

EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TRANSMOVISA DEL CANTÓN MONTECRISTI

THE ADMINISTRATIVE PROCESS AND ITS IMPACT ON ORGANIZATIONAL BEHAVIOR IN THE TRANSPORT COMPANY TRANSMOVISA OF THE MONTECRISTI CANTON

Heber Washington Delgado Delgado¹, Argenis Gabriel Rodríguez Bravo²

RESUMEN

Este estudio aborda la problemática del impacto del proceso administrativo en el comportamiento organizacional en la Compañía de Transporte TRANSMOVISA del cantón Montecristi, cuyo objetivo principal fue analizar cómo el proceso administrativo influye en el comportamiento organizacional de la empresa, diagnosticando los factores que afectan este proceso y determinando el estado actual del comportamiento organizacional. La metodología empleada fue mixta, combinando enfoques cuantitativos y cualitativos. Los resultados de las encuestas indican que el 76% de los empleados reconocen la relación entre el proceso administrativo y el comportamiento organizacional. Además, el 57% identificó la falta de capacitaciones como el principal factor que afecta el proceso administrativo, mientras que el 60% calificó el manejo del comportamiento organizacional como “regular”.

Palabras clave: Proceso administrativo, comportamiento organizacional, planificación, capacitación, comunicación interna.

ABSTRACT

This study addresses the issue of the impact of the administrative process on organizational behavior in the Transport Company TRANSMOVISA of the Montecristi canton, with the main objective of analyzing how the administrative process influences the company's organizational behavior, diagnosing the factors that affect this process, and determining the current state of organizational behavior. The methodology used was mixed, combining quantitative and qualitative approaches. The survey results indicate that 76% of employees recognize the relationship between the administrative process and organizational behavior. Additionally, 57% identified the lack of training as the main factor affecting the administrative process, while 60% rated the management of organizational behavior as “regular.”

Keywords: Administrative process, organizational behavior, planning, training, internal communication.

1. Universidad Estatal del Sur de Manabí. delgado-heber3267@unesum.edu.ec. <https://orcid.org/0009-0006-9263-8766>

2. Universidad Estatal del Sur de Manabí. argenis.rodriguez@unesum.edu.ec. <https://orcid.org/0000-0002-7518-1788>



RESUMO

Este estudo aborda a problemática do impacto do processo administrativo no comportamento organizacional na Companhia de Transporte TRANSMOVISA do cantão Montecristi, cujo principal objetivo foi analisar como o processo administrativo influencia o comportamento organizacional da empresa, diagnosticando os fatores que afetam este processo e determinando o estado atual do comportamento organizacional. A metodologia empregada foi mista, combinando abordagens quantitativas e qualitativas. Os resultados das pesquisas indicam que 76% dos funcionários reconhecem a relação entre o processo administrativo e o comportamento organizacional. Além disso, 57% identificaram a falta de capacitação como o principal fator que afeta o processo administrativo, enquanto 60% classificaram a gestão do comportamento organizacional como “regular”.

Palavras-chave: Processo administrativo, comportamento organizacional, planejamento, capacitação, comunicação interna.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el proceso administrativo es ampliamente estudiado y reconocido como un pilar fundamental para el éxito organizacional. Según Muños et al. (2020), el proceso administrativo se compone de funciones básicas como la planificación, organización, dirección y control, que son esenciales para el funcionamiento eficaz de cualquier organización. La correcta aplicación de estas funciones permite a las organizaciones adaptarse a los cambios del entorno y mejorar su rendimiento y competitividad global.

En el contexto latinoamericano, las organizaciones enfrentan desafíos particulares como la inestabilidad económica y política, así como la falta de recursos tecnológicos y humanos cualificados.

De acuerdo a Rivero (2021), en América Latina muchas empresas han comenzado a reconocer la importancia de un proceso administrativo estructurado para mejorar el comportamiento organizacional y, por ende, su productividad y sostenibilidad a largo plazo.

En Ecuador, las empresas de transporte tienen un rol importante en la economía nacional, facilitando el movimiento de bienes y personas a

lo largo del país. Sin embargo, enfrentan desafíos como la gestión ineficiente, falta de formación en procesos administrativos y problemas de infraestructura. Desde el punto de vista de Maldonado y Cuñas (2022), la mayoría de las empresas de transporte en Ecuador carecen de un proceso administrativo formalizado, lo que impacta negativamente en su comportamiento organizacional y en su capacidad para competir en el mercado.

En este orden de ideas, la Compañía de Transporte TRANSMOVISA del cantón Montecristi enfrenta problemas específicos relacionados con la falta de estructura en su proceso administrativo y cómo esto afecta su comportamiento organizacional.

Es por ello que el objetivo principal de este estudio es analizar el proceso administrativo y su incidencia en el comportamiento organizacional en TRANSMOVISA.

Se pretende diagnosticar los principales factores que afectan este proceso y determinar el estado actual del comportamiento organizacional en la compañía. Este diagnóstico permitirá identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para optimizar la eficiencia y eficacia de la organización.

El proceso administrativo en la eficiencia y eficacia organizacional

El concepto de proceso administrativo es fundamental para entender la gestión eficiente de cualquier organización. Este concepto se refiere a un conjunto de funciones básicas que los administradores deben llevar a cabo para asegurar el éxito de la organización. Como se mencionó estas funciones incluyen la planificación, la organización, la dirección y el control. Según Vasquez et al. (2021), estas funciones son esenciales para el buen funcionamiento de cualquier empresa y deben ser realizadas de manera sistemática para alcanzar los objetivos organizacionales.

En cuanto a la evolución histórica del proceso administrativo se puede destacar desde la era industrial, cuando surgieron las primeras teorías de gestión científica. Frederick Taylor, conocido como el padre de la administración científica, introdujo principios que buscaban mejorar la eficiencia a través del estudio sistemático del trabajo y la implementación de métodos estándar (Quiroa, 2024).

Más tarde, Henri Fayol desarrolló sus 14 principios de administración, que ampliaron la comprensión de la gestión organizacional al incluir aspectos como la división del trabajo, la autoridad y la responsabilidad (Pérez, 2020). Peter Drucker, por su parte, aportó al enfoque moderno del proceso administrativo al destacar la importancia de la innovación y el conocimiento en la gestión empresarial (Romero, Villalobos, Montero, Velasquez, & Mendez, 2022).

La planificación, como una de las funciones clave del proceso administrativo, es vital para las organizaciones. De este modo, la planificación implica definir los objetivos de la organización y determinar los cursos de acción necesarios para alcanzarlos. Esta función es fundamental porque proporciona dirección y reduce la incertidumbre al anticipar los cambios y preparar respuestas adecuadas. Existen varios tipos de planificación, como la planificación estratégica, que establece objetivos a largo plazo y direcciones generales;

la planificación táctica, que se centra en la implementación de partes específicas del plan estratégico; y la planificación operativa, que se ocupa de las tareas diarias y procesos específicos necesarios para la operación continua de la empresa. Herramientas como el análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) y el benchmarking son ampliamente utilizadas para facilitar la planificación efectiva (Alvia, 2023).

La organización es otra función esencial del proceso administrativo, y se refiere a la disposición y coordinación de los recursos y actividades de la empresa para alcanzar sus objetivos. La estructura organizacional puede variar desde funcional, donde las actividades se agrupan según funciones especializadas; divisional, que agrupa actividades en base a productos, servicios, mercados o regiones geográficas; hasta matricial, que combina características de las estructuras funcional y divisional para mejorar la flexibilidad y la comunicación.

Un buen diseño organizacional no solo mejora la eficiencia y la eficacia, sino que también facilita la adaptación a los cambios del entorno. Los principios del diseño organizacional, como la unidad de mando y la cadena de mando, son fundamentales para mantener un flujo de trabajo ordenado y eficiente (Vasquez, Parrales, & Morales, 2021).

La dirección, como función administrativa, abarca el liderazgo, la motivación, la comunicación y la toma de decisiones. El liderazgo es crucial ya que influye directamente en la motivación y el comportamiento de los empleados. Existen varios estilos de liderazgo, como el autocrático, el democrático y el laissez-faire, cada uno con un impacto distinto en la cultura organizacional y la moral del equipo. Técnicas de motivación, como la teoría de la motivación-higiene de Herzberg y la teoría de las necesidades de Maslow, subrayan la importancia de satisfacer tanto las necesidades básicas como las necesidades de autorrealización de los empleados para mejorar la productividad y el compromiso (Conforme, 2022).

El control, finalmente, es la función administrativa que asegura que los objetivos de la organización se están alcanzando y que las actividades se realizan de acuerdo con los planes establecidos. El control puede ser preventivo, concurrente o correctivo. El control preventivo se centra en la prevención de problemas antes de que ocurran, el control concurrente supervisa las actividades en tiempo real, y el control correctivo se ocupa de corregir desviaciones después de que han ocurrido. Herramientas como el control de calidad total (TQM) y los indicadores clave de desempeño (KPI) son esenciales para monitorear y mejorar continuamente los procesos y resultados organizacionales (Ortega, 2020).

La relación entre el proceso administrativo y el comportamiento organizacional es fundamental para el éxito de cualquier empresa. El proceso administrativo, compuesto por las funciones de planificación, organización, dirección y control, influye directamente en el comportamiento organizacional, afectando la productividad, el compromiso y la satisfacción de los empleados.

Relación entre el proceso administrativo y el comportamiento organizacional

La planificación es una función importante del proceso administrativo que afecta significativamente el comportamiento organizacional. Según Sarmiento (2020), la planificación implica definir objetivos y desarrollar estrategias para alcanzarlos, proporcionando una dirección clara y reduciendo la incertidumbre. Una planificación efectiva permite a los empleados entender sus roles y responsabilidades, lo que mejora su motivación y compromiso con la organización.

Además, la planificación estratégica involucra a los empleados en la toma de decisiones, lo que fomenta un sentido de pertenencia y contribuye a un comportamiento organizacional positivo. Chiroque y Roldan (2022), destacan que una planificación bien estructurada puede anticipar problemas y preparar a la organización para enfrentar desafíos futuros, mejorando así la moral y la cohesión del equipo.

Por otro lado, la estructura organizacional tiene un impacto significativo en el comportamiento de los empleados. La estructura organizacional define cómo se dividen, agrupan y coordinan las actividades dentro de la empresa. Gómez y Vargas (2020), explican que una estructura organizacional adecuada puede mejorar la eficiencia y la comunicación, reduciendo conflictos y malentendidos.

Las estructuras funcionales, por ejemplo, permiten la especialización y el desarrollo de habilidades específicas, lo que puede aumentar la satisfacción laboral. Sin embargo, estructuras excesivamente rígidas pueden limitar la creatividad y la innovación, afectando negativamente el comportamiento organizacional. Las estructuras matriciales, al combinar elementos funcionales y divisionales, pueden ofrecer flexibilidad y fomentar la colaboración entre diferentes departamentos, mejorando así el ambiente de trabajo y la interacción entre los empleados.

El liderazgo y la motivación son componentes esenciales de la dirección, una de las funciones del proceso administrativo, y tienen un impacto profundo en el comportamiento organizacional. (2021), manifiesta que la importancia de satisfacer las necesidades de los empleados para Valenzuela mantenerlos motivados y comprometidos.

Los estilos de liderazgo, ya sean autocráticos, democráticos o laissez-faire, influyen en la cultura organizacional y en la moral de los empleados. Un liderazgo efectivo inspira y motiva a los empleados, promueve la comunicación abierta y la participación, y reconoce y recompensa los logros, lo que resulta en un comportamiento organizacional positivo. Por el contrario, un liderazgo deficiente puede generar desmotivación, alta rotación de personal y un ambiente laboral tóxico.

Finalmente, el control es una función vital del proceso administrativo que asegura que las actividades de la organización se alineen con los objetivos establecidos. Según Villacis (2023), el control efectivo implica el monitoreo continuo del desempeño y la implementación

de acciones correctivas cuando sea necesario. El control preventivo ayuda a identificar y mitigar problemas antes de que ocurran, mientras que el control concurrente permite supervisar las actividades en tiempo real.

El control correctivo, por su parte, se centra en corregir desviaciones después de que se han producido. Zamora et al. (2019), destacan que herramientas como los indicadores clave de desempeño (KPI) y el control de calidad total (TQM) son esenciales para mantener un comportamiento organizacional positivo. Estas herramientas no solo mejoran la eficiencia y la productividad, sino que también fomentan una cultura de mejora continua y responsabilidad entre los empleados.

MATERIALES Y MÉTODOS

En la investigación se empleó una metodología mixta que combina enfoques cuantitativos y cualitativos para explorar los factores que influyen en el proceso administrativo y el comportamiento organizacional. Se utilizó tanto el método inductivo como el deductivo, así como el método analítico-sintético.

El método inductivo permitió observar y estudiar propiedades generales a partir de realidades concretas para desarrollar propuestas científicas de carácter general. Basándose en conceptos teóricos del proceso administrativo y su impacto en el comportamiento organizacional, se implementaron planes de mejora dentro de la entidad.

El método deductivo se empleó para producir conclusiones específicas sobre la gestión de recursos financieros de la institución. Este método facilitó la recolección de información necesaria para evaluar la realidad del proceso administrativo en la Compañía de Transporte TRANSMOVISA del cantón Montecristi, permitiendo obtener conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados obtenidos.

Así mismo, el método analítico-sintético permitió descomponer las variables del

proceso administrativo y el comportamiento organizacional en partes para describir y explicar las causas de los hechos que componen el todo. Posteriormente, se sintetizaron estos elementos para descubrir relaciones y propiedades generales.

En cuanto a las técnicas utilizadas, se aplicó una encuesta a todos los trabajadores de la Compañía de Transporte TRANSMOVISA del cantón Montecristi para recopilar datos y medir opiniones sobre el proceso administrativo y el comportamiento organizacional. Además, se realizó una entrevista al Gerente de la Compañía, Ing. Carlos Delgado Delgado, para recabar datos cualitativos detallados.

Cabe mencionar que, la población de este estudio estuvo constituida por todos los empleados de la Compañía de Transporte TRANSMOVISA del cantón Montecristi, incluyendo al gerente, sumando un total de 42 trabajadores.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La siguiente entrevista tuvo como propósito investigar en profundidad el proceso administrativo y su impacto en el comportamiento organizacional dentro de la Compañía de Transporte TRANSMOVISA del cantón Montecristi. Mediante esta entrevista, se buscó obtener información detallada y perspectivas del Gerente de la Compañía de Transporte TRANSMOVISA para comprender mejor la gestión de las funciones administrativas y su influencia en la conducta y desempeño de los empleados.

Tabla 1

Entrevista al Gerente de la Compañía de Transporte TRANSMOVISA

Indicador	Descripción
Uso de herramientas de planificación	TRANSMOVISA utiliza herramientas de planificación como el POA para cumplir con las metas establecidas. El POA se elabora de manera sintetizada pero estratégica.
Existencia de organigrama	La compañía no cuenta con una estructura organizativa formalmente desarrollada, aunque la jerarquía de directivos permite identificar a las autoridades.
Presencia de un código de ética	TRANSMOVISA dispone de un Código de Ética simplificado que establece las directrices éticas y morales que deben seguir todos los empleados.
Responsabilidad de cumplimiento de políticas y normativas	La gerencia es la encargada de garantizar el cumplimiento de las políticas, estatutos y regulaciones que rigen a la compañía y a sus accionistas.
Misión y visión de la institución	TRANSMOVISA cuenta con una misión y visión claras que sirven como recordatorio constante de quiénes son y hacia dónde se dirigen.
Responsabilidad de la planeación	La responsabilidad de la planeación recae en el director ejecutivo o CEO, con ocasional asesoramiento de los subordinados.
Importancia de la visión	La visión de la compañía constituye una declaración fundamental de sus valores, aspiraciones y metas, establecida en base a los objetivos a largo plazo.
Plan de capacitaciones para el personal	Actualmente, TRANSMOVISA no dispone de un plan de formación o capacitación para su personal.
Responsabilidad en los procesos administrativos	La secretaria, junto con el presidente, son responsables de llevar a cabo los procesos administrativos de la compañía.
Evaluación del proceso administrativo reciente	El proceso administrativo se considera regular. La compañía se esfuerza por cumplir con las necesidades de los usuarios y mantener un ambiente de trabajo adecuado.
Estrategias para mejorar el comportamiento organizacional	TRANSMOVISA emplea estrategias como fijar nuevas metas periódicamente, proporcionar un ambiente laboral positivo y recompensar el esfuerzo del personal de manera justificada.

Nota. Resultados de la entrevista del gerente.

La entrevista realizada en la Compañía de Transporte TRANSMOVISA del cantón Montecristi reveló varios aspectos importantes del proceso administrativo y su incidencia en el comportamiento organizacional.

Al comparar estos resultados con estudios previos, es posible identificar tanto fortalezas como falencias en la gestión administrativa de la compañía.

El uso del Plan Operativo Anual (POA) como herramienta de planificación fue mencionado por la mayoría de los entrevistados. Esto coincide con estudios realizados por Villacis (2023), quien señalalaimportanciadelaplanificacónestratégica para el logro de objetivos organizacionales. Sin embargo, la falta de una estructura organizativa formal en TRANSMOVISA, identificada durante la entrevista, es una falencia significativa. Vasquez et al. (2021), destacan que una estructura organizativa clara y definida es crucial para la eficiencia operativa y la comunicación interna.

Además, aunque TRANSMOVISA cuenta con un Código de Ética simplificado, la implementación y el conocimiento del mismo parecen limitados. Un estudio realizado por Muños et al. (2020), indican que un código de ética bien desarrollado y difundido puede mejorar significativamente el comportamiento organizacional y la toma de decisiones éticas en una empresa. La superficialidad del Código de Ética en TRANSMOVISA sugiere una necesidad de revisar y fortalecer este aspecto.

La responsabilidad del cumplimiento de las políticas y normativas recae en la gerencia, lo cual es positivo. Sin embargo, la falta de un plan de capacitación para el personal es una falencia importante. Según Conforme (2022), la capacitación continua es esencial para el desarrollo de habilidades y el mantenimiento de la competitividad organizacional.

La ausencia de un plan de formación en TRANSMOVISA puede estar afectando la capacidad de los empleados para adaptarse a nuevas tecnologías y procesos.

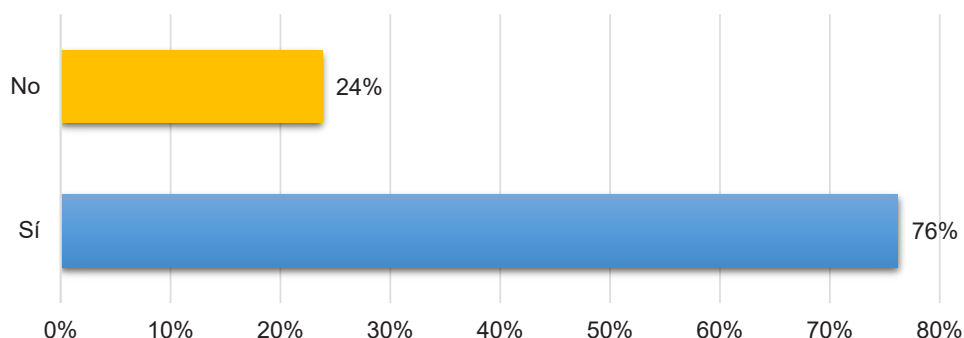
Otra área de preocupación es la evaluación del proceso administrativo. La mayoría de los entrevistados consideraron que el proceso administrativo en TRANSMOVISA es regular. Esto contrasta con estudios como el de Vasquez et al. (2021), que enfatizan la necesidad de una gestión administrativa robusta y eficiente para el éxito organizacional. La percepción de mediocridad en los procesos administrativos sugiere que hay espacio para mejoras significativas.

Por último, la falta de un manual de funciones y un reglamento interno bien definido, basado únicamente en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, limita la claridad en las responsabilidades y procedimientos internos. Alvia (2023) destaca que un manual de funciones claro y un reglamento interno detallado son esenciales para la eficiencia operativa y la cohesión organizacional.

Encuesta a los trabajadores de la Compañía de Transporte TRANSMOVISA

Figura 1

Relación entre el comportamiento organizacional y el proceso administrativo

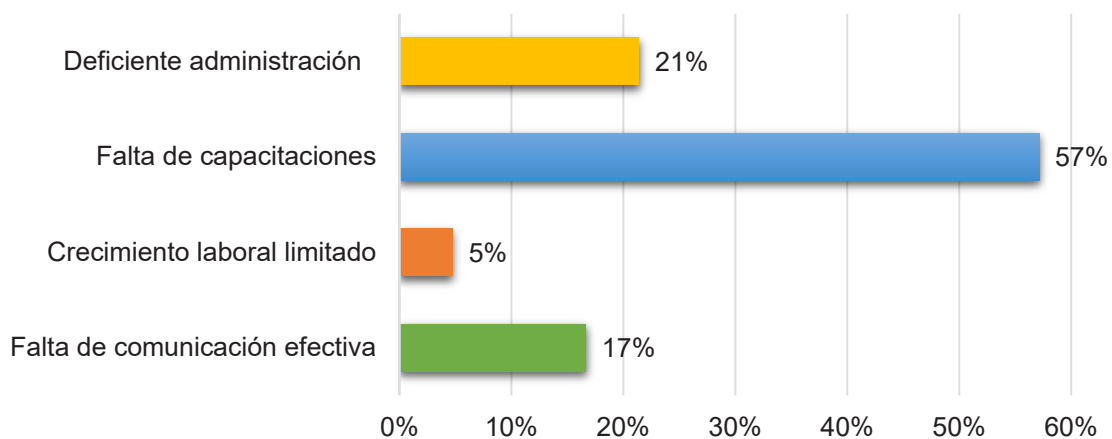


El análisis de la encuesta revela que el 76% de los empleados de TRANSMOVISA considera que el comportamiento organizacional está relacionado con el proceso administrativo, mientras que el 24% no comparte esta opinión. Este resultado coincide con Chiroque y Roldan (2022) que argumentan que un proceso administrativo bien estructurado mejora la eficiencia y comunicación dentro de la organización, lo que a su vez influye positivamente en el comportamiento organizacional.

Del mismo modo, Alvia (2023) destaca que la planificación, organización, dirección y control son esenciales para crear un ambiente de trabajo cohesivo y motivado. La divergencia de opiniones en TRANSMOVISA puede reflejar la necesidad de una mayor integración y comunicación sobre la importancia de estos procesos. La percepción de una conexión insuficiente podría ser indicativa de fallas en la implementación o en la comunicación de los beneficios del proceso administrativo, lo que sugiere que la empresa debe fortalecer estas áreas para lograr un comportamiento organizacional más consistente y positivo.

Figura 2

Factores que afectan el proceso administrativo de TRANSMOVISA

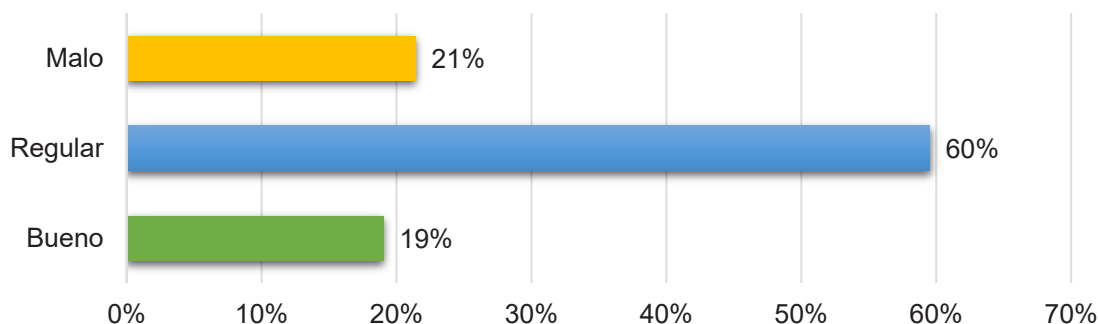


Nota. Resultados de la encuesta a los trabajadores.

El análisis de la encuesta muestra que el 57% de los empleados de TRANSMOVISA considera que la falta de capacitaciones es el principal factor que afecta el proceso administrativo, seguido por la deficiente administración con un 21%, y la falta de comunicación efectiva con un 17% (Tabla 10). Estos resultados coinciden con estudios previos que señalando la importancia de la capacitación continua y una gestión administrativa eficiente para el éxito organizacional. Alvia (2023), destaca que la formación constante es esencial para el desarrollo de habilidades y la adaptación a cambios tecnológicos y de mercado.

Figura 3

Forma de manejar el comportamiento organizacional de la organización

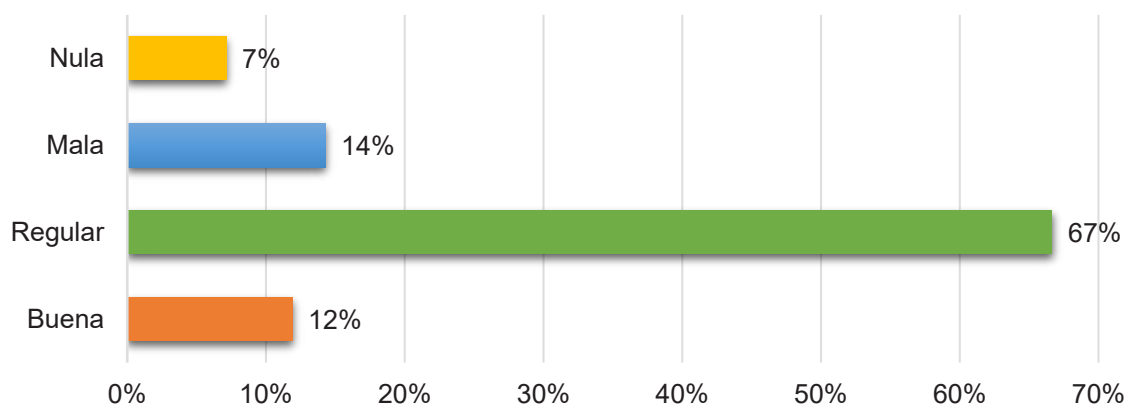


Nota. Resultados de la encuesta a los trabajadores.

El análisis de la encuesta revela que el 60% de los empleados de TRANSMOVISA considera que el comportamiento organizacional se maneja de manera “regular”, mientras que el 21% lo califica como “malo” y solo el 19% lo considera “bueno”. Estos resultados indican una percepción predominantemente negativa sobre la gestión del comportamiento organizacional. Según Maldonado y Cuñas (2022), un manejo adecuado del comportamiento organizacional es crucial para mantener la moral y la productividad del personal.

Figura 4

Calificación cualitativa de la comunicación entre gerente y trabajadores



Nota. Resultados de la encuesta a los trabajadores.

El análisis de la encuesta muestra que el 67% de los empleados de TRANSMOVISA califica la comunicación entre el gerente y los trabajadores como “regular”, el 14% como “mala” y el 7% como “nula”, mientras que solo el 12% la considera “buena”. Estos resultados sugieren una comunicación deficiente en la organización, lo cual es preocupante dado que una comunicación efectiva es fundamental para el éxito organizacional. Vasquez et al. (2021), afirman que la comunicación clara y efectiva entre la gerencia y los empleados es esencial para coordinar esfuerzos, reducir conflictos y aumentar la moral del personal.

CONCLUSIONES

El estudio revela que existe una clara relación entre el proceso administrativo y el comportamiento organizacional en la Compañía de Transporte TRANSMOVISA del cantón Montecristi. La mayoría de los empleados reconoce que una gestión administrativa estructurada y eficiente influye positivamente en su comportamiento y en el logro de los objetivos organizacionales. Sin embargo, la falta de capacitación continua y la percepción de una administración deficiente destacan como áreas críticas que necesitan mejoras para optimizar el comportamiento organizacional.

La comunicación entre el gerente y los trabajadores de TRANSMOVISA ha sido calificada predominantemente como "regular" o peor, lo que indica una deficiencia significativa en este aspecto. La comunicación ineficaz puede llevar a malentendidos, baja moral y disminución de la productividad.

Por lo tanto, mejorar la comunicación interna mediante estrategias claras y efectivas es esencial para alinear los esfuerzos de los empleados con los objetivos de la organización y mejorar el ambiente de trabajo.

La falta de una estructura organizativa formal y de un plan de capacitación en TRANSMOVISA son obstáculos importantes para la mejora del proceso administrativo y el comportamiento organizacional.

La implementación de una estructura organizativa clara, junto con programas de formación continua, puede proporcionar a los empleados una mejor comprensión de sus roles y responsabilidades, y desarrollar las habilidades necesarias para adaptarse a cambios y nuevas tecnologías.

Esto contribuirá significativamente a mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción laboral en la compañía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvia, N. (2023). Proceso administrativo y su incidencia en el alcance de los objetivos de la Cooperativa de Taxi Rómulo Santana del Cantón Montecristi. Obtenido de [Tesis, Universidad Estatal del Sur de Manabí]: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5645>

Chiroque, J. L., & Roldan, G. E. (2022). Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional en la Empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022. Obtenido de [Tesis, Universidad Privada Telesup]: <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/2481>

Conforme, D. J. (2022). El proceso administrativo y sostenibilidad empresarial de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable de la ciudad de Jipijapa. Obtenido de [Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas] Universidad Estatal del Sur de Manabí: <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4488/1/Conforme%20Soledispa%20Diana%20Jacqueline.pdf>

Gómez, I. d., & Vargas, M. A. (2020). Comportamiento organizacional de las empresas públicas y privadas del Ecuador. Obtenido de *Dominio De Las Ciencias*, 6(2), 955–974: <https://doi.org/10.23857/dc.v6i2.1203>

Maldonado, C. V., & Cuñas, D. L. (2022). Modelo de gestión de calidad para los procesos administrativos de la compañía de transportes urbanos Disutrans S.A. Obtenido de [Tesis, Tecnológico Universitario Vida Nueva]: <http://dspace.istvidanueva.edu.ec/xmlui/handle/123456789/237>

Muños, L. P., Napa, Y. M., Pazmiño, W. M., & Posligua, M. L. (2020). Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las pymes. Obtenido de *UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 29–40: <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.334>

- Ortega, S. (2020). Eficiencia del proceso administrativo en la consecución de los objetivos institucionales del gad de la parroquia Noboa cantón 24 de Mayo. Obtenido de [Tesis, Universidad Estatal del Sur de Manabí]: <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/2166>
- Pérez, J. F. (2020). Teoría de Fayol, funciones y principios de administración. Obtenido de <https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-fayol-funciones-y-principios-de-administraci%C3%B3n>
- Quiroa, M. (2024). Administración científica: Qué es, principios, ventajas y desventajas. Obtenido de Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/administracion-cientifica.html#google_vignette
- Rivero, O. R. (2021). La codificación del procedimiento administrativo en América Latina: un hito más (Paraguay). Obtenido de Revista de Administración Pública, 214, 281-294: <http://hdl.handle.net/10366/148294>
- Romero, E. D., Villalobos, C. d., Montero, M. T., Velasquez, E. L., & Mendez, L. E. (2022). Análisis crítico del aporte de Peter Drucker a la Ciencia Administrativa. Obtenido de Economía & Negocios, 4(2), 280–296: <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1265>
- Sarmiento, L. L. (2020). Reorganización administrativa y comportamiento organizacional en la alta gerencia en la empresa. Obtenido de [Tesis, Universidad Militar Nueva Granada]: <http://hdl.handle.net/10654/37102>
- Valenzuela, W. (2021). El proceso administrativo y su influencia en la gestión de proyectos de inversión en la Municipalidad Distrital de Huamatambo, Huancavelica 2021. Obtenido de [Tesis, Universidad César Vallejo]: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74423>
- Vasquez, G. O., Parrales, D. H., & Morales, V. E. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. Obtenido de Revista Publicando, 8(31), 258-278.
- Villacis, L. R. (febrero de 2023). Comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COACMES”. Obtenido de [Informe de trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniero comercial con mención especial en administración agroindustrial y agropecuaria] Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Calceta: <https://repositorio.esпам.edu.ec/handle/42000/2035>
- Zamora, W. M., Morán Chilán, J. H., Fernandez Alava, V. G., & Lino Calle, A. d. (marzo de 2019). Comportamiento organizacional y su importancia en la auditoría pública. doi:10.23857/pc.v4i2.899