

# 51

Fecha de presentación: diciembre, 2021

Fecha de aceptación: marzo, 2022

Fecha de publicación: mayo, 2022

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA

EN LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIAL EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO EN ECUADOR.

### ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN SMALL AND MEDIUM-SIZED COMPANIES IN THE COMMERCIAL SECTOR IN THE CITY OF SANTO DOMINGO.

Franklin Gerardo Naranjo Armijo<sup>1</sup>

E-mail: [us.franklinnaranjo@uniandes.edu.ec](mailto:us.franklinnaranjo@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7288-8879>

Leonardo Humberto Carrión Hurtado<sup>1</sup>

E-mail: [us.leonardocarrion@uniandes.edu.ec](mailto:us.leonardocarrion@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9624-7360>

Fausto Guillermo Bosmediano Andrade<sup>1</sup>

E-mail: [ns.faustogba05@uniandes.edu.ec](mailto:ns.faustogba05@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5280-0195>

<sup>1</sup> Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Sánchez Salazar, F. G., Carrión Hurtado, L. H., & Bosmediano Andrade, F. G., (2022). Gestión administrativa en las pymes del sector comercial en la ciudad de Santo Domingo en Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 504-513.

#### RESUMEN

Las pequeñas y medianas empresas (Pymes) han sido un tema de estudio constante, por tal motivo, existen estudios e investigaciones de información de orden científico que abarcan diversos temas a lo largo del tiempo. De esta forma la investigación efectuada tuvo como objetivo determinar cómo afecta los factores de la gestión administrativa en la Pymes del sector comercial de la ciudad de Santo Domingo, con el fin de cumplir el objetivo se empleó una investigación de campo, aplicando una metodología mixta con un enfoque exploratorio descriptivo, además, se utilizó el muestreo probabilístico estratificado para dividir la población en parroquias urbanas y lograr un mejor análisis al momento de aplicar las encuestas, las mismas, que están divididas en cuatro factores que son: planificación, organización, dirección y control. De este modo los resultados obtenidos demostraron que los gerentes o propietarios de las Pymes del sector comercial en su gran mayoría tienen conocimientos buenos sobre gestión administrativa, sin embargo, en el factor organización existe cierto desconocimiento sobre algunos procesos, por otra parte, el factor control es el que tiene mayor puntuación en la investigación realizada, así pues, la gestión administrativa influye, en las actividades de la empresa, por ende, es necesario que los gerentes o propietarios de las mismas estén capacitados plenamente para lograr obtener el máximo rendimiento en las empresas.

**Palabras Clave:** Gestión administrativa, pequeñas y medianas empresas (Pymes), sector comercial, planificación, organización, dirección y control.

#### ABSTRACT

Small and medium-sized enterprises (SMEs) have been a constant study subject, for this reason, there are scientific information studies and research covering a variety of topics over time. In this way the research carried out aimed to determine how the administrative management factors in the SMEs of the commercial sector of Santo Domingo city were used, in order to achieve the objective, field research was used, applying a mixed methodology with a descriptive exploratory approach. In addition, stratified probabilistic sampling was used to divide the population into urban parishes and to achieve a better analysis when applying the surveys, which were divided into four factors that are: planning, organization, direction and control. In this way the results obtained showed that the managers or SMEs owners in the commercial sector mostly have good knowledge about administrative management, however, in the organizational factor there is some ignorance about some processes, on the other hand, the control factor is the one that has the highest score in the research carried out, therefore, administrative management influences the company activities, therefore, it is necessary that the managers or owners thereof are fully qualified to achieve the maximum performance in the companies.

**Keywords:** Administrative management, small and medium-sized enterprises (SMEs), commercial sector, planning, organization, management and control.

## INTRODUCCIÓN

El mundo en la actualidad experimenta cambios tanto políticos, económicos y sociales, por ende, las organizaciones deben estar en constante cambio para adaptarse al mercado (Hernandez et al, 2017), así también, según datos de (Correa et al, 2018) las pequeñas y medianas empresas (Pymes) representan el 11,1% de las empresas en la región.

Por consiguiente, en el estudio realizado por (Lopez et al, 2017) señala que las principales causas que impiden el desarrollo de las empresas son la presión fiscal, el acceso a créditos y la legislación laboral, por tal motivo, la mayoría de Las pymes no logran expandirse a nivel internacional y únicamente se mantienen en sus respectivos mercados nacionales. (Espinosa et al, 2015)

En esta perspectiva, según el documento publicado por el Servicio de rentas internas, define a la presión fiscal como la recaudación tributaria (impuestos) de parte de los gobiernos a las empresas privadas para incrementar el PIB, en este aspecto, en la investigación efectuada por (Ospina & Sepúlveda, 2014) menciona que las Pymes son el sector con mayor aporte al PIB de cada país de Latinoamérica.

Del mismo modo, en el documento publicado por el Banco de desarrollo de América Latina (Butler et al, 2017) menciona que el crédito al sector privado en Latinoamérica es apenas el 40% del PIB a diferencia del 112% de las economías avanzadas y de un 64% en países desarrollados del este de Asia, por tal motivo, en la región diversos países han creado programas que incentiven el desarrollo de las empresas brindando facilidades en el acceso a créditos. (Correa et al, 2018).

Por otra parte, según la Organización Internacional del Trabajo en Latinoamérica no todas las Pymes pueden cumplir con los requisitos laborales establecidos en cada país, debido a la falta de recursos, a pesar de ello, en base a la investigación de (Perilla & Knobloch, 2021) las Pymes generan oportunidades laborales para la población en especial a los jóvenes entre 15 años y 25 años según el

informe publicado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2015)

Sin embargo, según (OIT, 2015) la mayoría de las personas con estudios superiores prefieren laborar en las grandes empresas, por el hecho, que reciben mejores salarios y beneficios a diferencia de las Pymes en donde algunas personas laboran sin contrato o por un sueldo mínimo al establecido en la ley, por ende, las Pymes al no poseer una mano de obra adecuada para sus actividades tienen dificultades para desarrollarse en el mercado.

En este contexto, Según (Recalde et al, 2017) la gestión administrativa se convierte en la base para el desarrollo de las Pymes, por el hecho, de aportar diversos procesos y técnicas para encaminar a las empresas al éxito a través del cumplimiento de objetivos con la colaboración de diversas personas

De esta manera, una adecuada gestión administrativa permite el correcto funcionamiento y aumenta la eficiencia y eficacia aprovechando las ventajas de la empresa, para el logro de objetivos (Gonzales-Miranda, 2014) por ello, (Varela, 2017) considera que el éxito de las empresas en el mercado consiste en poseer amplio conocimiento en los factores administrativos para idear estrategias adecuadas, además, (Plata, 2017) menciona que la planificación, organización, dirección y control permiten la armonización de las actividades empresariales y poder crecer en el mercado.

De este modo, las empresas requieren de una estructura orgánica flexible y no estandarizada para conseguir el éxito en el mercado, es por ello, que en Latinoamérica existen pocas empresas que han conseguido impulsarse en el mercado y mantenerse empleando adecuadamente los factores administrativos. (Varela, 2017)

En este sentido, en Latinoamérica según (Correa et al, 2018) señala que existe un mínimo porcentaje de grandes empresas mientras que el resto representa a las Pymes y microempresas (Tabla 1), además, estas 2 últimas son las que generan el 61% de las fuentes de empleo de la región

Tabla 1. América Latina: Cantidad de empresas según sector de actividad y tamaño 2016 (En porcentajes)

Sector	Microempresa	Pequeña	Mediana	Grande
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	80	16	3	1
Explotación de minas y canteras	68	23	6	3
Industria manufacturera	82	14	3	1
Suministro de electricidad, gas y agua	70	20	6	4
Construcción	76	19	4	1
Comercio al por mayor y menor	92	7	1	0
Hoteles y restaurantes	89	10	1	0
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	83	13	2	1
Intermediación financiera	81	14	3	2
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	87	10	2	0
Enseñanza	76	19	4	1
Servicios sociales y de salud	89	9	1	0
Otras actividades comunitarias, sociales y personales	95	4	1	0
Total	88,4	9,6	1,5	0,5

Nota: Información tomada de CEPAL 2018 (Albuquerque, 2004)

Cabe resaltar, Latinoamérica según (Correa et al, 2018) las microempresas son el sector más representativo de la región, seguido de las Pymes y por ultimo las grandes empresas, por el hecho, que en los últimos años diferentes países de la región han implementado políticas que beneficien el nacimiento y desarrollo de las microempresas y Pymes (Solimano et al, 2007)

Dentro de este marco, en Ecuador según datos del Monitor de Emprendimiento Global (GEM, 2018) en los últimos años las políticas aplicadas han mejorado los niveles de desarrollo para las Pymes, por tal motivo, existe un 29,62% de actividad emprendedora temprana (TEA), es decir, Ecuador posee el porcentaje más alto en creación de empresas en comparación a otros países de Latinoamérica, sin embargo, existe una alta tasa de mortalidad, de hecho, el 28,80% de empresas permanece en el mercado menos de 5 años (Ekos, 2017).

Por consiguiente, según datos Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2018) Ecuador tiene 899.208 empresas registradas, sin embargo, 78.411 empresas pertenecen a las Pymes y poseen ingresos anuales de \$45.807 millones pertenecientes al sector comercial, además, es la actividad más representativa para la economía del país seguido de las empresas de servicios.

En esta perspectiva, para (Vera, 2019) el sector comercial se ha convertido en el principal medio para el desarrollo del estado a pesar de la desaceleración en el último año, de hecho, los empresarios se mantienen en constante búsqueda de productos innovadores y acorde a los estándares de calidad establecidos en la sociedad.

Cabe considerar, para (Delgado & Chavez, 2018) las Pymes en Ecuador tienen dificultades en la obtención de financiamiento, por tal motivo, no pueden innovar maquinaria o continuar con las actividades debido a los altos intereses existentes, por otra parte, en la investigación realizada por (Gudiño, 2017) señala que las Pymes al tener una estructura pequeña pueden adaptarse más rápido al mercado local en comparación a las grandes empresas.

En este contexto, en Ecuador según (Solórzano & Alaña, 2015) la mayoría de Pymes no efectúan un plan de negocios para conocer la factibilidad de la empresa, por tal motivo, según (Nivela-Icaza et al, 2017), el estado ha diseñado políticas que beneficien a las Pymes, además, de entidades que fomentan su desarrollo como por ejemplo BanEcuador, sin embargo, algunas empresas no pueden acceder a estos créditos debido a la falta de información o los requisitos solicitados por las entidades financieras.

En relación con este tema, en el informe publicado por (Andrade & Peña, 2019) Santo Domingo ha experimentado un crecimiento considerable ya que conecta costa y sierra convirtiéndolo en un eje primordial para el transporte de personas y mercancías que circulan dentro del país, por tal motivo, surgen diversas empresas dedicadas al comercio

de productos al por mayor y menor, por ello, el GAD Municipal ha implementado incubadoras MiPymes para impulsar los emprendimiento a través de capacitaciones sobre etapas de la gestión administrativa.

Por otra parte, en las investigaciones efectuadas por (Obando, 2016); (Zambrano, 2018) mencionan que las Pymes en Santo Domingo tiene deficiencias en el manejo de la gestión administrativa en diversos sectores, lo cual, ha generado problemas en sus actividades y con ello pérdidas económicas para las empresas.

Por consiguiente, para (Plata, 2017) divide a la gestión administrativo en 4 factores: planificación, organización, dirección y control, del mismo modo, define a la planificación como el proceso con el cual la empresa traza el rumbo y diseñan las estrategias, así también, menciona que la organización es la estructuración de las relaciones que existen en los diferentes niveles de las empresas, además, considera que la dirección está conformada por la manera en que los gerentes motivan y dirigen a sus colaboradores, finalmente, define al control como el proceso para medir el desempeño de la empresa con relación a los objetivos planteados.

Según datos Superintendencia de compañías, valores y seguros Santo Domingo posee 312 Pymes, las mismas, que están clasificadas en base a la estructura orgánica de la CIU (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2012) según su actividad económica que realizan, de hecho, el sector comercial está representada con el literal "G" y para su clasificación se añaden dígitos según el nivel.

Tabla 2: Clasificación nacional de actividades económicas

Sector Comercial		
Nivel	Nomenclatura	
Nivel 1	Sección	Alfanumérico
Nivel 2	División	2 dígitos

Tabla 3: Pymes de Santo Domingo

Código CIU	Descripción actividad económica	Tamaño empresa	Ciudad de Santo Domingo
G	Sector comercial	Pequeña empresa	57
		Mediana empresa	33
TOTAL			90

Nota: Información tomada de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Por consiguiente, se efectuó la encuesta entre los meses de enero y febrero del 2020, visitando los gerentes o propietarios en sus puestos de trabajo los días lunes, martes, miércoles y jueves de 9:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 3:00 pm, además, durante el desarrollo se dividió la muestra por parroquias acorde a la cantidad de empresas existentes en

Nivel 3	Grupo	3 dígitos
Nivel 4	Clase	4 dígitos
Nivel 5	Subclase	5 dígitos
Nivel 6	Actividad	6 dígitos

Nota: Información tomada de Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)

Por consiguiente, la presente investigación busca responder la pregunta ¿Cómo incide la gestión administrativa en las Pymes del sector comercial de la ciudad de Santo Domingo?, es decir, se enfocará en los factores administrativos según (Plata, 2017) tales como: la planificación, organización, dirección y control, en base a ello, determinar cómo afecta a la empresa la inexistencia de uno o varios factores en sus actividades.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación realizada tuvo un enfoque metodológico mixto con alcance exploratorio-descriptivo, el mismo, que consistió en recabar datos de las Pymes del sector comercial y analizar la información por medio de tablas y gráficos de dispersión los resultados obtenidos en la investigación de campo (Hernández-Sampieri & Torres, 2018) desarrollada en la ciudad de Santo Domingo, con la cual se logró conocer la situación de las empresas.

Por consiguiente, según base de datos existen 312 Pymes en Santo Domingo de las 57 empresas pertenecen al sector producción, 90 al sector comercial y 165 al sector de servicios, de este modo, se aplicó la fórmula de población finita tomando como dato las 90 empresas del sector comercial (Tabla 3) con ello se obtuvo una muestra de 73 empresas, además, se empleó el muestreo probabilístico estratificado para dividir las empresas de manera proporcional según las parroquias urbanas de Santo Domingo (Ilustración 1).

las mismas por ende, la parroquia Abraham Calazacón 21 empresas, en la parroquia Santo Domingo 14 empresas, parroquia Bombolí 9 empresas, parroquia Zaracay 10 empresas, parroquia Río Toachi 5 empresas, parroquia Chigüilpe 7 empresas, parroquia Río verde 7 empresas.

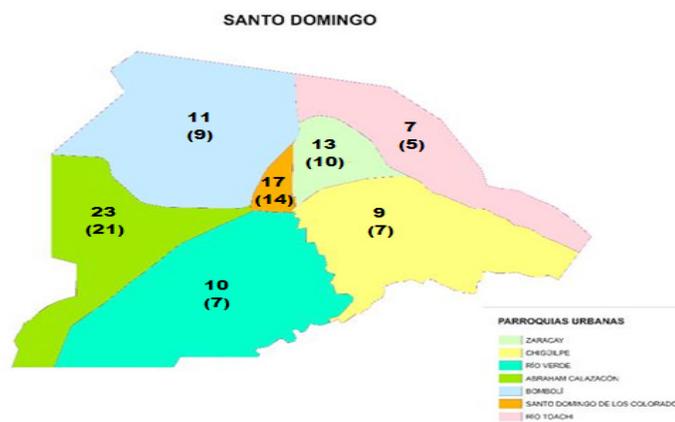


Ilustración 1: Mapa de ubicación de la zona de estudio dividida por parroquias urbanas.

Nota: Información tomada de gobierno municipal de Santo Domingo.

Por otra parte, el cuestionario utilizado estuvo basado en el artículo científico (Hernandez et al, 2017), el mismo, que contiene 20 preguntas en formato de escalas Likert, así también, está dividida en 4 dimensiones de acuerdo a (Nadales, 2018) que son planificación, organización, dirección y control, además, cada dimensión contiene 5 preguntas para un mejor análisis.

Sin embargo, durante el proceso 17 empresas no permitieron el acceso para efectuar la encuesta por diversos motivos tales como evitar la fuga de información y en diversos casos los gerentes o propietarios no se encontraban en la ciudad o estaban ocupados por lo tanto no se logró aplicar las encuestas.

En base, a la información obtenida se empleó el programa SPSS (Paquete Estadístico Aplicado A Las Ciencias Sociales), el mismo, que clasificó las respuestas de la siguiente manera: de 0-1 (Muy malo), 1,01 - 2 (Malo), 2,01 - 3 (Regular), 3,01 - 4 (Bueno) y de 4,01 en adelante (Excelente) (Javier, 2017), con el cual, se procedió a analizar la información con el método analítico – sintético y conocer como incide la gestión administrativa a las empresas del sector. Cabe resaltar que para calcular la clasificación de datos se efectuó la siguiente formula:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

X= Media aritmética

$\sum X$ = Sumatoria de del conjunto de números

N= Cantidad de números

## RESULTADOS

En base a las encuestas aplicadas a los gerentes o propietarios de las Pymes del sector comercial en la ciudad de Santo Domingo se procedió al análisis de cada factor, para ello, se tomó en cuenta la media de cada pregunta y la media global por factor, así también, se analizó la desviación estándar para tener una idea clara de la diferencia que existe con relación a la media en cada respuesta (Atanasio, 2015).

Tabla 4: Análisis del Factor Planificación

Planificación			
Descripción	Media	Desv. Estándar	Calificación
Elementos planificación	4,21	0,935	Excelente
Colaboradores cumplen las políticas	4,32	0,876	Excelente
Presupuestos	4,30	0,971	Excelente
Importancia de presupuestos mensuales	2,82	1,350	Regular
Estrategias de marketing	3,98	0,884	Bueno
Total	3,92		Bueno

Nota: Encuestas aplicadas a las Pymes de Santo Domingo 2020

A partir de la tabla 4 se puede constatar que las Pymes del sector comercial en lo que se refiere al factor planificación tuvo una media de 3,92, por ende, posee un nivel: Bueno. Por otro lado, el cumplimiento de las políticas de la empresa tiene una media de 4,32 ya que los colaboradores si cumplen con lo dispuesto por la empresa, sin embargo, la importancia de realizar presupuestos mensuales tuvo una media de 2,82, es decir, la mayoría de las gerentes o propietarios consideran innecesario efectuar el presupuesto cada mes.

Tabla 5: Análisis Factor Organización

Organización			
Descripción	Media	Desv. Estándar	Calificación
Organigrama	3,59	1,233	Bueno
Manual de funciones	2,88	1,336	Regular
Flujogramas	2,11	1,201	Regular

Distribución espacio físico	4,34	0,815	Excelente
Organización del tiempo	4,16	0,781	Excelente
Total	3,41		Bueno

Nota: Encuestas aplicadas a las Pymes de Santo Domingo 2020

De igual manera el factor organización tiene una media de 3,41, es decir, un nivel: Bueno. No obstante, existen empresas que no cuentan con un organigrama adecuado, por ello, la media obtenida es de 3,59, además, en lo que se refiere a manual de funciones tiene una media de 2,11 ya en la mayoría de Las pymes no existe el documento correspondiente, de este modo, surgen falencias en las actividades que realizan los colaboradores, de igual forma, la media de flujogramas es 2,11 lo que indica que las Pymes no poseen el documento adecuado para realizar correctamente cada proceso.

Tabla 6: Análisis Factor Dirección

Dirección			
Descripción	Media	Desv. Estándar	Calificación
Liderazgo en la empresa	4,46	0,852	Excelente
Capacitación al personal	4,34	0,793	Excelente
Programas de integración	3,89	0,966	Bueno
Motivación personal	4,46	0,762	Excelente
Opinión colaboradores	4,38	0,799	Excelente
Total	4,31		Excelente

Nota: Encuestas aplicadas a las Pymes de Santo Domingo 2020

En relación con la tabla 6 se observa que en la empresa existe un excelente liderazgo ya que tuvo una media de 4,46, por ende, los colaboradores están motivados y en base a la encuesta aplicada se obtuvo una media de 4,46. De igual forma, algunas empresas no realizan muy seguidos programas de integración, sin embargo, no afecta en el desempeño del personal, de hecho, la media del factor dirección es 4,31, es decir, las Pymes de Santo Domingo poseen un nivel: Excelente.

Tabla 7: Análisis Factor Control

Control			
Descripción	Media	Desv. Estándar	Calificación
Desempeño de la empresa	4,59	0,565	Excelente
Auditorias	3,96	1,078	Bueno
Reportes e informes	4,13	0,955	Excelente
Indicadores financieros	3,77	1,095	Bueno
Retroalimentación	4,55	0,761	Excelente
Total	4,20		Excelente

Nota: Encuestas aplicadas a las Pymes de Santo Domingo 2020

Por consiguiente, la media del factor control es 4,20 (Tabla 7), por ende, posee un nivel: Excelente, además, los gerentes o propietarios de las empresas consideran importante medir el desempeño de estas por tal razón la media es de 4,59, es decir, nivel: Excelente. No obstante, algunas Pymes del sector comercial no considera importante los indicadores financieros ya que únicamente se basan en los estados financieros para medir el desempeño de la empresa, por tal motivo, la media es de 3,77 lo que conlleva una calificación: Buena

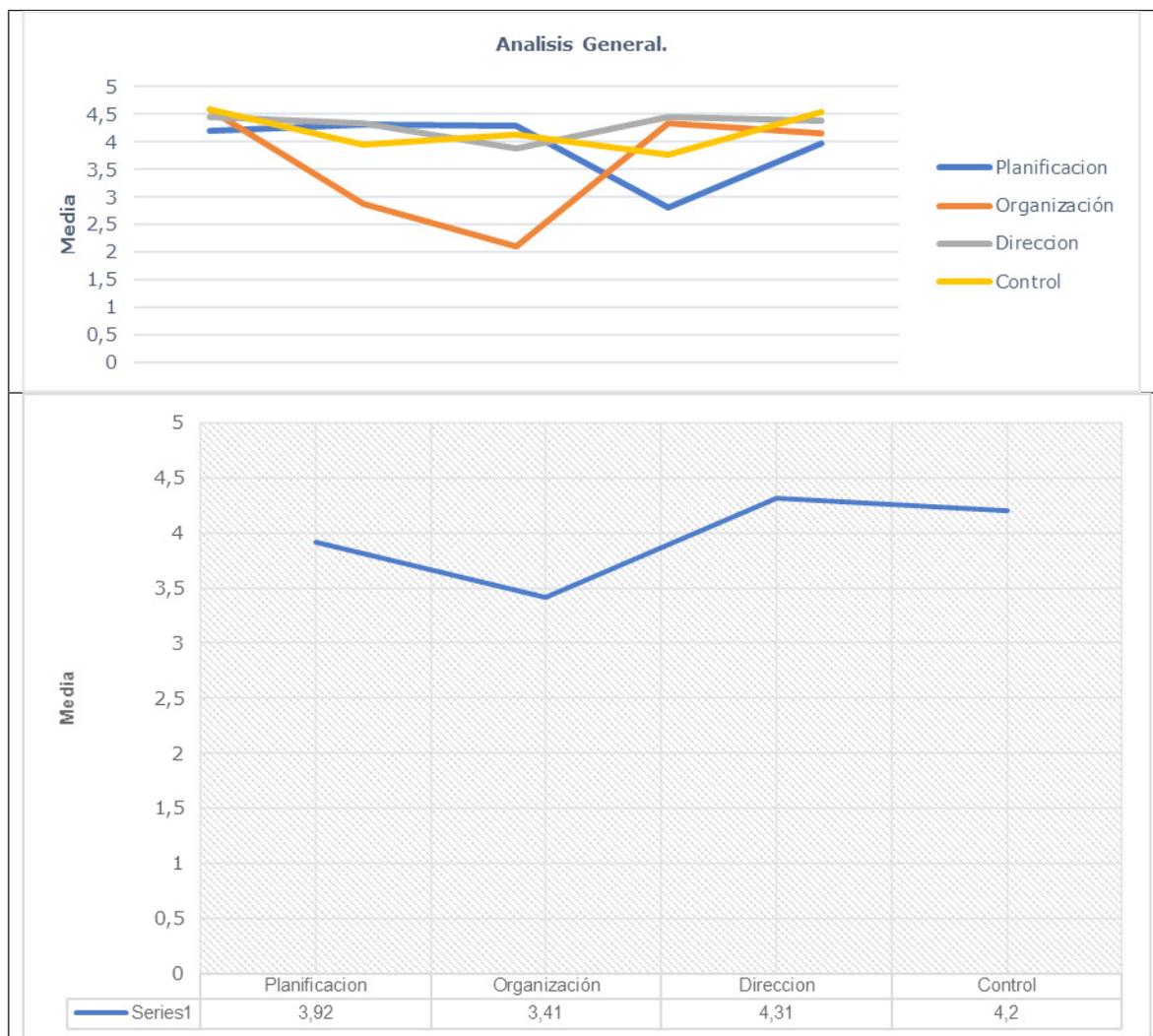


Ilustración 2: Análisis General

Tabla 8: Análisis Resultados Globales

Resultados Globales		
Descripción	Media	Calificación
Planificación	3,92	Bueno
Organización	3,41	Bueno
Dirección	4,31	Excelente
Control	4,20	Excelente
Total	3,96	Bueno

Nota: Encuestas aplicadas a las Pymes de Santo Domingo 2020

Finalmente, los resultados globales señalan que la media es de 3,96, es decir, las Pymes del sector comercial en Santo Domingo tienen un nivel: Bueno. Sin embargo, los factores que poseen una menor puntuación son la planificación y organización, es por ello, que surgen problemas en el desarrollo de las empresas y en algunos casos inclusive tienden a desaparecer, sin embargo, en las Pymes que son dirigidas por personas con sólidos conocimientos sobre la gestión administrativa tienden a desarrollarse a través de los años.

## DISCUSIÓN

En el presente estudio se logró evidenciar que los factores de planificación, organización, dirección y control de la gestión administrativa tienen un impacto considerable en las actividades que efectúan las Pymes del sector comercial en la ciudad de Santo Domingo.

De esta forma, los resultados obtenidos reflejan que el factor planificación posee un nivel bueno, por el hecho que la mayoría de gerentes no efectúan presupuestos para cada mes debido al poco conocimiento sobre la importancia de los mismos, de este modo, en la investigación los Pymes poseen un nivel bueno en lo que respecta a planificación debido al desconocimiento que existe por parte de los gerentes, así también, se menciona que existe un nivel regular con respecto a la planificación en las empresas por ello surgen diversos problemas al realizar sus actividades.

Por otro lado, en relación al factor organización posee un nivel bueno debido a las falencias existentes en lo que se refiere a manual de funciones y flujogramas, de hecho, la mayoría de gerentes desconocen estos documentos y su importancia para las empresas, de igual forma, en la investigación en un nivel medio en lo que respecta al conocimiento que poseen los gerentes de las Pymes, por otra parte, se menciona un nivel regular en el factor organización debido a que no existen muchos documentos ni procesos en las Pymes. (Sparano, 2014)

Con respecto, a la dirección los resultados obtenidos demuestran una calificación de excelente, de hecho, el liderazgo de los gerentes es idóneo para dirigir a los colaboradores de manera óptima y alcanzar los objetivos, además, en las investigaciones se manifiesta un nivel excelente ya que la mayoría de empresas implementan mecanismos directivos para mejorar el desempeño de la empresa.

En cuanto a los resultados del factor control, reflejan una calificación de excelente ya que para los gerentes de las Pymes de Santo Domingo es importante efectuar un análisis del desempeño de la empresa basándose en los estados financieros e indicadores, del mismo modo, toman en cuenta la opinión y sugerencia de los clientes, con el fin de conocer si se están cumpliendo los objetivos empresariales o emplear medidas correctivas, por otro lado, en la investigación realizada también resalta la importancia del análisis financiero para conocer el desempeño de la empresa durante cada periodo y efectuar una adecuada toma de decisiones para alcanzar los objetivos de la empresa.

Finalmente, se determina que los gerentes o propietarios de las Pymes encuestadas poseen conocimientos adecuados para el desarrollo y crecimiento de las empresas, aun así, en lo referente al factor organización es necesario que las Pymes consideren importante la creación de manuales de funciones y flujogramas con el fin de evitar la duplicidad de actividades en los colaboradores y con ello mejorar el rendimiento de las empresas, por otra parte (Nivela-Icaza et al, 2017) manifiesta que la gran mayoría de Pymes efectúan la gestión administrativa de manera empírica, es decir, no poseen el conocimiento adecuado para permanecer en un mercado altamente competitivo, por ende, terminan desapareciendo con el tiempo

## CONCLUSIONES

La investigación realizada consistió en determinar como la gestión administrativa incide en las Pymes del sector comercial de la ciudad de Santo Domingo. De esta forma se logra evidenciar la importancia de la educación empresarial en los gerentes o propietarios de las Pymes cuyo objetivo es desarrollar las empresas de manera estable en el mercado que laboran.

Por otra parte, los resultados obtenidos determinaron que la gestión administrativa en las Pymes del sector comercial de Santo Domingo es favorable, es decir, los gerentes o propietarios de las empresas si poseen conocimientos empresariales, lo cual les ha permitido alcanzar sus objetivos planteados a corto o largo plazo, para lograr un crecimiento adecuado y aprovechar las oportunidades que surjan en el mercado.

Con el análisis de la información recopilada se logra demostrar que el sector comercial de la ciudad de Santo Domingo efectúa de manera adecuada la gestión administrativa, sin embargo, con base a las encuestas aplicadas a los gerentes o propietarios se constata que el factor de organización posee la calificación más baja, lo que ocasiona que existan inconvenientes en sus actividades, las mismas que limitan un crecimiento estable de las Pymes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albuquerque Llorens, F. (2004). Desarrollo económico local y descentralización en América Latina. Revista de la CEPAL. 82, 157-171.
- Andrade, Á., & Peña, C. (2019). Santo Domingo Trabajo Decente Y Crecimiento Economico. Ods Territorio Ecuador. <https://odsterritorioecuador.ec/wp-content/uploads/2019/04/ODS-8-SANTO-DOMINGO.pdf>
- Atanasio, J. M. (2015). Principios De Bioestadística Para Comprender Los Resultados Reportados En Los Artículos Científicos. Medigraphic, 11(2) 91-95.

- Butler, I., Guiñazu, S., Giuliodori, D., Martínez Correa, J., Rodríguez, A., & Tacsir, E. (2017). Programas de Financiamiento Productivo a pymes, acceso al crédito y desempeño de las firmas: Evidencia de Argentina.
- Correa, F., Leiva, V., & Stumpo, G. (2018). Mipymes y heterogeneidad estructural en América Latina. M. Dini y G. Stumpo.(Coords.), MIPYMES en América Latina Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento, 9-34.
- Delgado, D., & Chávez, G. (2018). Las Pymes en el Ecuador y sus fuentes de financiamiento. *Revista Observatorio de la economía latinoamericana*, 18(1), 1-18.
- Ekos R. (2017). Pymes En El Ecuador: No Paran De Evolucionar. *Ekos Negocios*.
- Espinosa, J. C., Contreras, F., & Barbosa, D. (2015). Prácticas de liderazgo y su relación con la cultura en un grupo de países latinoamericanos. *Diversitas: Perspectivas en psicología*, 11(2), 303-317.
- Gem. (2018). Monitoreo Global De Emprendimiento Ecuador 2017. Espae. <https://www.gemconsortium.org/file/open?fileId=50078>
- Gonzales-Miranda, R. (2014). Los Estudios Organizacionales. Un campo de conocimiento comprensivo para el estudio de las organizaciones: A comprehensive field of knowledge for research concerning organizations. *Innovar*, 24(54), 43-58.
- Gudiño, R. C. (2017). LA APORTACIÓN DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES) EN LA ECONOMÍA ECUATORIANA. *Revista Ciencia Administrativa*, 2017(2), 146-158.
- Hernández, H. G., Cardona, D. A., & Del Rio, J. L. (2017). Direccionamiento estratégico: Proyección de la innovación tecnológica y gestión administrativa en las pequeñas empresas. *Información tecnológica*, 28(5), 15-22.
- Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4, pp. 310-386): McGraw-Hill Interamericana.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2012). Clasificación Nacional De Actividades Economicas. Inec. <https://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/SIN/metodologias/CIIU%204.0.pdf>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2018). Directorio De Empresas. Inec. [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio\\_Empresas\\_2018/Principales\\_Resultados\\_DIEE\\_2018.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2018/Principales_Resultados_DIEE_2018.pdf)
- López, A., Niembro, A., & Ramos, D. (2017). Las empresas de servicios en América Latina: Un estudio exploratorio sobre factores de competitividad internacional, obstáculos y políticas públicas. *Tec empresarial*, 11(1), 7-22.
- Nadales, R. (2018). La Administracion Empresarial. Riuma. [https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/15154/Tema%203\\_%20La%20administracion%20empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/15154/Tema%203_%20La%20administracion%20empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nivela-Icaza, J. M., Orozco-Chávez, D. D., & Riquero-Castro, H. D. (2017). Gestión administrativa de las PYMES y su incidencia en la organización del trabajo. *Polo del conocimiento*, 2(5), 718-732. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/92>
- Obando, K. (2016). Gestion Administrativa Y Su Incidencia En La Produccion De Aves De Engorde De La Granja Esperanza, Canton Santo Domingo. Universidad Tecnica Estatal De Quevedo.
- Oit. (2015). Panorama Tematico Laboral. Organizacion Internacional Del Trabajo.
- Ospina, A. A. G., & Sepúlveda, J. J. J. (2014). El contexto económico global de la pyme. *Revista Páginas*, 95(1) 155-179.
- Perilla, A. F. Z., & Knobloch, N. A. (2021). Revisión de la literatura sobre estudios de juventud rural en América Latina y el Caribe durante 2001-2019. *Ciencia & Tecnología Agropecuaria*, 22(3) 1-25. <http://revista.corpoica.org.co/index.php/revista/article/view/2310/932> .
- Plata, C. A. (2017). La Administracion Y El Proceso Administrativo. Universidad de Bogota. <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>

- Recalde Rodríguez, M. F., Páez Egüez, J. C., Yépez Villamil, J. F., & Andrade Cueva, M. G. (2017). Los modelos de gestión administrativa de las pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Quito. Observatorio de la Economía Latinoamericana. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/22613/1/Los%20modelos%20de%20gesti%c3%b3n%20administrativa%20de%20las%20peque%c3%b1as%20y%20medianas%20empresas%20en%20la%20ciudad%20de%20Quito.pdf>
- Solimano, A., Pollack, M., Wainer, U., & Wurgaft, J. (2007). MicroEmpresas, Pyme y Desarrollo Económico. Chile y la Experiencia Internacional. CIGLOB. <https://www.institutoideas.com.ar/wp-content/uploads/2020/07/Experiencia-Chile.pdf>
- Solórzano, S., & Alaña, T. (2015). Planeación estratégica. Universidad Técnica de Machala, 1, 978-9978.
- Sparano Rada, H. (2014). Emprendimiento en América Latina y su impacto en la gestión de proyectos. Dimensión empresarial, 12(2), 95-106.
- Varela, J. A. (2017). Relacion Entre Factores Administrativos E Innovacion. Revista EAN 83(1), 31 - 50. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n83/0120-8160-ean-83-00031.pdf>
- Vera, R. (2019). Comercio. Revista De La Camara De Comercio De Guayaquil. <https://www.lacamara.org/website/revista-comercio/RevistaOctubre2019.pdf>
- Zambrano Vélez, M. A. (2018). El balanced scorecard como herramienta de evaluación en la gestión administrativa en las Pymes del área de salud en el cantón de Santo Domingo Caso: Clínica la Providencia (Master's thesis, Quito: UCE).