	✓		
El tema forma parte del área del conocimiento de la carrera	✓		
Se puede definir con facilidad lo que se pretende investigar	✓		
Se puede definir con claridad las palabras claves de la investigación	✓		
El tema visualiza un impacto en la comunidad investigativa o emprendedora	✓		
El tema demuestra coherencia de acuerdo con los conocimientos del estudiante	✓		
El tema permitirá con sus resultados desarrollar un diagnóstico de la investigación	✓		
El tema permitirá con sus resultados desarrollar un análisis		✓	
El alcance del tema tiene una profundidad local, nacional o internacional		✓	
El tema tiene relación con el objetivo	✓		
El tema es publicable		✓	

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:

Profesión:

Lugar de Trabajo:

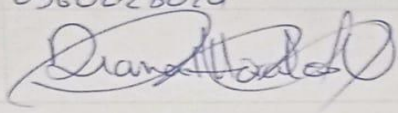
Cargo que desempeña:

Diana Morales

Docente

DTA

Docente Investigador

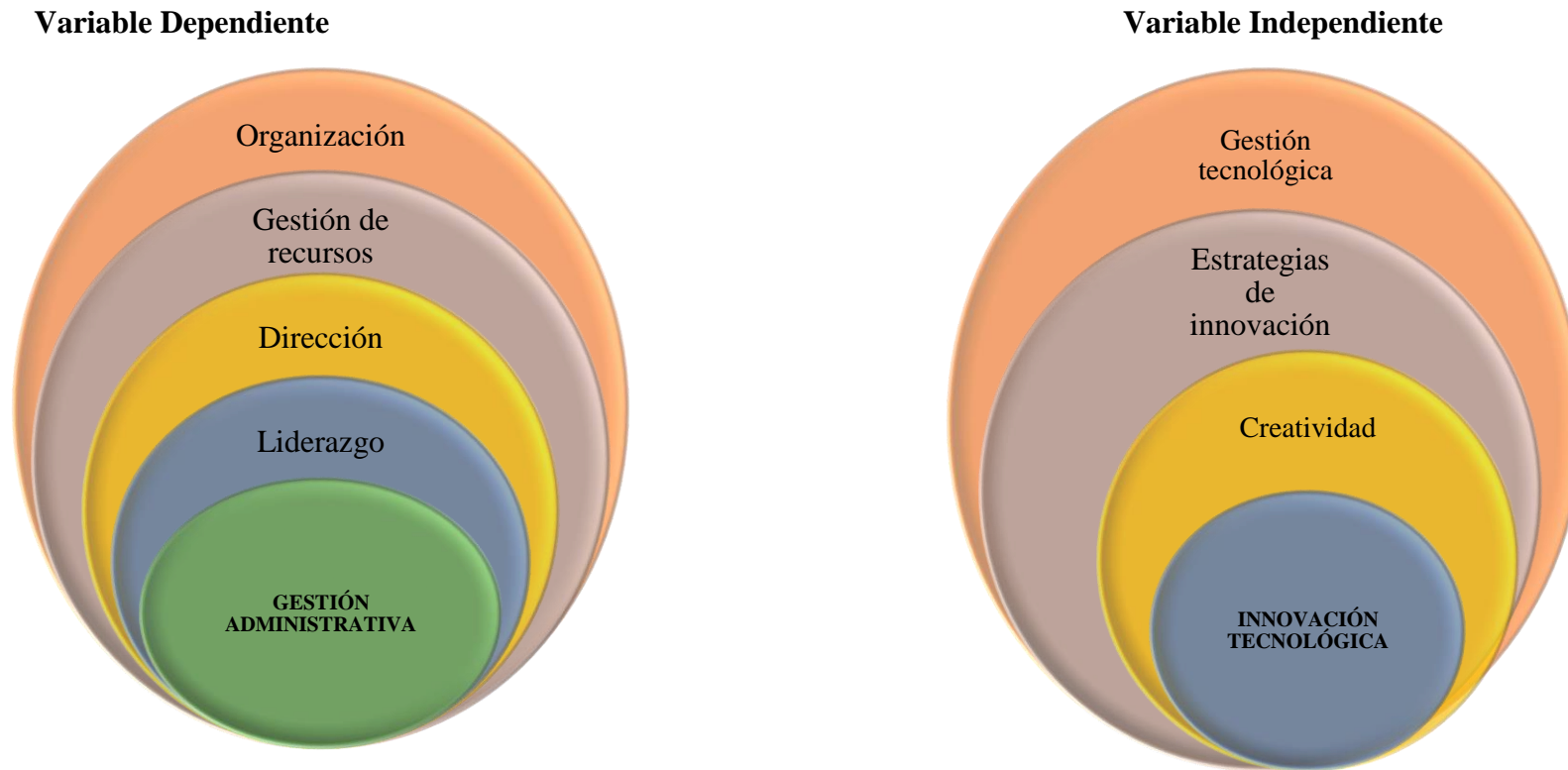
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 30 de Mayo de 2023
E-mail:	Ac. norales@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0960028074
Firma:	

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

Red de inclusión

Red de inclusión

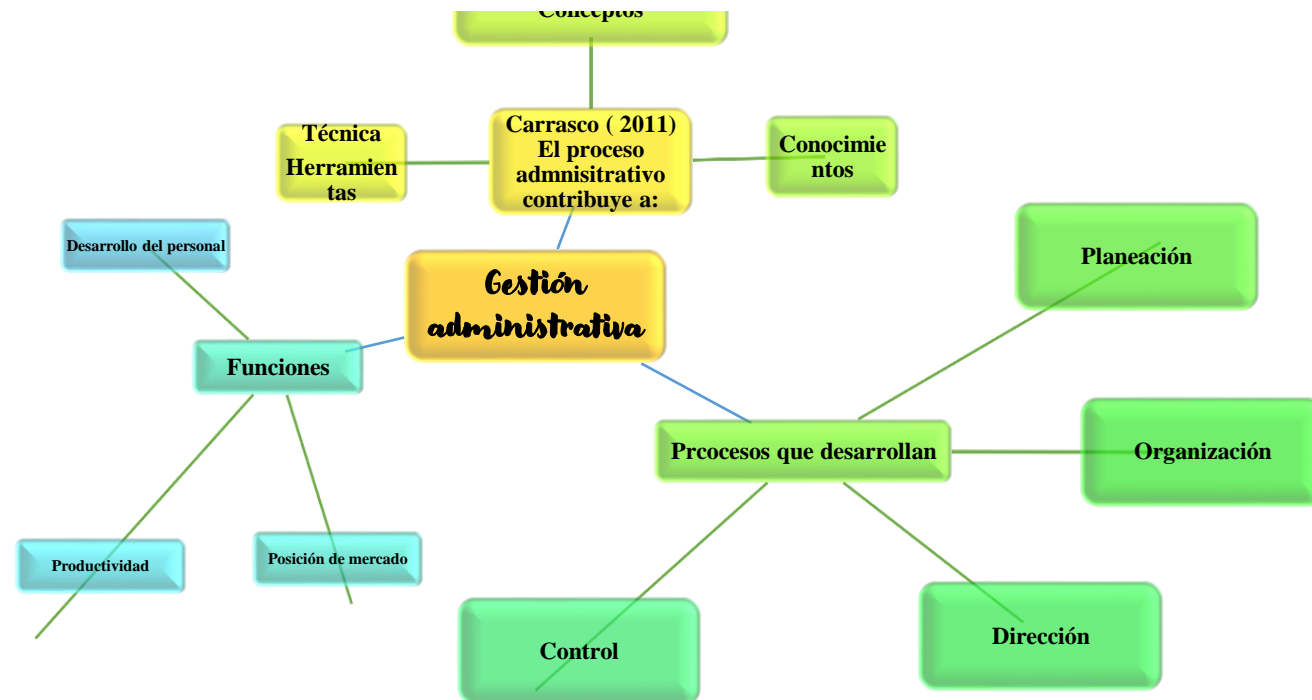
Figura 15 Red de Inclusión



Nota. En la figura 15 se detalla la red de inclusión para las variables dependiente e independiente

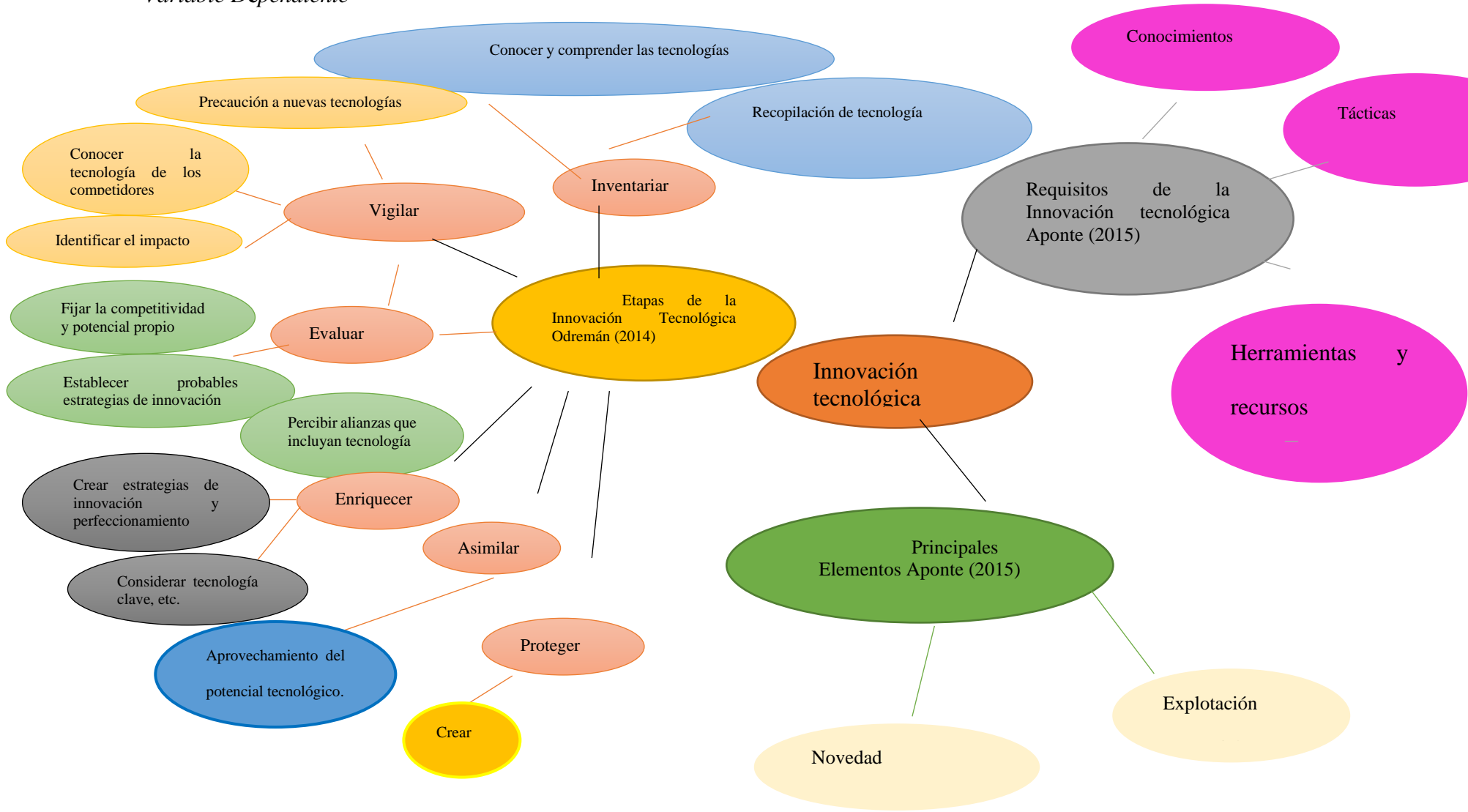
Figura 16 Constelación de ideas

Variable Independiente



Nota. En la figura 16 se aprecia la constelación de ideas de la variable independiente

Variable Dependiente





Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera de Administración de Empresas



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA EMPRESA “GRUPO SANTA ELENA”

Realizado por el investigador Mendoza Amado con el tema “La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador” en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Objetivo: Determinar el impacto de la innovación tecnológica y la gestión administrativa en la Ferretería Grupo Santa Elena del cantón Pelileo durante el periodo abril 2023-abril 2024.

Instrucciones: Conteste las siguientes preguntas a partir de su opinión sincera y responsable, marcando la opción que crea adecuada con cada una de las preguntas con la finalidad de recolectar información para el mejoramiento del área administrativa.

CUESTIONARIO

1. INFORMACIÓN GENERAL:

1.1 ¿Cuál es su género?

- Femenino
- Masculino

1.2 ¿Cuál de los siguientes rangos incluye su edad?

- De 18 a 29 años
- De 30 a 40 años
- De 41 a 50 años
- De 51 años a 55 años
- Mayores a 55 años

1. INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

Considera usted que:		Totalmente de	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente Desacuerdo
2.1	¿La ferretería tiene definidas estrategias con enfoque innovador en su planeación estratégica?					
2.2	¿La ferretería tiene definido presupuesto para procesos de innovación en su planeación estratégica?					
2.3	¿La ferretería tiene definida una organización formal que le facilite la administración en la misma?					
2.4	¿La ferretería tiene definido una estructura funcional que facilita la implementación de la innovación?					
2.5	¿La ferretería tiene definido un manual de procedimientos que favorezca la innovación?					
2.6	¿La ferretería tiene definida un sistema de supervisión de los programas con enfoque innovador?					
2.7	¿La ferretería tiene un sistema de retroalimentación en los procesos?					
2.8	¿La ferretería tiene un sistema de verificación del cumplimiento de los objetivos con enfoque innovador establecidos en el plan estratégico?					
2.9	¿La ferretería ha implementado tecnología nueva que le permita atender al cliente con mayor facilidad?					
2.10	¿La ferretería ha incorporado nuevos productos al mercado que responda a la demanda de sus clientes?					
2.11	¿La ferretería ha incorporado nuevos canales de comercialización como estrategia de venta?					
2.12	¿La ferretería ha establecido algún tipo de alianza estratégica con otras instituciones que le permitan captar clientes?					

2.13	¿La ferretería ha implementado estrategias de comunicación que le permita al cliente conocer de los nuevos productos y promociones?				
------	---	--	--	--	--

Validación del instrumento de recolección de datos

Experto 1



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIDAD DE POSGRADO


FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS




I DATOS GENERALES	
1.1	Apellidos y nombre del informante <i>ALEXANDER LOPEZ FLORES</i>
1.2	Cargo e institución donde labora <i>CONSULTOR ACADÉMICO</i>
1.3	Título de la investigación La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador
1.4	Nombre del instrumento Instrumento de recolección de datos
1.5	Autor del instrumento Amado Antonio Mendoza Briones
1.6	Nombre del estudiante Doctorado en Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos

II ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE (0 -20)%	REGULAR (21 -40)%	BUENO (41 -60)%	MUY BUENO (61 -80)%	EXCELENTE (81 -100)%
2.1	CLARIDAD					✓
2.2	OBJETIVIDAD					✓
2.3	ACTUALIDAD					✓
2.4	ORGANIZACIÓN					✓
2.5	SUFICIENCIA					✓
2.6	INTENCIONALIDAD					✓

2.7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos -científicos de la investigación					✓
2.8	COHERENCIA	Coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
2.9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
2.10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					✓
III OPINIÓN DE APLICABILIDAD							
3.1 El instrumento puede ser aplicado tal como esta elaborado							
3.2 El instrumento debe ser mejorado antes de ser mejorado, y nuevamente validado							
IV PROMEDIO DE VALIDACIÓN							
LUGAR Y FECHA		Enero del 2017					
			76013104627		0960241300		
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE			N de Cedula		N° de teléfono		

Experto 2

2.7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos -científicos de la investigación					✓
2.8	COHERENCIA	Coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
2.9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
2.10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					✓
III OPINIÓN DE APLICABILIDAD							
3.1 El instrumento puede ser aplicado tal como esta elaborado							
3.2 El instrumento debe ser mejorado antes de ser mejorado, y nuevamente validado							
IV PROMEDIO DE VALIDACIÓN							
LUGAR Y FECHA		Enero del 2017					
			1301746366		0994591195		
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE			N de Cedula		N° de teléfono		


Experto 3

2.7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos -científicos de la investigación					✓
2.8	COHERENCIA	Coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
2.9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
2.10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					✓
III OPINIÓN DE APLICABILIDAD							
3.1	El instrumento puede ser aplicado tal como esta elaborado						
3.2	El instrumento debe ser mejorado antes de ser mejorado, y nuevamente validado						
IV PROMEDIO DE VALIDACIÓN							
LUGAR Y FECHA		Enero del 2017					
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE			1310371834		59352678113		
			N de Cedula		N° de teléfono		

Validación del método V de Aiken

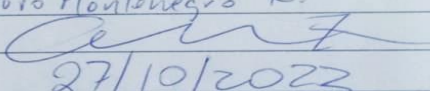
Experto 1

	innovador establecidos en el plan estratégico?	3	3	3
2.9	¿La ferretería ha implementado tecnología nueva que le permita atender al cliente con mayor facilidad?	4	4	4
2.10	¿La ferretería ha incorporado nuevos productos al mercado que responda a la demanda de sus clientes?	4	4	4
2.11	¿La ferretería ha incorporado nuevos canales de comercialización como estrategia de venta?	4	4	4
2.12	¿La ferretería ha establecido algún tipo de alianza estratégica con otras instituciones que le permitan captar clientes?	3	3	3
2.13	¿La ferretería ha implementado estrategias de comunicación que le permita al cliente conocer de los nuevos productos y promociones?	4	4	4

Recomienda la aplicación:	SI
Observaciones:	NINGUNA
Validado por:	VÍCTOR CORDOVA
Firma:	
Fecha:	30-10-2023

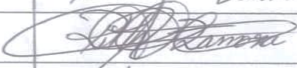
Experto 2

	al cliente con mayor facilidad?	4	4	4
2.10	¿La ferretería ha incorporado nuevos productos al mercado que responda a la demanda de sus clientes?	4	4	4
2.11	¿La ferretería ha incorporado nuevos canales de comercialización como estrategia de venta?	4	3	4
2.12	¿La ferretería ha establecido algún tipo de alianza estratégica con otras instituciones que le permitan captar clientes?	4	4	4
2.13	¿La ferretería ha implementado estrategias de comunicación que le permita al cliente conocer de los nuevos productos y promociones?	4	4	4

Recomienda la aplicación:	Estilo
Observaciones:	en el text.
Validado por:	Jug. Arturo Montenegro R.
Firma:	
Fecha:	27/10/2023

Experto 3

	¿La ferretería ha implementado tecnología nueva que le permita atender al cliente con mayor facilidad?	3	3	3
2.10	¿La ferretería ha incorporado nuevos productos al mercado que responda a la demanda de sus clientes?	3	3	3
2.11	¿La ferretería ha incorporado nuevos canales de comercialización como estrategia de venta?	3	3	3
2.12	¿La ferretería ha establecido algún tipo de alianza estratégica con otras instituciones que le permitan captar clientes?	3	3	3
2.13	¿La ferretería ha implementado estrategias de comunicación que le permita al cliente conocer de los nuevos productos y promociones?	3	3	3

Recomienda la aplicación:	Sólo a directivos.
Observaciones:	las que se indican en el cuestionario.
Validado por:	Ruth Zamora.
Firma:	
Fecha:	Ambato, 30 de octubre de 2023.