

Growth of industrial companies influenced by organizational and administrative management in the Callao Region, Peru, 2022

Enrique Garcia-Talledo, Doctor¹, Dennis Huaman-Yrigoin, Master¹, Carlos Canales-Escalante, Master¹, Abilio Cuzcano-Rivas, Doctor², Constantino Nieves-Barreto, Doctor¹, Martin Solis-Tipian, Doctor¹, Fernando Hoyos-Rivas, Master¹

¹Universidad Nacional del Callao, Perú, eggarcia@unac.edu.pe, dennishy197@gmail.com, ccanalese28@gmail.com, cmnievesb@unac.edu.pe, masolist@unac.edu.pe, fahoyosr@unac.edu.pe

²Universidad Tecnológica del Perú, Perú, C17196@utp.edu.pe

Abstract— The objective of this research was to determine the influence and the factors that have a direct impact on the organizational management of industrial companies for their growth. This study was of a descriptive-explanatory type, where the survey, documentary analysis and observation were applied considering a population of 1448 people, taking 276 of them as a random sample. The results were based on the influence of internal control, organizational climate, training and motivation of personnel on the fulfillment of company goals, human development, change and organizational behavior of an industrial company. It was concluded that organizational control management has a significant influence on the achievement and fulfillment of objectives for the growth of industrial companies.

Keywords—Organizational management, business growth, industry, organizational control.

Digital Object Identifier (DOI):
<http://dx.doi.org/10.18687/LEIRD2022.1.1.186>
ISBN: 978-628-95207-3-6 ISSN: 2414-6390

Crecimiento de las empresas industriales influenciado por la gestión organizacional y administrativa en la Región Callao, Perú, 2022

Enrique Garcia-Talledo, Doctor¹, Dennis Huaman-Yrigoin, Master¹, Carlos Canales-Escalante, Master¹, Abilio Cuzcano-Rivas, Doctor², Constantino Nieves-Barreto, Doctor¹, Martin Solis-Tipian, Doctor¹, Fernando Hoyos-Rivas, Master¹

¹Universidad Nacional del Callao, Peru, eggarcia@unac.edu.pe, dennishy197@gmail.com, ccanalese28@gmail.com, cmnievesb@unac.edu.pe, masolist@unac.edu.pe, fahoyosr@unac.edu.pe

²Universidad Tecnológica del Perú, Perú, C17196@utp.edu.pe

Resumen— La presente investigación tuvo como objetivo el determinar la influencia y cuáles son los factores que impactan directamente en la gestión organizacional de las empresas industriales para su crecimiento. Este estudio fue de tipo descriptivo – explicativo, donde se aplicaron la encuesta, análisis documental y la observación considerando una población de 1448 personas, tomando como muestra aleatoria a 276 de ellas. Los resultados se basaron en la influencia del control interno, el clima organizacional, la capacitación y la motivación del personal sobre los cumplimientos de las metas de la empresa, el desarrollo humano, el cambio y comportamiento organizacional de una empresa industrial. Concluyendo que la gestión del control organizacional influye significativamente en la realización y cumplimiento de objetivos para el crecimiento de las empresas industriales.

Palabras clave— Gestión organizacional, crecimiento empresarial, industria, control organizacional.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión organizacional y administrativa tanto en organismos gubernamentales como instituciones privadas, han sido de interés para el crecimiento de las empresas industriales, debido al aumento de las inversiones extranjeras de capital en el Perú [1], siendo el único camino para lograr mayor impacto tanto en el comercio nacional e internacional. Dentro de esta situación, el personal gerencial y administrativo dentro de una empresa, desarrollan un papel muy importante en la toma de decisiones [2] para el progreso de las organizaciones, pues existen factores internos y externos como los recursos humanos, la información, la cultura organizacional, la globalización y la actual Pandemia Covid-19 los cuales crean deficiencias para mejora de los procesos internos. Por otra parte, a nivel de la Región Callao, el proceso administrativo tiene un rol importante, pues, más allá de lo mencionado anteriormente, la competencia interna promueve también de forma continua la mejora de los procesos internos de una empresa.

La gestión administrativa comprende la planeación, organización, dirección, supervisión y control [3] con el objetivo de alcanzar las metas planteadas por la empresa a través de políticas que definirán el cumplimiento de éstas [4].

Para ello analizaremos cada uno de los elementos de la gestión administrativa:

A. La planeación

En la planeación se estiman, evaluando el entorno actual y futuro, las acciones que se realizarán para determinar las acciones que permitan lograr los objetivos planteados [5].

B. La organización

En esta fase se establece una estructura de funciones y jerarquización de la empresa considerando las metas establecidas y fijando el personal responsable de cada actividad, pues esto permite crecer y mantener a la empresa dentro del mercado [6].

C. Dirección

Se considera un proceso dentro de la gestión administrativa y organizacional que realiza el seguimiento además de impulsar a los miembros de la organización de tal manera que se ejecuten de forma eficiente las actividades planteadas [7].

D. Supervisión

Su finalidad es la de encaminar las actividades del grupo de trabajo hacia el enfoque de la organización, el cual establece procedimientos para el seguimiento y control [8].

E. Control

Es una herramienta que promueve el cumplimiento de los objetivos de forma transparente, eficiente y eficaz, trazados durante la planeación en una organización [7].

El desarrollo organizacional muestra una clara conciencia de lo que sucede en el entorno interno y externo de la organización, analizando y decidiendo lo que se debe cambiar y las intervenciones necesarias para lograr el cambio, haciendo que la organización sea más eficiente, adaptándose perfectamente a cambios, y reconciliar las necesidades humanas básicas con las metas y objetivos de la organización [9]. El crecimiento de la organización requiere la participación activa y no manipulada de todos los elementos que participarán en su proceso y sobre todo un profundo respeto por las personas [10].

Digital Object Identifier (DOI):

<http://dx.doi.org/10.18687/LEIRD2022.1.1.186>

ISBN: 978-628-95207-3-6 ISSN: 2414-6390

Los objetivos del desarrollo organizacional es la de mejorar las formas en que interactúan los sistemas técnicos, administrativos y de comportamiento, así como las formas en que la organización interactúa con el medio ambiente. La tecnología de desarrollo organizacional se enfoca en nuevas formas de resolver problemas de la empresa [11].

El proceso de desarrollo organizacional se podría contemplar fundamentalmente de la siguiente manera como en la Fig. 1, este proceso es un proceso cíclico que permite

Recolección de datos: Se realiza la recopilación de información de las actividades con dificultad elevada en el desarrollo organizacional.

Diagnóstico: Contempla una cantidad de técnicas que establecen un orden de jerarquía y prioridad para los propósitos de la organización. Una vez realizada, se desarrolla un plan de ejecución para brindar solución a los problemas identificados en la organización.

Intervención: Acción planeada a ejecutarse luego de realizarse el diagnóstico. Esta etapa es necesario escoger una intervención acorde a la situación planteada dentro de la problemática organizacional, esta etapa no debería considerarse con una fase final, pues el ciclo debe repetirse para mejorar los procesos continuamente dentro de una organización.

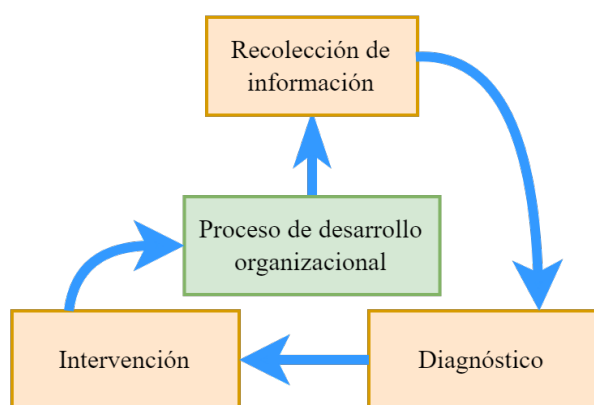


Fig. 1 Fases del desarrollo organizacional.

Sobre ello, el presente trabajo tiene como finalidad el de conocer la influencia y cuáles son los factores que impactan directamente sobre la gestión organizacional considerando diferentes aspectos tanto como la competencia, la tecnología que utiliza la empresa, la globalización en contexto del Covid-19. Todo esto se contrastará indicando si el control interno contribuye al cumplimiento de los objetivos de la organización, el clima organizacional depende del desarrollo humano, las capacitaciones de calidad contribuyen a los cambios para el desarrollo de la organización y la motivación que recibe el trabajador no depende del desarrollo de las empresas industriales de la Región Callao.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

A. Población y muestra

Estuvo conformada por 1448 personas de diferentes empresas industriales de Callao, entre ellos: gerentes, personal administrativo, jefes, coordinadores para enfocar el estudio desde diferentes puntos de vista. Para evitar el sesgo, la muestra se tomó aleatoriamente y se seleccionó a 276 personas para la aplicación de la encuesta.

B. Recojo de datos y análisis de la información

Para recabar la información se recurrió a un conjunto de técnicas que engloban la encuesta, análisis documental y la observación. Las preguntas realizadas incluyeron lo siguientes temáticas: Calidad y el desarrollo a través de la certificaciones y capacitaciones de calidad, elementos que permiten el desarrollo organizacional, interacción de fuerzas, principales cimientos de los negocios, las motivaciones para los cambios en las organizaciones, cultura organizacional, influencia del control en la gestión. Una vez obtenida la información, se procedió a ordenar, clasificar, seleccionar, codificar, tabular, graficar y elaborar tablas que referencien la información obtenida.

Una vez hecho el mapeo del proceso organizacional mediante las pautas mencionadas anteriormente, se procede a establecer las fases de cambio, como se aprecia en la Fig. 2.



Fig. 2 Gestión organizacional.

III. RESULTADOS

A. Calidad y desarrollo a través de certificaciones y capacitaciones de calidad.

En la Tabla I indican que existe una prevalencia de que la ISO 9000 con un 22%, pero un 34% de los encuestados consideran que todas las certificaciones de calidad ISO ofrecen métodos y procedimientos para garantizar un sistema de calidad en una empresa.

TABLA I
LA CALIDAD SE MIDE CON CERTIFICACIÓN DE CALIDAD

Alternativas	Cantidad	%
ISO 9000	61	22%
ISO 14000	28	10%
ISO 31000	36	13%
ISO 27001	23	8%
ISO 45001	34	12%
Todas las anteriores	94	34%
Total	276	100%

B. Elementos que permiten el desarrollo organizacional

En la Tabla II, el 47% de los encuestados mencionaron que tanto los conceptos, valores, perceptivos, prácticas en conjunto, permiten que la organización se adapte a la realidad actual y permitan establecer estrategias emergentes para cambiarla.

TABLA II
EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES

Alternativas	Cantidad	%
Conceptos	19	7%
Valores	42	15%
Perceptivos	55	20%
Práctica	31	11%
Todas las anteriores	129	47%
Total	276	100%

C. Cambios por Interacción de fuerzas

En la Tabla III, el 37% los encuestados mencionaron que los cambios internos (endógenos) que se generan dentro de la organización pueden verse influenciados por las adecuaciones tecnológicas, variaciones de las estrategias metodológicas y reformulación de las directivas vigentes de una empresa.

Asimismo, los cambios externos (endógenos) influyen en la organización las certificaciones de calidad, limitaciones por el contexto del ambiente (físico como económico), y más aun por el contexto actual de la pandemia COVID-19.

TABLA III
CAMBIOS POR INTERACCIÓN DE FUERZAS

Alternativas	Cantidad	%
Endógenas	61	22%
Exógenas	94	34%
Endógenas y Exógenas	102	37%
Ninguna de las anteriores	19	7%
TOTAL	276	100%

Eventualmente, así estas interacciones con la organización se den, no siempre ejecutarán cambios estructurales en el orden interno.

D. Cimientos en la plataforma de negocios

En la Tabla IV el 28% de los encuestados menciona que tanto como las ideas, los productos y servicios, el mercado y el desarrollo organizacional son importantes para el desempeño y éxito de una compañía en sus inicios, pues una parte primordial es la de desarrollar una firma que sea aceptada por nuestros clientes en el mercado nacional e incluso internacional.

TABLA IV
CIMIENTOS EN LA PLATAFORMA DE NEGOCIOS

Alternativas	Cantidad	%
Idea	52	19%
Productos o Servicios	46	17%
Mercado	63	23%
Desarrollo organizacional	37	13%
Todas las anteriores	78	28%
TOTAL	276	100%

E. Motivación de las organizaciones para ejecutar cambios

En la Tabla V, el 29% de los encuestados consideran que los motivos para ejecutar cambios en una organización estarían influenciados con la apertura de mercados mundiales. La gradual extensión de la globalización antes de la pandemia ha efectuado la llegada de competidores en el mercado nacional e internacional, y con esto, la búsqueda de la excelencia y de una nueva estructura de precios.

Más aún con la llegada de la Pandemia COVID-19, la mayoría de negocios y empresas que no se han adaptado a las tecnologías emergentes, han tenido que reformular sus negocios para asimilar la pandemia junto con las restricciones que esta trajo.

TABLA V
MOTIVOS PARA EJECUTAR CAMBIOS ORGANIZACIONALES

Alternativas	Cantidad	%
Apertura de mercados mundiales	81	29%
Nuevos competidores	60	22%
Globalización	63	23%
Crisis social y/o sanitaria	72	26%
TOTAL	276	100%

F. Cultura organizacional

En la Tabla VI, el 45% los encuestados mencionaron que las políticas internas de la organización es una base fundamental, pues éstas permiten la mejora continua de la organización, siendo la alta gerencia la que encabeza los cambios, la construcción y mejora de las políticas que permitan la comprensión de las aptitudes de todos los miembros, desarrollando ventajas competitivas y la permanencia de la organización en ambiente actual variable.

TABLA VI
FACTORES PARA GERENCIAR UNA CULTURA ORGANIZACIONAL

Alternativas	Cantidad	%
Liderazgo	79	29%
Calidad empresarial	31	11%
Políticas internas	124	45%
Productividad	42	15%
TOTAL	276	100%

G. Control de la gestión organizacional

En la Tabla VII, el 29% de los encuestados consideran que todas las características influyen sobre el control de la gestión empresarial. El control se percibe en la validación de los resultados obtenidos realizando el acompañamiento de objetivos y actividades planificadas. Asimismo, el control sobre los gastos realizados en los procesos de seguimiento. Aún cuando también la empresa con excelentes planes a futuro, una dirección eficaz y una estructura interna adecuada, deben establecerse pautas para analizar la realidad y validar o informar si los enfoques actuales van acordes con los objetivos de la organización.

TABLE VII
IMPACTO DEL CONTROL DE LA GESTIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

Alternativas	Cantidad	%
Entorno empresarial	38	14%
Estructura interna	53	19%
Personal	34	12%
Desempeño laboral	45	16%
Cultura organizacional	27	10%
Todas las anteriores	79	29%
TOTAL	276	100%

H. Control para el cumplimiento de objetivos

En la Tabla VIII, según el 51% de los encuestados, se aprecia que el control permite el cumplimiento de objetivos, esto asegurará que algún miembro de la empresa pueda separarse o desviarse de los objetivos fijados, previa planificación de costos, cronograma y alcance de las metas.

TABLA VIII
IMPORTANCIA DEL CONTROL EN EL SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Alternativas	Cantidad	%
No es importante	51	18%
Poco importante	13	5%
Neutral	36	13%
Importante	34	12%
Muy importante	142	51%
TOTAL	276	100%

I. El desarrollo humano y su impacto en el desarrollo organizacional

En la Tabla IX, el 65% de los encuestados considera que en gran medida impacta, esto es debido a que son dos aspectos distintos dentro de una organización, el primero se enfoca en la forma en la que los miembros de una empresa establecen relaciones y la otra en como se establecen métodos para el incremento del rendimiento o productividad mejorando las habilidades de la propia empresa para la adaptación frente a cambios bruscos de la realidad.

TABLA IX
IMPACTO DEL DESARROLLO HUMANO SOBRE EL ORGANIZACIONAL

Alternativas	Cantidad	%
Muy poco	12	4%
Poco	5	2%
No se afecta	36	13%
En buena medida	44	16%
En gran medida	179	65%
TOTAL	276	100%

Es menester saber que, en la gestión administrativa, el cumplimiento de las certificaciones de calidad promueve la eficiencia y dan pautas de mejora para los procedimientos internos dentro de una empresa industrial. El crecimiento de las empresas se ven influenciadas por la buena gestión realizada por los gerentes, pues éstos, como líderes, deben

incentivar el desarrollo de la cultura organizacional. El clima organizacional se ve influenciado por la deficiencia en el desarrollo profesional y humano de los trabajadores de las empresas, la organización como tal debe capacitar al personal interno para mejorar sus habilidades continuamente, pues esto influye directamente en la motivación del trabajador y en el grado de desarrollo y crecimiento que la organización puede alcanzar.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Como hipótesis de la investigación se propuso que:

H₀: El control interno no está ligado al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

H₁: El control interno influye en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Los datos fueron clasificados en una tabla unidimensional, considerando un nivel de significancia $\alpha=0.05$ y 3 grados de libertad.

En la Tabla VIII, se observa los valores obtenidos de la encuesta tomada,

TABLA VIII
EL CONTROL INTERNO VS OBJETIVOS DE LA EMPRESA

El control influye en la organización	Los objetivos básicos de la empresa se cumplen		
	Si se cumplen	No se cumplen	Total
Definitivamente si	163.00	55.00	218.00
Definitivamente no	17.00	26.00	43.00
No opina	9.00	6.00	15.00
Total	189.00	87.00	276.00

Aplicando la prueba de Chi-cuadrado

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} = 20.09$$

Obtuvimos los siguientes valores esperados mostrados en la Fig. 3.:

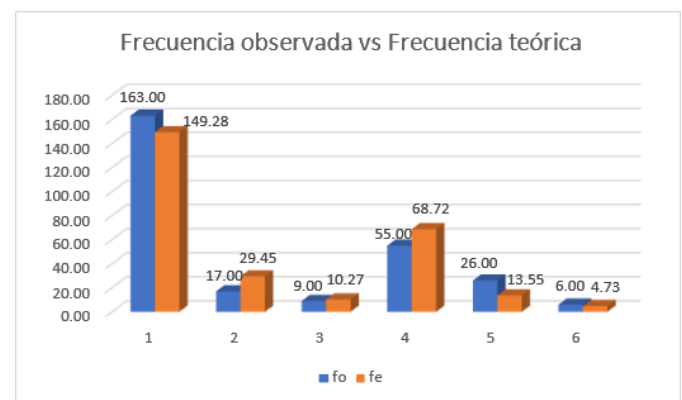


Fig. 3. Frecuencia observada vs Frecuencia teórica.

Como $\chi^2_{crítico} < \chi^2_c$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis alternativa.

También tenemos que:

H₀: La gestión en el clima organizacional no está ligado al desarrollo humano dentro de la organización.

H₁: La gestión en el clima organizacional influye en el desarrollo humano dentro de la organización.

Los datos fueron clasificados en una tabla unidimensional, considerando un nivel de significancia $\alpha=0.05$ y 3 grados de libertad.

En la Tabla IX, se observa los valores obtenidos de la encuesta tomada,

TABLA IX
GESTIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL VS DESARROLLO HUMANO

La gestión en el clima organizacional	Desarrollo humano		
	Definitivamente si	Definitivamente no	Total
Poco	63.00	42.00	105.00
Ni mucho ni poco	25.00	12.00	37.00
Mucho	126.00	8.00	134.00
Total	214.00	62.00	276.00

Aplicando la prueba de Chi-cuadrado

$$x^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} = 80.07$$

Obtuvimos los siguientes valores esperados mostrados en la Fig.4.:

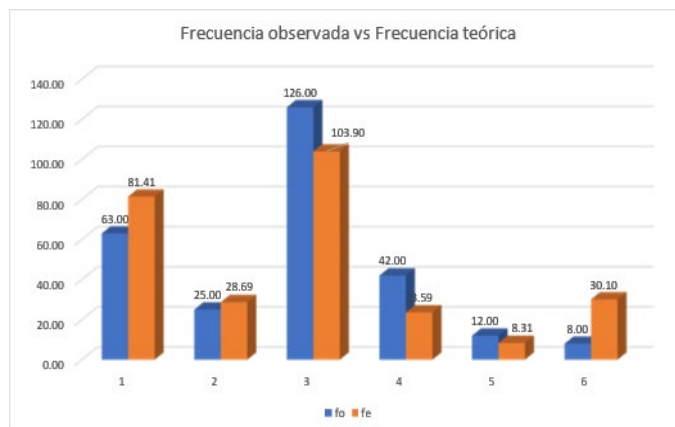


Fig. 4. Frecuencia observada vs Frecuencia teórica.

Como $x^2_{crítico} < x^2_c$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis alternativa.

Para la siguiente hipótesis:

H₀: Las capacitaciones y certificaciones dentro de una empresa no están ligados a la existencia de cambios para el desarrollo organizacional.

H₁: Las capacitaciones y certificaciones dentro de una empresa influye en la existencia de cambios para el desarrollo organizacional.

Los datos fueron clasificados en una tabla unidimensional, considerando un nivel de significancia $\alpha=0.05$ y 3 grados de libertad.

En la Tabla X, se observa los valores obtenidos de la encuesta tomada,

TABLA X
CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIONES VS EXISTENCIA DE CAMBIOS PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Capacitación y certificaciones	Existencia de cambios para el desarrollo organizacional		
	Existen	No existen	No en su totalidad
Definitivamente si	105.00	30.00	12.00
Definitivamente no	52.00	24.00	15.00
No sabe	29.00	10.00	9.00
Total	186.00	64.00	36.00

Aplicando la prueba de Chi-cuadrado:

$$x^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} = 8.22$$

Obtuvimos los siguientes valores esperados mostrados en la Fig. 5.:

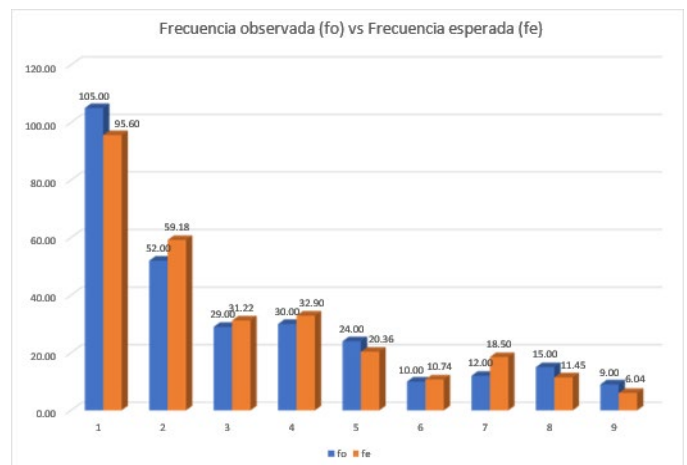


Fig. 5. Frecuencia observada vs Frecuencia esperada

Como $x^2_{crítico} < x^2_c$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis alternativa.

Para la siguiente hipótesis:

H₀: El trabajo en equipo no depende de la motivación que ofrece la organización para el desarrollo de las empresas de la Región Callao.

H₁: El trabajo en equipo influye en la motivación que ofrece la organización para el desarrollo de las empresas de la Región Callao.

Los datos fueron clasificados en una tabla unidimensional, considerando un nivel de significancia $\alpha=0.05$ y 4 grados de libertad.

En la Tabla XI, se observa los valores obtenidos de la encuesta tomada.

TABLA XI
TRABAJO EN EQUIPO VS MOTIVACIÓN CON EL DESARROLLO
ORGANIZACIONAL

Trabajo en equipo	Motivación contribuye el desarrollo organizacional			
	Definitivamente si	Definitivamente no	No sabe	Total
El entorno	16.00	11.00	6.00	33.00
Estructura	29.00	18.00	11.00	58.00
Tamaño de la empresa	31.00	22.00	23.00	76.00
Todas las anteriores	80.00	17.00	12.00	109.00
Total	156.00	68.00	52.00	276.00

Aplicando la prueba de Chi-cuadrado

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} = 26.84$$

Obtuvimos los siguientes valores esperados mostrados en la Fig.6.:

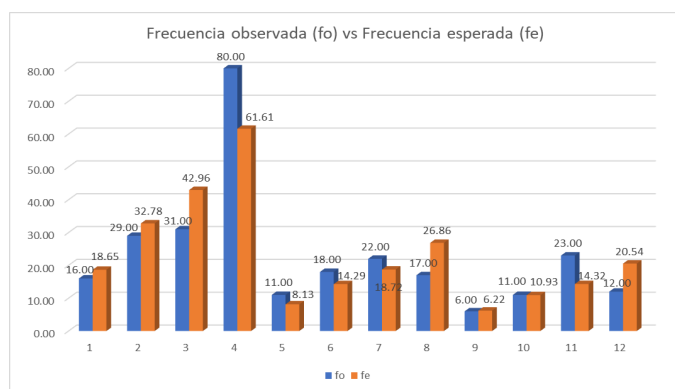


Fig. 6. Frecuencia observada vs Frecuencia esperada

Como $\chi^2_{\text{crítico}} < \chi^2_e$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis alternativa.

IV. CONCLUSIONES

Se demostró según los resultados observados que la implementación de un control interno influye directamente en la realización y cumplimiento de los objetivos de la organización.

La capacitación y certificaciones que pueda brindar y tener una empresa influye en el desarrollo organizacional, sumándole la motivación que esto puede generar a los trabajadores contribuyendo así a desarrollo de las empresas industriales. De igual manera, es importante encontrar deficiencias en los procesos de la empresa para así evitar su impacto en el crecimiento de la misma.

V. RECOMENDACIONES

Al personal gerencial, administrativo y de las demás ramas dentro de una empresa industrial, buscar el mejoramiento del control sobre la organización, con ello poder tener un plan de mejora en periodo específico.

Reforzar los lineamientos institucionales universitarios para que incluyan en su plan de estudio los conocimientos concernientes a normativas de calidad y cursos de capacitación con tal de ser evaluador cuando se realicen procesos de auditoría de una organización.

REFERENCIAS

- [1] Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), “La Inversión Extranjera Directa en América Latina y el Caribe, 2021,” Santiago, 2021. Accessed: Oct. 13, 2022. [Online]. Available: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47147-la-inversion-extranjera-directa-america-latina-caribe-2021>
- [2] V. P. Pineda-Pizarro and J. C. Eraso-Álvarez, “Organizational Structure and its relationship with administrative processes in private educational institutions,” *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, vol. 6, no. 12, pp. 37–68, Jan. 2021, doi: 10.35381/r.k.v6i12.1272.
- [3] M. M. Chávez-Haro, A. G. Castelo-Salazar, and J. F. Villacis-Uvidia, “La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador,” *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*, ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), vol. 5, no. 18, pp. 16–29, doi: 10.23857/FIPCAEC.V5I18.198.
- [4] E. Boderó Poveda, M. de Giusti, and C. Morales Alarcón, “La preservación digital a largo plazo y las bases de la planificación estratégica,” *3C TIC: Cuadernos de desarrollo aplicados a las TIC*, vol. 10, no. 3, pp. 17–39, Sep. 2021, doi: 10.17993/3ctic.2021.103.17-39.
- [5] P. Burdiles, M. Castro, and D. Simian, “Planificación y factibilidad de un proyecto de investigación clínica,” *Revista Médica Clínica Las Condes*, vol. 30, no. 1, pp. 8–18, Jan. 2019, doi: 10.1016/J.RMCLC.2018.12.004.
- [6] J. Larrosa, G. Cruz, and S. Sayay, “Las tendencias de la organización empresarial,” vol. 2, no. 1, pp. 56–63, 2020, Accessed: Oct. 13, 2022. [Online]. Available: <https://www.mendeley.com/catalogue/eb412827-2091-358e-994a-cf392b609c24/>
- [7] W. M. Mendoza-Zamora I, T. Y. García-Ponce II, M. I. Delgado-Chávez III, and I. M. Barreiro-Cedeño IV, “El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público,” *Dominio de las Ciencias*, vol. 4, no. 4, pp. 206–240, Oct. 2018, doi: 10.23857/DC.V4I4.835.
- [8] O. Florian Castillo, C. Cortez Burgos, B. Luján Barros, N. Angeles Quiñones, B. Suarez Torres, and E. Vega Gavidia, “Gestión Por Procesos Para La Calidad Del Servicio En Una Empresa Pyme Del Sector Servicentro,” 2021. doi: 10.18687/LACCEI2021.1.1.295.
- [9] G. M. Garbanzo-Vargas, “Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación,” *Revista Educación*, vol. 40, no. 1, pp. 67–87, Dec. 2016, doi: 10.15517/REVEDU.V40I1.22534.
- [10] Y. Matos de Rojas, M. M. Mejía, Y. A. Barreto, and M. Vethencourt, “El Trabajo en equipo para promover la participación de los actores sociales,” *Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, vol. 20, no. 2, pp. 226–247, May 2018, doi: 10.36390/TELOS202.02.
- [11] M. L. F. Soledispa, J. E. P. Reyes, and D. A. N. Parrales, “Análisis del desarrollo organizacional como modelo de gestión para potenciar a las pymes del sector industrial en la provincia de Manabí, periodo 2006 – 2012,” *RECIMUNDO*, vol. 5, no. 2, pp. 440–461, Sep. 2021, doi: 10.26820/RECIMUNDO/5.(2).ABRIL.2021.440-461.