



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Tema:

Gestión Administrativa y la Competitividad de las operadoras turísticas, Puerto López, 2024.

Autor:

Odalís Katalina González Segovia.

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio


Carrera Administración de Empresas

Tutor:

Ec. Alarcón Chávez César Raúl.

Manta – Manabí – Ecuador

2024

 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad **Ciencias Administrativas, Contables y Comercio** de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

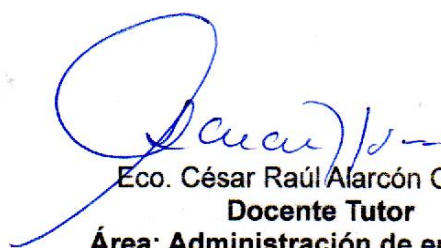
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante **González Segovia Odalis Katalina**, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de empresas, período académico 2024-2025, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es "**Gestión Administrativa y la Competitividad de las operadoras turísticas, Puerto López, 2024**".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 06 de diciembre de 2024.

Lo certifico,


Eco. César Raúl Alarcón Chávez
Docente Tutor
Área: Administración de empresas

CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA ANTI PLAGIO



Tesis Odalis González - Terminada (1)

8%
Textos
sospechosos



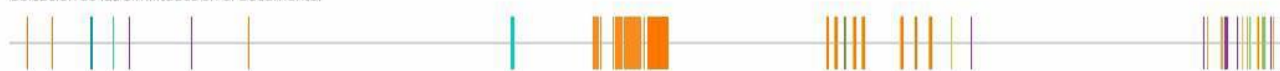
8% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes
mencionadas
< 1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: Tesis Odalis González - Terminada (1).docx
ID del documento: 2ea0eecd1617edb2eb9e2bbba5468680a15b9e26
Tamaño del documento original: 536,26 kB
Autores: []

Depositante: Cesar Alarcón Chávez
Fecha de depósito: 9/12/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 9/12/2024

Número de palabras: 18.652
Número de caracteres: 129.471

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #a7231b El documento proviene de otro grupo	3%		Palabras idénticas: 3% (539 palabras)
2	www.doi.org https://www.doi.org/10.1016/J.CYA.2015.07.008	2%		Palabras idénticas: 2% (345 palabras)
3	www.scielo.org.co Una propuesta para la determinación de la competitividad en la... http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=scl_arttext&pid=S1657-627620:2000200005 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (88 palabras)
4	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71070/López_HAA-SD.pdf?sequen... 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (85 palabras)
5	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103397/Salvador_LGI-SD.pdf?sequ... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (73 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

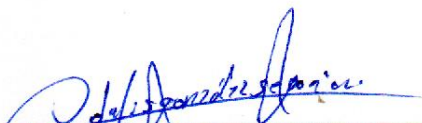
N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #d1756c El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)
2	Documento de otro usuario #2a1d57 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
3	repositorio.ucv.edu.pe Gestión administrativa y su influencia en el posicionamient... https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71070?show=full	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (14 palabras)
4	repositorio.cepal.org https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/90cfa319-d77f-4dee-9223-df2d07159e03...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)
5	revista.uisrael.edu.ec https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcul/article/view/305	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (14 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2528-79072019000200051&script=scl_arttext
- https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/5531/TC33_18120037_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- https://dokumen.tips/documents/proceso-administrativo-rebeca-cordova-lopez.html
- https://www.lifecer.com/gestion-administrativa/
- https://dle.rae.es/competencia

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.

Yo, **González Segovia Odalis Katalina** con cédula de identidad N° **1350941967**, declaro que el presente trabajo de titulación de investigación "**Gestión Administrativa y la Competitividad de las operadoras turísticas, Puerto López, 2024**", cumple con los requerimientos que la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio sugieren cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo presente percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsable de la misma.



González Segovia Odalis Katalina

C.I: 1350941967

E-mail: odalisg545@gmail.com

Telf: 0981610268

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema "**Gestión Administrativa y la Competitividad de las operadoras turísticas, Puerto López, 2024.**", elaborado por la egresada González Segovia Odalis Katalina, el mismo que cumple con lo estipulado por reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Administración de Empresas.

Por constancia firman:



Presidenta del Tribunal

Ing. Alba Cáceres



Miembro del Tribunal

Ing. Ana del Rocío García



Miembro del Tribunal

Ing. Otto Macías

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a todas las personas que contribuyeron al desarrollo de este trabajo de investigación.

A mi tutor, el economista Cesar Alarcón Chávez por su invaluable orientación, paciencia y dedicación, que fueron fundamentales para enriquecer este estudio y para mi crecimiento académico. Su experiencia y sabiduría marcaron una gran diferencia en cada etapa de este proceso.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, por brindarme las herramientas y el espacio para desarrollar mis capacidades y conocimientos.

A las operadoras turísticas de Puerto López, por su disposición y colaboración en la recopilación de datos, y a todas las personas que, de manera directa o indirecta, compartieron su tiempo y experiencia para hacer posible este trabajo.

Finalmente, a mi familia y amigos, por su apoyo incondicional, y a Dios, por darme la fortaleza y la claridad necesarias para completar este importante paso en mi formación profesional.

DEDICATORIA.

Dedico con emoción y profundo amor a todos quienes se han visto involucrados en la realización de este trabajo de titulación, a quienes me han apoyado y sido fuente de motivación en mi vida estudiantil y a quienes me han guiado en mi proceso académico, el cual ha culminado.

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso que he dado, por darme sabiduría en los momentos que he sentido que no tengo salida y por darme perseverancia para alcanzar cada objetivo y meta que me he propuesto.

De la misma forma, dedico con todo mi amor a mis padres Leonardo González y Katuska Segovia, quienes, con su ejemplo de sacrificio, nunca rendirse y apoyo incondicional han sido unos de los motores principales para que pueda seguir adelante. Sin ellos, sin sus palabras de guía y consejos no lo habría logrado, ustedes son mi mayor ejemplo de esfuerzo y dedicación.

A la Ing. Evelyn Cano Lara quien, con su invaluable guía, paciencia y dedicación a lo largo de este proceso, su conocimiento y apoyo constante han sido fundamentales para el desarrollo de este trabajo, así como para mi crecimiento personal y profesional. Y a la Ing. Ana del Rocío García Llor por su motivación, entusiasmo y disposición para compartir su experiencia y puntos de vista con respecto a este trabajo de investigación, gracias por su confianza en mis capacidades me impulsó a superar los desafíos y a dar lo mejor de mí en cada etapa de esta investigación. Ambas han dejado una huella imborrable en este proyecto y en mi formación académica. ¡Gracias por ser fuentes de inspiración, enseñanza y confianza!

A mi hermana Keyra, quien no solo comparte momentos felices a mi lado, sino que también hemos enfrentado desafíos como vivir lejos de nuestros padres; pero que con su motivación, apoyo y compañía han hecho que esta etapa académica no haya sido tan dura. A mis amigos los cuales han estado presentes en cada momento de mi vida, les agradezco por cada una de sus consejos, ánimos y risas compartidas.

A mi amigo de cuatro patas, Zeus, por ser mi apoyo físico y emocional, que con su compañía ha hecho que mis días hayan sido de calma y felicidad; y por no dejarme sola en las madrugadas cada vez que hacía tareas o estudiaba, que escuchar su ronroneo ha sido un motor esencial cuando me sentía agotada, su presencia me ha enseñado la importancia de apreciar los pequeños gestos y me ha dado las fuerzas necesarias para seguir adelante.

A Erwin, mi compañero, mi pareja y apoyo incondicional en mi vida, por estar a mi lado celebrando cada pequeño avance, por tus palabras de ánimo en los momentos difíciles; en los momentos en donde yo sentía que ya no podía y tú estuviste ahí; creyendo en mí. Tu amor y confianza han sido mi motivación para seguir.

Tabla de contenido

Capítulo 1.....	13
1. Introducción.....	13
1.1. Justificación.....	14
1.2. Perspectiva teórica.....	15
1.2.1. Antecedentes.....	15
1.2.2. Bases teóricas.....	17
Gestión Administrativa.....	17
Objetivos de la Gestión Administrativa.....	18
Competitividad.....	19
Modelos de Competitividad.....	19
Factores internos y externos de la competitividad.....	22
Capítulo 2.....	23
2. Metodología.....	23
2.1. Diseño teórico.....	23
2.1.1. Definición de variables.....	23
2.1.2. Objeto y campo de acción.....	23
2.1.3. Operacionalización de variables.....	24
2.1.4. Formulación de problema.....	28
2.1.4.1. Problema general.....	28
2.1.4.2. Problemas específicos.....	28
2.1.4.3. Objetivo General.....	28
2.1.4.4. Objetivos Específicos.....	28
2.1.4.5. Hipótesis General.....	28
2.1.4.6. Hipótesis Específicas.....	28
2.2. Diseño metodológico.....	29
2.2.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación.....	29
2.2.2. Población y muestra.....	29
2.2.3. Instrumento de medición y recolección de datos.....	29
Capítulo 3.....	30
3. Resultados.....	30
3.1. Comprobación de hipótesis.....	30
3.1.1. Análisis de fiabilidad.....	30
3.2. Resultados de la encuesta – estadístico.....	30
3.3. Comprobación de Hipótesis.....	44
3.3.1. Hipótesis General.....	44
3.3.2. Hipótesis específica 1.....	45
3.3.3. Hipótesis específica 2.....	46
3.3.4. Hipótesis específica 3.....	46
3.3.5. Hipótesis específica 4.....	47

3.4. Discusión de resultados.	48
Capítulo 4.....	50
4. Propuesta.	50
4.1. Tema de la propuesta.	50
4.2. Propuesta Metodológica.....	50
4.3. Justificación de la propuesta.	50
4.4. Objetivo General de la Propuesta.	51
4.5. Objetivos Específicos.	51
4.6. Planificación de la Propuesta.	52
4.7. Cronograma de Actividades.	54
4.8. Conclusión de la propuesta.	55
5. Conclusiones.	57
6. Recomendaciones.....	58
7. Referencias.....	59
8. Anexos.....	62

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de las Variables.	24
Tabla 2 Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach.....	30
Tabla 3 Tabla de frecuencia – X Gestión Administrativa.....	31
Tabla 4 Tabla de Frecuencia – X1 Planificación.	32
Tabla 5 Tabla de Frecuencia – X2 Organización	33
Tabla 6 Tabla de frecuencia – X3 Dirección.....	34
Tabla 7 Tabla de Frecuencia – X4 Control.	35
Tabla 8 Tabla de frecuencia Y Competitividad.	36
Tabla 9 Tabla de Frecuencia – Y1 Direccionamiento estratégico.....	37
Tabla 10 Tabla de Frecuencia – Y2 Aprovechamiento.....	38
Tabla 11 Tabla de Frecuencia – Y3 Aseguramiento de la calidad.	39
Tabla 12 Tabla de Frecuencia – Y4 Comercialización.	40
Tabla 13 Tabla de Frecuencia – Y5 Contabilidad y Finanzas.....	41
Tabla 14 Tabla de Frecuencia – Y6 Recursos Humanos.....	42
Tabla 15 Tabla de Frecuencia – Y7 Gestión Ambiental.	43
Tabla 16 Tabla de Frecuencia – Y8 Sistema de Información.	44
Tabla 17 Tabla de correlación X Gestión Administrativa y Y Competitividad.	45
Tabla 18 Tabla de correlación X1 Planificación y Y Competitividad	45
Tabla 19 Tabla de correlación X2 Organización y Y Competitividad.	46
Tabla 20 Tabla de correlación X3 Dirección y Y Competitividad.....	46
Tabla 21 Tabla de frecuencia X4 Control y Y Competitividad.	47
Tabla 22 Planificación de la propuesta.	52
Tabla 23 Cronograma de actividades	54
Tabla 24 Matriz de consistencia.	62

Índice de figuras

Figura 1	Gestión Administrativa	31
Figura 2	Planificación	32
Figura 3	Organización	33
Figura 4	Dirección	34
Figura 5	Control	35
Figura 6	Competitividad	36
Figura 7	Direccionamiento estratégico.	37
Figura 8	Aprovisionamiento.	38
Figura 9	Aseguramiento de la calidad.	39
Figura 10	Comercialización.	40
Figura 11	Contabilidad y Finanzas..	41
Figura 12	Recursos Humanos	42
Figura 13	Gestión Ambiental.....	43
Figura 14	Sistema de Información	44
Figura 15	Encuesta	63
Figura 16	Respuesta de los gerentes de las operadoras turísticas a la encuesta.	63
Figura 17	Respuesta de los gerentes de las operadoras turísticas a la encuesta.	64
Figura 18	Respuesta de los gerentes a la encuesta.	64

Resumen

La investigación titulada “Gestión Administrativa y la Competitividad de las operadoras turísticas, Puerto López, 2024” tuvo como objetivo analizar la incidencia de la gestión administrativa en la competitividad de las operadoras turísticas del cantón Puerto López en el año 2024. Estas empresas de servicios turísticos enfrentan desafíos en su gestión administrativa, lo que afecta el desenvolvimiento operativo y su capacidad de adaptarse a los cambios suscitados en el mercado. Sin embargo; a pesar de estos problemas, se encontró que las operadoras turísticas presentan problemas en los sistemas de control internos. La investigación utilizó una metodología cuantitativa, con alcance descriptivo-correlacional y diseño no experimental transversal. La población estuvo compuesta por 70 colaboradores de 15 operadoras turísticas, y para la recolección de los datos se utilizó la encuesta basada en la escala de Likert, para obtener información sobre las dimensiones de la gestión administrativa y su impacto en la competitividad. Los resultados evidenciaron que las falencias en la gestión administrativa afectan negativamente la competitividad, limitando el logro de objetivos estratégicos, la eficiencia operativa y la calidad del servicio. La falta de sistemas de controles efectivos fue identificada como el problema principal, repercutiendo en la capacidad de adaptación al entorno competitivo. Se concluye que una adecuada gestión administrativa incide positivamente en la competitividad, recomendándose implementar estrategias claras, capacitación del personal y mejoras en los sistemas de control y evaluación para optimizar los recursos y generar ventajas competitivas sostenibles. Esto beneficiará tanto a las operadoras turísticas como al desarrollo económico y social del cantón.

Palabras clave: Gestión administrativa, competitividad, planificación estratégica, turismo, operadoras turísticas, Puerto López.

ABSTRACT

The research titled "Administrative Management and Competitiveness of Tourism Operators, Puerto López, 2024" aimed to analyze the impact of administrative management on the competitiveness of tourism operators in the Puerto López canton during 2024. These tourism service companies face challenges in their administrative management, affecting operational performance and their ability to adapt to market changes. However, despite these challenges, it was found that tourism operators exhibit issues in their internal control systems.

The study employed a quantitative methodology with a descriptive-correlational scope and a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 70 employees from 15 tourism operators. Data collection was conducted through surveys based on a Likert scale to gather information on the dimensions of administrative management and its impact on competitiveness.

The results revealed that shortcomings in administrative management negatively affect competitiveness, limiting the achievement of strategic objectives, operational efficiency, and service quality. The lack of effective control systems was identified as the main issue, impacting the ability to adapt to a competitive environment. It was concluded that proper administrative management positively influences competitiveness. Recommendations include implementing clear strategies, staff training, and improvements in control and evaluation systems to optimize resources and generate sustainable competitive advantages. These measures will benefit both the tourism operators and the economic and social development of the canton.

Keywords: Administrative management, competitiveness, strategic planning, tourism, tourism operators, Puerto López.

Capítulo 1.

1. Introducción.

La gestión administrativa y la competitividad son factores clave para el desarrollo de cualquier sector económico, y el turismo no es la excepción. Este sector, en constante crecimiento a nivel mundial, ha sido reconocido como una de las principales fuentes de ingresos y empleos, especialmente en regiones con un alto potencial natural y cultural. Según el Foro Económico Mundial, el turismo genera aproximadamente el 10% del Producto Interno Bruto (PIB) global y es responsable de una décima parte de los empleos en todo el mundo. Además, se ha convertido en un pilar fundamental para la diversificación económica de muchas economías emergentes, proporcionando nuevas oportunidades comerciales y fomentando la conservación de recursos naturales y culturales (2022).

En el contexto específico de Ecuador, el turismo en la provincia de Manabí, y en particular en Puerto López, ha ido adquiriendo relevancia en los últimos años debido a su riqueza ecológica y atractivos turísticos únicos, como el avistamiento de ballenas y sus playas paradisíacas (Isidro, 2018). Sin embargo, pese a las oportunidades que ofrece este mercado, las operadoras turísticas locales enfrentan desafíos significativos relacionados con la gestión de sus recursos y la capacidad de adaptarse a las exigencias de un entorno competitivo global. La competencia en el sector turístico es cada vez más intensa, y las operadoras necesitan optimizar su gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio, incrementar su rentabilidad y posicionarse de manera sostenible en el mercado.

Este trabajo de investigación tiene como objetivo analizar cómo la gestión administrativa incide en la competitividad de las operadoras turísticas en Puerto López. La importancia de este estudio radica en que una correcta gestión administrativa no solo optimiza los recursos internos de las operadoras, sino que también les permite ser más competitivas, mejorar su visibilidad en el mercado y contribuir al desarrollo económico local. Este análisis es clave para entender las falencias actuales y proponer estrategias que fortalezcan el sector turístico de la zona, buscando soluciones viables y efectivas para enfrentar los retos de un mercado global cada vez más exigente.

1.1. Justificación.

Puerto López es un destino turístico que desde hace 20 años ha venido presentado una creciente turística; además, que el turismo se ha convertido en una actividad fundamental para el cantón, ofertando diversas actividades y servicios que llaman la atención de turistas nacionales e internacionales. La falta de planificación de las operadoras turísticas afecta a la competitividad impidiendo mejoras, alcancen sus metas y objetivos o que no se puedan aprovechar las oportunidades del entorno, haciéndose menos eficientes para mantenerse en el mercado y lograr un mejor posicionamiento.

La presente investigación se justifica en la teórico porque se basa en estudios bibliográficos sobre las variables de estudio como gestión administrativa y la competitividad, para los autores Rodríguez, Rodríguez, Intriago, Morán & Córdova (2020) “la gestión administrativa es de gran relevancia en todos los ámbitos y funciones de una organización; además, de ser un aspecto aglutinador y sistemático en donde asegura que los recursos sean utilizados de manera correcta y que el flujo de información sea efectivo”. Como se puede apreciar la correcta gestión de los recursos, procesos y toma de decisiones puede mejorar la eficiencia operativa, la calidad de los servicios de las operadoras turísticas y la capacidad de resiliencia del mercado en Puerto López que es cada vez más competitivo.

Por otro lado, de acuerdo con los autores Domareski & Chim (2019) “la competitiva turística es la capacidad que tiene un país al crear valor añadido y aumentar la riqueza nacional mediante la gestión de activos y procesos, mediante la integración de un modelo económico y social que considere el capital natural de un destino y su preservación para las generaciones futuras” en el caso de las operadoras turísticas del Cantón Puerto López en Manabí, es importante analizar cómo la gestión administrativa incide en la competitividad de las operadoras turísticas. En lo práctico se justifica debido a que la investigación identificó ciertas falencias en la aplicación de procedimientos administrativos lo cual impacta de manera negativa la capacidad que tienen las operadoras turísticas al momento de brindar el servicio. Además, de dar a conocer lo fundamental que es tener una buena gestión administrativa y la implementación de estrategias de competitividad para el fortalecimiento de las operadoras turísticas en Puerto López.

Con este trabajo de investigación se pretende brindar soluciones o propuestas de mejora ante la problemática existente; mediante la implementación de estrategias, métodos e instrucciones los cuales permitan brindar un servicio de calidad el cual ayude a satisfacer las necesidades y expectativas de la demanda, a la vez, permite tomar una ventaja competitiva frente a las demás microempresas que brindan el mismo servicio. Además, los beneficiarios de esta investigación son los dueños y el personal que labora en las operadoras turísticas, debido a que la correcta implementación de la gestión administrativa y de la competitividad permite captar potenciales clientes, fidelizar a los existentes y obtener mayor rentabilidad y ventas; mientras que por otro lado, se verían beneficiados otras instituciones que se dedican a la prestación de servicios, tales como hoteles, restaurantes, taxi motos y taxis, debido al ingreso de turistas al Cantón Puerto López.

1.2. Perspectiva teórica.

1.2.1. Antecedentes.

Para el autor Quijije Parrales (2021) en su trabajo de investigación “**Gestión Administrativa y Estrategias de Marketing en las operadoras turísticas del Cantón Puerto López, Periodo 2019 – 2021**” teniendo como objetivo analizar cómo la gestión administrativa ha incidido en las estrategias de marketing en las operadoras turísticas del Cantón Puerto López. La metodología de la investigación fue con un enfoque cualitativo – cuantitativo, basada en los métodos inductivo, deductivo, analítico, estadístico y bibliográfico, para la obtención de los resultados se aplicó una encuesta a una población de 66 personas, las cuales están conformadas por el personal administrativo y operativo de las operadoras turísticas; teniendo como resultado que las operadoras tienen una débil gestión administrativa, por lo cual no establecen estrategias de marketing que benefician su actividad comercial. Como conclusión se debe conseguir una efectiva gestión administrativa que refuerce la ausencia de liderazgo y aplicar estrategias que maximicen sus ingresos.

Para Cerna García (2019) en su tesis titulada “**Gestión Administrativa y Clima Organizacional en las Instituciones Educativas del nivel primario del distrito de Independencia de Huaraz, 2019**” La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional en las Instituciones Educativas del nivel primario del distrito de Independencia, Huaraz, 2019. La investigación tiene un enfoque fue cuantitativo y el tipo de estudio fue descriptivo-correlacional, el diseño fue no experimental transeccional, en donde se analizaron 5 dimensiones como la (planificación, organización, dirección, control y evaluación) para la gestión administrativa; mientras que para el clima organizacional se analizaron 5 dimensiones (estructura organizacional, responsabilidad, recompensa y conflictos). En la población está considerada por 172 docentes. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, como resultado y conclusión se tiene que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el clima organizacional en las instituciones educativas más representativas del distrito de independencia; por lo que se recomienda a los directores de las unidades educativas, participar en programas de capacitación continua en gestión administrativa para mejorar el clima organizacional.

Para los autores Hidalgo & Vásquez (2019) en su tesis titulada “**Modelo de gestión administrativo y gerencial para mejorar la competitividad interna de la empresa Indutexma**” el objetivo de la investigación es proponer un modelo de gestión administrativa y gerencial con la finalidad de mejorar la competitividad interna de la empresa Indutexma. La investigación tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo de tipo descriptivo el método de la investigación fue inductivo-deductivo; tomando como técnicas de investigación la observación, la entrevista y la encuesta, en donde se analizaron 3 dimensiones para el modelo de gestión administrativa (gestión administrativa, fundamentos de la administración, administración y gerencia); mientras que 2 dimensiones en competitividad interna (productividad y eficiencia en el uso de recursos); además, se realizaron diagnósticos estratégicos de la empresa mediante matrices EFI, PESTEL, FODA Y EFE, la población del caso de estudio estuvo conformada por 19 colaboradores. Como resultado principal tenemos que los problemas afectan a la competitividad interna de la empresa, ya que el departamento administrativo es una de las áreas más importantes en la organización y esta necesita tener un personal enfocado para cumplir con los objetivos de la organización; teniendo como conclusión que los impactos administrativos, económicos, educativos analizados dieron como resultado global, un impacto alto positivo.

Para los autores Cano, Rodríguez & Ruiz (2019) en su artículo científico titulado “**La Competitividad en las microempresas en Manta 2019**” el objetivo de la presente investigación es determinar el grado de competitividad de las microempresas en el Cantón Manta según la percepción de sus propietarios, el estudio se realizó en un estudio descriptivo, el diseño es transversal de base cuantitativo, con la finalidad de medir la percepción de los gerentes de las microempresas por medio de la implementación de un instrumento de medición; teniendo como conclusión que el grado de competitividad de la microempresas del Cantón Manta es media, ya que la mayoría son negocios informales, cuentan con baja capacitación, poca planificación, dificultades financieras, entre otros.

Según López Bernuy (2021) en su tesis titulada “**Potencial turístico y competitividad del sector turístico de la Provincia de Pomabamba, Región Ancash, 2021**” tiene como objetivo describir la relación entre el potencial turístico con la competitividad del sector turístico de la provincia de Pomabamba, región Ancash, 2021. La presente investigación tiene un enfoque cualitativo con un diseño no experimental, siendo un estudio transversal, teniendo como método inductivo, descriptivo y bibliográfico. La población y muestra de estudio está conformada por 55 agentes públicos y privados del sector turístico de la provincia de Pomabamba, se utilizó como técnica e instrumento la encuesta y el cuestionario, en donde se analizaron 4 dimensiones para el Potencial Turístico (Recursos turísticos, accesibilidad, equipamiento y planta turística, participación de la localidad); mientras que para la competitividad del sector turístico se analizaron 2 dimensiones (factores tangibles y factores intangibles). Teniendo como principal resultado que la provincia de Pomabamba tiene potencial turístico en ciertos factores como presencia de recursos turísticos, presencia de infraestructura turística, equipamiento y planta turística, calidad en los recursos y atractivos turísticos; por lo que se tiene como conclusión que la relación entre las variables es poco significativa; sin embargo, existe una relación positiva entre el potencial turístico y la competitividad, indicando que entre más potencial turístico tenga la provincia de Pomabamba, más competitivos se vuelven.

Además, para López Holguín (2021) en su tesis titulada “**Gestión administrativa y su influencia en el posicionamiento de la empresa Allbiteg S.A., Ecuador, 2021.**” La investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en el posicionamiento de la empresa Allbiteg S.A., Ecuador, 2021. El caso tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, teniendo como método inductivo y de nivel descriptivo-explicativo. La población y muestra está constituida por 9549 empresas de micro, pequeñas, medianas y grandes, en donde se empleó la técnica de la encuesta a 369, mediante el uso del cuestionario como instrumento a los dueños de los negocios de la ciudad de Quevedo. El análisis se desarrolló con el programa estadístico SPSS, en donde se analizaron 3 dimensiones de la variable Gestión Administrativa y 3 dimensiones de la variable Posicionamiento. Como principal resultado, el 50,7% indicaron que la gestión administrativa es aceptable para el posicionamiento de la empresa, 120 respuestas equivalentes al 32,5% indicaron que la gestión administrativa es deficiente; concluyendo que influye en el posicionamiento de Quevedo con una relación directa y moderada, por lo que se recomienda mejorar en la distribución ventas y comercialización de productos, y realizar estudios de mercados que permitan conocer el posicionamiento de la empresa dentro del mercado competitivo.

Finalmente, para Choez (2024) en su tesis titulada “**La Competitividad y el Desarrollo Sostenible del sector turístico de la ciudad de Puerto López, año 2022**” Este estudio nace con el objetivo de determinar la incidencia de competitividad en el desarrollo sostenible del sector turístico de la ciudad de Puerto López. El estudio tiene un enfoque cuantitativo con método inductivo, descriptivo y bibliográfico; para la recolección de datos se empleó técnicas como la entrevista y encuesta; la población y la muestra estuvo conformada por 117 establecimientos destinados a la prestación de servicios turísticos como de alojamiento, hoteleros, restaurantes y operadores turístico dentro de la ciudad de Puerto López, obteniendo como principal resultado que existe relación entre la competitividad y el desarrollo sostenible de la ciudad de Puerto López, logrando gestionar de forma eficiente los recursos, brindando una excelente atención al cliente, minimizando el impacto ambiental y garantizando el desarrollo de la ciudad, personal y profesional de los trabajadores, siendo esto muy importante para ser más competitivos y permitir un desarrollo económico en el entorno local. Como conclusión, la competitividad está estrechamente relacionada con el desarrollo sostenible, ya que las empresas deben alinear el desarrollo sostenible a las estrategias de negocio, no solo centrándose en obtener mayor beneficio económico, sino que es necesario considerar la importancia de lo ambiental.

1.2.2. Bases teóricas.

Con la finalidad de estructurar el presente trabajo de investigación se han tomado en consideración información brindada por autores en libros, artículos, revistas, entre otros, considerando las variables de estudio como la gestión administrativa y la competitividad las cuales se fundamentan a continuación:

Gestión Administrativa

Ramírez & Sánchez (2019) definen la gestión administrativa como un conjunto de estrategias para optimizar recursos y alcanzar metas organizacionales. Se basa en cuatro principios: el orden, que asigna funciones según competencias; la disciplina, que exige respeto a normas; y la unidad de mando, que clarifica las líneas de autoridad para evitar malentendidos. Además, destacan la importancia de valorar la iniciativa de los trabajadores, lo que mejora la motivación, el ambiente laboral y el cumplimiento de objetivos.

Por otro lado; Ramírez, Ramírez, & Calderón (2017) señalan que la gestión administrativa aplica los procesos fundamentales de la administración: planificación, organización, dirección, coordinación y control. Estos procesos permiten tomar decisiones y ejecutar acciones oportunas para alcanzar los objetivos establecidos. Además, la gestión administrativa es esencial, ya que define los cimientos sobre los cuales se organiza el equipo, orientando las tareas hacia el cumplimiento de las metas institucionales.

Mientras, que para Masaquiza, et al (2020) indican que la gestión administrativa se basa en que las personas vinculadas a una empresa trabajan de manera consecutiva y en conjunto para cumplir con objetivos específicos. De esta manera, puede ser comprendida como una constelación organizada y conectada, con la finalidad de lograr el objetivo esperado por parte de la empresa. (pág. 54).

En este contexto, la gestión administrativa es indispensable para cualquier organización, y que constituye la base sobre la que se desarrollan las tareas colectivas y establece una estructura orientada al logro de las metas empresariales. Además; comprende cuatro procesos fundamentales:

Planificación:

De acuerdo con Ramirez & Sánchez (2019) destacan que la planificación es clave en la gestión administrativa, pues define las acciones a realizar. Para ello, es necesario establecer objetivos claros, analizar el entorno, asignar responsabilidades y diseñar un plan integral con elementos innovadores. También se deben establecer políticas, métodos y procedimientos que faciliten la ejecución, así como implementar sistemas de alerta para prever problemas.

A su vez, Münch (2014) señala que la planificación es crucial para definir los objetivos organizacionales y anticipar las acciones necesarias. Este proceso se basa en definir planes para evaluar los recursos disponibles, las oportunidades y los riesgos para crear un plan claro que guíe a la organización hacia el éxito, ya que esto ofrece una estructura y orientación necesaria para la ejecución de las actividades organizacionales, facilitando la toma de decisiones estratégicas e informadas.

Mientras que Henry Mintzberg (1994) indica que la planificación se basa en definir planes mediante un proceso flexible y dinámico que les permite a las organizaciones adaptarse a los cambios y responder a las incertidumbres. además; utiliza los planes como guías flexibles en lugar de convertirse en limitaciones estrictas.

Organización:

Para Ramirez & Sánchez (2019) señalan que la organización es clave para alcanzar los objetivos, ya que coordina recursos humanos, financieros y materiales. Esto incluye establecer normas, asignar funciones específicas y dividir el trabajo según unidades operativas. También implica agrupar responsabilidades por puesto, estructurar áreas según afinidad y manejabilidad, y seleccionar personal con competencias adecuadas.

Para los autores Robbins & Coulter (2005) describen la estructura organizativa como el fundamento que establece la manera en que las tareas se dividen, se agrupan y se coordinan dentro de una organización. Además, destacan que una estructura bien diseñada optimiza la comunicación, elimina duplicidades y contribuye de manera significativa a la implementación efectiva de las estrategias (pág. 233).

La organización es un proceso mediante el cual se estructuran los recursos humanos, materiales y financieros con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos, aquí se determinan los roles, responsabilidades y las interacciones entre las distintas áreas de la empresa. Además, destaca que la organización debe ser flexible y capaz de adaptarse a los cambios en el entorno, de modo que todos los esfuerzos estén alineados con la estrategia global Münch (2014).

Chandler (1962) señala que la estructura organizativa debe ser cuidadosamente planificada para asegurar su eficiencia, a medida que una empresa crece, la necesidad de coordinar adecuadamente las actividades se vuelve aún más crucial. Según él, aunque las funciones deben ser claramente definidas, también deben contar con la flexibilidad necesaria para adaptarse a los cambios del entorno. La falta de coordinación puede generar ineficiencia, ya que distintas áreas de la organización podrían terminar trabajando en direcciones contrapuestas.

Dirección:

Kouzes & Posner (2018) indican que la dirección es el conjunto de acciones que involucran liderar, motivar y comunicarse con los empleados, de forma que estos trabajen de manera eficiente y eficaz hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización. Este proceso se centra en influir en el comportamiento de los integrantes de la empresa para alinear sus esfuerzos con las metas colectivas. De acuerdo con los autores, la dirección abarca aspectos clave como la toma de decisiones, la motivación del personal y el liderazgo.

Además, Robbins & Coulter (2005) resaltan que el liderazgo es un elemento esencial dentro de la dirección, ya que un líder efectivo puede inspirar a su equipo, generar confianza y fomentar un compromiso genuino con la organización. También enfatizan el papel crítico de la comunicación, que asegura la claridad en los mensajes, define expectativas y facilita el intercambio de ideas. Según su perspectiva, la dirección no se limita a supervisar tareas, sino que busca crear un entorno donde los empleados se sientan valorados y motivados para desarrollar su máximo potencial (pág. 340).

Por su parte Ramirez & Sánchez (2019) sostienen que este proceso incluye liderar actividades y fomentar el crecimiento profesional y personal de los colaboradores, motivándolos hacia el logro eficiente de objetivos y la toma de decisiones; además es clave orientar y motivar al equipo, establecer una comunicación abierta y transparente, potenciar habilidades individuales y fomentar el liderazgo y compromiso de los gerentes. Además, es crucial implementar evaluaciones constantes para ajustar las acciones según sea necesario.

Control:

Robbins & Coulter (2005) el control es un proceso mediante el cual los gerentes monitorean, analizan y ajustan el desempeño de las actividades organizacionales para garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos. Por otro lado, este proceso no se limita a identificar desviaciones y proponer correcciones, sino que también busca anticiparlas a través de la implementación de sistemas eficientes de seguimiento y retroalimentación (pág. 456).

Por su parte Kaplan & Norton (1996) describen que el control se basa en el monitoreo del desempeño de las actividades, ya que evalúa el avance de una organización hacia sus metas estratégicas y permite proponer soluciones o correcciones ante cualquier desvío en la consecución de los objetivos, este proceso debe enfocarse en la identificación de indicadores de desempeño (KPI), los cuales permiten tomar de decisiones estratégicas.

Objetivos de la Gestión Administrativa.

- Procura brindar servicios de calidad implementando tecnología nueva con la finalidad de mejorar en las actividades y procesos dentro de las empresas.

- Maximiza los procesos para mejorar el desempeño que realiza cada trabajador.
- Elabora estrategias de manera clara y sencilla, permitiendo que se facilite la consecución de los objetivos establecidos (Quiroa, 2020).

Competitividad.

La competitividad empresarial es la capacidad que posee una empresa para satisfacer a sus clientes mediante productos o servicios con características únicas que sean casi imposibles de imitar, impulsa el desarrollo de las organizaciones, para obtener una mayor productividad aumentando la capacidad de competir. Además, las organizaciones son competitivas cuando logran desarrollar productos o servicios que superan a los de la competencia en costos y cualidades, lo que les permite tener éxito en su entorno. Saavedra (2012).

Solleiro & Castañón (2005) definen a la competitividad como la habilidad de una empresa para sostener o aumentar su participación en el mercado. Esto mediante la implementación de nuevas estrategias, el crecimiento de la productividad y la demanda del mercado y las políticas promovidas por los gobiernos nacionales, alianzas económicas y las dinámicas del mercado.

Por otro lado, Porter (1982) define la competitividad como la capacidad que tiene una organización para crear y sostener valor frente a sus competidores desarrollando actividades a un costo menor de sus competidores, aprovechando economías de escalas, tecnología eficiente, control de costos y el acceso a insumos, lo que le permite generar un desempeño mayor en el mercado.

También, la competitividad de una organización se define por las habilidades que posee al momento de conservar o aumentar su presencia en el mercado por medio de la implementación de nuevas estrategias empresariales, el crecimiento eficiente de la productividad, la capacidad de colaboración entre las empresas para negociar con demás instituciones que están dentro de su entorno competitivo el cual es influenciado por el sector y la demanda de los consumidores Solleiro & Rosario (2005).

Finalmente, para que las empresas mantengan su competitividad, es importante incentivar una mentalidad innovadora y creativa al recurso humano, promoviendo la mejora continua en todas las áreas de la empresa. También, es fundamental que busquen la variación en su cadena de suministro, implementen tecnología y en especial, que terminen o rompan con esos paradigmas de analizar el mercado Wi, Le, & Zhan (2019).

Modelos de Competitividad.

Saavedra (2012) considera que los indicadores de la competitividad orientan hacia la identificación y el análisis de elementos esenciales que posibilitan a las organizaciones lograr y preservar una ventaja competitiva dentro del mercado en el que operan. La competitividad no es un fenómeno aislado, sino es el resultado de factores internos y externos de una organización.

Direccionamiento estratégico:

Saavedra (2012) indica que las empresas establecen metas claras y define estrategias que estén alineadas con la misión, visión y valores institucionales. Para que este proceso sea eficiente, se debe tener en claro los procesos del direccionamiento estratégico, el cual se basa en el análisis del entorno interno y externo, que permita identificar oportunidades y amenazas del mercado. Por su parte, la implementación de la estrategia asegura la ejecución efectiva de las estrategias formuladas, garantizando su cumplimiento y adaptación frente a los cambios en el entorno.

La planificación o direccionamiento estratégico es un proceso mediante el cual una organización establece metas a largo plazo, analiza sus capacidades internas y recursos disponibles, y define las acciones requeridas para alcanzarlas. Los elementos fundamentales son: el análisis del entorno, formulación e implementación estratégica y el control que permite realizar ajustes y análisis constante dentro de la organización Mintzberg & Quinn (1998).

Ortega (2011) destacó que las organizaciones no solo deben crear estrategias, sino también estar preparadas para enfrentar los cambios que surgen con su implementación; también

debe verse como una herramienta clave para gestionar la transformación organizacional, dado que las estrategias conllevan modificaciones tanto estructurales como culturales. Implementar estrategias requiere de un liderazgo adecuado y evaluación constante.

Aprovisionamiento:

Saavedra (2012) indica que el aprovisionamiento es la creación de bienes y servicios; además, que se encarga de la creación de valor en forma de bienes y servicios al transformar la materia prima en productos finales, este tiene la responsabilidad de asegurar que la empresa cuente con los recursos necesarios para funcionar de manera óptima. Además, que requiere un correcto manejo del inventario, relación con los proveedores y que las empresas cuenten con una buena ubicación e infraestructura.

Por su parte, Anaya (1998) enfatiza cómo la gestión de la producción y las operaciones influye directamente en la capacidad de la empresa para entregar productos o servicios de calidad, dentro del tiempo estipulado y a un costo competitivo. La estrategia de producción no se limita solo al control de costos, sino también a la flexibilidad y óptimo manejo del inventario el cual necesita para ajustarse a las demandas del mercado.

Martínez & Álvarez (2006) señalan que la estrategia de operaciones debe centrarse no solo en la eficiencia, sino también en la creación de valor para el cliente, un aspecto fundamental en su enfoque es la gestión de la cadena de suministro como factor clave para la competitividad. La correcta gestión de inventarios y logística es esencial para garantizar la entrega puntual de productos a un costo competitivo.

Aseguramiento de la calidad:

Saavedra (2012) son todos los procesos que se ven involucrados para que no exista algún tipo de defecto y que a su vez satisfaga las necesidades de la demanda en los productos o servicio que se oferte. Para que este proceso sea eficiente debe de existir sistemas de calidad facilita a las empresas la optimización de sus procesos y el fortalecimiento de su reputación en el mercado, lo que contribuye a fidelizar a los consumidores y a diferenciarse de la competencia.

Por su parte Martínez, Santero, Sánchez, & Marco (2009) sostiene que la calidad debe ser considerada no solo como una característica del producto, sino también como un componente clave en todos los procesos de la empresa, abarcando áreas como producción, distribución y atención al cliente; el control preventivo de calidad, implica identificar y eliminar problemas de calidad; esto se logra mediante técnicas como la gestión de procesos y la implementación de sistemas de control.

La calidad es un factor clave para destacar en el mercado, ya que se debe enfatizar que la satisfacción del cliente es la motivación principal para establecer un sistema de aseguramiento de la calidad. Para cumplir con las expectativas del cliente, es fundamental conocer a fondo sus necesidades y deseos. Además, sugieren que las empresas deben implementar mecanismos de retroalimentación para evaluar la satisfacción del cliente y realizar ajustes cuando sea necesario Martínez & Álvarez (2006).

Comercialización:

Saavedra (2012) indica que la comercialización implica comprender las necesidades y preferencias de los consumidores, desarrollar campañas de marketing efectivas e innovar en las ofertas para atraer y fidelizar clientes, desarrollar buenas estrategias de mercadeo, ventas y de servicio. La investigación de mercado es esencial, ya que permite identificar nuevas oportunidades y ajustar las estrategias para maximizar su efectividad y alcance.

Además, Martínez & Álvarez (2006) subrayan que la comercialización debe enfocarse en crear una propuesta de valor que esté alineada con las expectativas de los consumidores, por medio de la segmentación del mercado, el posicionamiento adecuado, el ajuste de precios, una distribución eficiente y la fidelización del cliente mediante prácticas de mercadeo y ventas, las empresas pueden establecer relaciones duraderas con los consumidores, lo que les permitirá sostener su ventaja competitiva.

Contabilidad y finanzas:

Saavedra (2012) afirman que la contabilidad y los costos son elementos clave para la sostenibilidad financiera de una organización, ya que permiten llevar un control de los recursos mediante la implementación de indicadores como el monitoreo de costos y contabilidad, administración financiera y el cumplimiento de normas legales y tributarias, las organizaciones pueden tomar decisiones informadas que contribuyan a la rentabilidad.

Por su parte, Martínez & Álvarez (2006) señalan que las finanzas y la contabilidad son claves para las decisiones estratégicas, destacando su papel no solo en el control financiero, sino también en la evaluación de costos, la planificación a través de presupuestos y la sostenibilidad económica de las empresas.

Finalmente, el autor Zeballos (2001) enfatiza la necesidad de implementar controles financieros robustos para garantizar la eficiencia en el uso de los recursos y prevenir desviaciones presupuestarias. Este control abarca auditorías internas y la supervisión continua de indicadores financieros relevantes como el control y monitoreo de costos, la administración financiera y la contabilidad gerencial.

Recursos humanos:

La gestión de recursos humanos se considera un elemento clave para las organizaciones, este componente abarca aspectos generales, como la selección, formación y retención de empleados, asegurando que las personas adecuadas ocupen los puestos idóneos. Además, se promueve la capacitación, la cultura organizacional y vela por la salud y seguridad de los colaboradores, lo cual es esencial para mantener la competitividad y la productividad empresarial Saavedra (2012).

Rubio & Aragón (2006) subrayan que el capital humano es una ventaja estratégica difícil de replicar por la competencia, ya que las capacidades, conocimientos y habilidades del personal son únicos. Destacan la relevancia de alinear las políticas de recursos humanos con los objetivos organizacionales, además de integrar elementos como la formación, la retención de talento y una cultura organizacional sólida, resulta esencial para el desarrollo sostenible de las empresas.

A su vez, Estrada (2010) destaca que es un componente esencial para la obtención de ventajas competitivas, plantea que el talento humano no debe percibirse únicamente como un gasto, sino como un recurso estratégico que potencia el desarrollo de competencias por medio de capacitaciones, el conocimiento organizacional, la adaptabilidad y el liderazgo, elementos que promueven innovación y fortalecen la competitividad.

Gestión ambiental:

Saavedra (2012) enfatiza la necesidad de incorporar prácticas sostenibles en las actividades empresariales, asegurando tanto el cumplimiento de las normativas ambientales como la implementación de estrategias para minimizar el impacto ecológico, esto incluye que abarque políticas internas, estrategias ecológicas, educación ambiental para el personal y una administración adecuada de los desechos favorece no solo la sostenibilidad, sino también una ventaja competitiva en mercados más responsables.

La gestión ambiental, al estar vinculada con la responsabilidad social empresarial, representa una oportunidad para que las organizaciones refuercen su reputación frente a la comunidad al demostrar su compromiso con la protección del entorno natural, o que puede traducirse en una ventaja competitiva Martínez & Álvarez (2006).

Sistemas de información:

Saavedra (2012) se destacan como un elemento esencial para potenciar la competitividad de las empresas. La incorporación de tecnologías no solo facilita la automatización de tareas y la optimización de procesos internos, sino también impulsa una toma de decisiones más precisa basada en datos confiables; Asimismo, la planeación adecuada del sistema, junto con un manejo eficiente de entradas, procesos y salidas, se vuelve indispensable para asegurar agilidad, relevancia y sostenibilidad en el tiempo.

Para Katz (2003) resalta que los (SI) no solo facilitan la recopilación, gestión y análisis de datos, sino que también promueven una integración eficiente de los procesos organizacionales. Además, destacan que la adopción de innovaciones tecnológicas a través de los SI otorga a las empresas una ventaja estratégica, permitiéndoles comprender mejor su entorno y adaptarse rápidamente a las fluctuaciones del mercado.

Por último, Martínez & Álvarez (2006) consideran que los (SI) desempeñan un papel fundamental dentro de la estrategia empresarial, al facilitar la planificación y el uso estratégico de la información, junto con la automatización de procesos y la protección de datos, no solo impulsa la eficiencia operativa, sino que también refuerza las decisiones organizacionales alineadas con los objetivos empresariales.

Factores internos y externos de la competitividad.

De la cruz, et al (2006) indican que:

El fortalecimiento de las habilidades y conocimientos de los trabajadores de una empresa permite incrementar su competitividad, mediante la creación de una variedad de bienes y servicios, a su vez, las capacidades de los colaboradores inciden en las aptitudes de desarrollo y diferenciación competitiva en los productos o servicios; además, mediante estas capacidades los colaboradores afrontan las amenazas y el tiempo requerido para lograr su presencia en el mercado.

Por otro lado, Solleiro & Castañón (2005) afirman:

La evolución de una empresa se fundamenta por la habilidad que esta tenga al asignar de manera efectiva cada recurso interno que esté bajo su gestión, de manera que la competitividad está relacionada con la excelencia de las relaciones que la empresa mantiene sus factores internos y externos.

Así mismo, Quiroga (2003):

Elaboró una propuesta de modelo matemático con el fin de establecer los niveles de competitividad de las pymes, en este proceso se identificó los factores y variables directas que engloban aspectos internos controlables por las empresas, así como los elementos externos que impactan en el desempeño y logros.

Por ello, Martínez et al. (2009) define:

Los indicadores clave que afectan a la competitividad son los indicadores externos que se relacionan con el entorno empresarial, la tecnología e innovación se manifiestan en la capacidad para introducir nuevos productos en el mercado, la calidad, gestión del recurso humano, las habilidades gerenciales que utilizan las nuevas herramientas de gestión, el cual es un requisito para mantener su sostenibilidad en el mercado.

Capítulo 2.

2. Metodología.

2.1. Diseño teórico.

2.1.1. Definición de variables.

Variable 1: Gestión Administrativa.

Definición conceptual:

Hace referencia al conjunto de operaciones que se realizan en una empresa, teniendo como finalidad ejecutar una serie de recursos como bienes, personas, servicios, entre otros; para alcanzar los objetivos de la organización Corvo (2021).

Variable 2: Competitividad.

Definición conceptual:

Para Treviño (2002) la competitividad empresarial hace referencia a la capacidad que tenga una empresa para producir bienes y servicios de manera eficiente, los cuales le permitirá competir y obtener mayor posicionamiento en el mercado nacional e internacional (págs. 55-65).

Además, el Diccionario de la Real Academia Española (2001), la competitividad es la situación de las empresas que rivalizan en un mercado ofertando o demandando productos o servicios similares en un mismo mercado.

2.1.2. Objeto y campo de acción.

El objeto de estudio es analizar cómo la gestión administrativa influye en la competitividad de las operadoras turísticas del Cantón Puerto López, 2024.

El campo de acción se basa en:

- Identificar las principales funciones de las operadoras turísticas.
- Evaluar la oferta turística en términos de servicios, calidad e infraestructura.
- Analizar la gestión administrativa de las operadoras turísticas, incluyendo procesos como la planificación, organización, dirección y control.
- Determinar el nivel de competitividad de las operadoras turísticas en base a los factores como la calidad del servicio, posicionamiento, marketing, diferenciación, entre otros.
- Proponer estrategias para mejorar la gestión administrativa y la competitividad de las operadoras turísticas en Puerto López.

2.1.3. Operacionalización de variables.

Tabla 1
Operacionalización de las Variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable independiente X = Gestión Administrativa	Planificación	Objetivos y políticas.	1. Considera usted que los objetivos de la gestión administrativa están acordes a la realidad de la organización. 2. Los objetivos trazados son específicos, cuantificables, mediables y alcanzados eficientemente. 3. Las políticas estratégicas son eficientes para la gestión de la empresa.
		Definición de planes.	4. Considera usted que se establecen, analizan y seleccionan planes de gestión en el proceso de toma de decisiones. 5. Se realiza un cronograma para la implementación y ejecución de los planes establecidos.
	Organización	Estructura organizativa.	6. La operadora turística está estructurada en términos de roles y responsabilidades. 7. Se tiene definido las funciones y determinadas las responsabilidades de cada trabajador.
		Coordinación y funciones de actividades.	8. Las actividades están bien coordinadas y ayuda en la eficiencia de la empresa. 9. Los recursos de la empresa son utilizados de manera eficiente y cumplen con las necesidades reales de la empresa.
	Dirección	Nivel de toma de decisiones.	10. Las decisiones tomadas por los directivos se enmarcan en la planificación de la empresa. 11. Se toman decisiones estratégicas de manera autónoma.
		Logro de objetivos propuestos.	12. El personal cuenta con la capacidad de transformar los planes para el logro de los objetivos. 13. El personal cuenta con la capacidad de perseverancia frente a los problemas suscitados dentro de la organización para el logro de los objetivos.
		Liderazgo y compromiso.	14. La dirección en la operadora turística se realiza con liderazgo. 15. Los gerentes de las operadoras turísticas demuestran un compromiso activo con los objetivos de la empresa.
	Control	Nivel de monitoreo de desempeño.	16. Las estrategias de monitoreo de desempeño son las más adecuadas y oportunas.

			17. En la operadora turística se realiza una evaluación de lo planificado con lo realizado.
		Nivel de corrección.	18. En la operadora turística se corrigen y se reorientan los objetivos no logrados. 19. El proceso de control proporciona información para tomar decisiones.
Variable dependiente Y = Competitividad	Direccionamiento estratégico	Procesos de direccionamiento estratégico	20. Al planear se desarrolla un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) para la empresa y el sector donde opera. 21. Se analiza con frecuencia el sector donde opera la empresa considerando factores: nuevos proveedores, nuevos clientes, nuevos competidores, tecnologías y nuevas regulaciones. 22. Al formular las estrategias competitivas, se utiliza la técnica de comparar la empresa con las mejores prácticas (Benchmarking).
		Implementación de la estrategia.	23. El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos de la empresa, así como en los cambios que demanda la implementación de la estrategia. 24. El direccionamiento estratégico da las pautas para la asignación general de recursos en cada área del negocio de la empresa con un seguimiento efectivo.
	Aprovisionamiento	Manejo de inventario.	25. Existe un sistema de abastecimiento flexible eficiente que satisfaga las necesidades de la empresa. 26. El sistema de almacenamiento y administración de inventarios garantiza adecuados niveles de rotación, uso y control de éstos.
		Ubicación e infraestructura.	27. La ubicación de la empresa es ideal para el abastecimiento de suministros, mano de obra y distribución. 28. La infraestructura e instalación de la planta son adecuadas para entender sus necesidades actuales y futuras.
	Aseguramiento de la calidad.	Aspectos generales de la calidad.	29. La Gerencia General tiene como filosofía impulsar programas de calidad y capacita adecuadamente a todos los empleados en aspectos de calidad y de mejoramiento continuo. 30. Las normas de calidad para todos los servicios de la empresa están debidamente documentadas son conocidas y aplicadas por los colaboradores.
		Sistema de calidad.	31. El sistema de calidad identifica las necesidades del cliente y lo compara con el servicio ofrecido por la empresa para proponer mejoras o rediseños.

			32. El sistema de calidad involucra los controles necesarios para identificar y medir defectos y sus causas en los procesos, los retroalimenta para implementar acciones correctivas y les hace seguimiento.
	Comercialización.	Mercado Nacional: Mercadeo y ventas.	33. La empresa tiene definido su mercado objetivo, estrategias de penetración, posicionamiento y comercialización. 34. La empresa conoce los segmentos del mercado en que compiten, su participación, crecimiento, rentabilidad y desarrolla estrategias comerciales. 35. Los recursos asignados al marketing son adecuados y se usan de manera eficiente.
		Mercado Nacional: Servicios.	36. El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía para atender sus necesidades. 37. La empresa tiene un sistema de investigación que le permita conocer el nivel de satisfacción del cliente, lo documenta y toma acciones con base en su análisis. 38. La empresa dispone de catálogos y especificaciones técnicas de sus servicios.
	Contabilidad y Finanzas.	Monitoreo de costos y contabilidad.	39. El sistema de contabilidad y costos provee información confiable, suficiente, oportuna y precisa para la toma de decisiones. 40. Existe un sistema claro para definir los costos de la empresa, dependiendo de las características de los servicios y de los procesos.
		Administración financiera.	41. La empresa tiene una planeación financiera formal (presupuestos de ingresos, egresos, flujo de caja, etc.) 42. Se comparan mensualmente los resultados financieros con los presupuestos, se analizan las variaciones y se toman acciones correctivas.
	Recursos Humanos.	Aspectos generales de recursos humanos.	43. La empresa tiene un organigrama implantado donde las líneas de autoridad y responsabilidad están definidas. 44. La empresa tiene políticas y manuales de procedimientos escritos, conocidos y acatados por todo el personal.
		Capacitación del personal y cultura organizacional.	45. La empresa tiene un programa definido para la capacitación de todo su personal y al personal nuevo se le da una inducción a la empresa.

			<p>46. Existe buena comunicación entre todo el personal de la empresa.</p> <p>47. La empresa logra que el personal desarrolle un sentido de pertenencia.</p> <p>48. El trabajo en equipo es estimulado por todos los miembros de la empresa.</p> <p>49. La empresa ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral.</p>
		Salud y seguridad.	<p>50. Las instalaciones, los procesos y los equipos están diseñados para procurar un ambiente seguro para el trabajador.</p> <p>51. La empresa tiene un programa de seguridad del personal para prevenir accidentes de trabajo.</p>
	Gestión Ambiental.	Política ambiental de la empresa.	<p>52. La empresa conoce las normas ambientales que la controlan y establece los procedimientos y procesos para cumplirlas.</p> <p>53. La cultura y la estrategia de la empresa involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales.</p>
		Administración del desperdicio.	<p>54. La empresa trata de minimizar el consumo de energía, agua y materiales contaminantes para la mejora de sus procesos productivos y el reciclaje.</p> <p>55. La empresa ha medido la cuantía del desperdicio, sabe en qué etapa del proceso es generado y ha formulado planes para reducirlo.</p>
	Sistema de información.	Planeación y proceso del sistema.	<p>56. El sistema de información de la empresa satisface los requerimientos funcionales de la gerencia de forma oportuna y confiable.</p> <p>57. Como política la empresa realiza simultáneamente copias de respaldo (back-ups) de sus archivos más importantes y los almacena en sitios seguros.</p>
		Entradas y salidas.	<p>58. Archivan adecuadamente los documentos de soporte (comprobantes de egresos, recibos de caja, facturas, etc.) en la empresa.</p> <p>59. La información generada por el sistema es confiable, oportuna, clara, útil y es usada para la toma de decisiones.</p>

Fuente. Elaboración propia.

2.1.4. Formulación de problema.

2.1.4.1. Problema general.

¿La gestión administrativa influye en la competitividad de las operadoras turísticas, Puerto López, ¿2024?

2.1.4.2. Problemas específicos.

PE1: ¿La planificación influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024?

PE2: ¿La organización influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024?

PE3: ¿La dirección influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024?

PE4: ¿El control influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024?

2.1.4.3. Objetivo General.

Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

2.1.4.4. Objetivos Específicos.

OE1: ¿Determinar la relación de la planificación en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024?

OE2: ¿Analizar la influencia de la organización en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024?

OE3: ¿Definir la relación de la dirección en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024?

OE4: ¿Demostrar la influencia del control en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024?

2.1.4.5. Hipótesis General.

Hi: La gestión administrativa influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

Ho: La gestión administrativa **NO** influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

2.1.4.6. Hipótesis Específicas.

HE1:

Hi: La planificación influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

Ho: La planificación **NO** influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

HE2:

Hi: La organización influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

Ho: La organización **NO** influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

HE3:

Hi: La dirección influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

Ho: La dirección **NO** influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

HE4:

Hi: El control influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

Ho: El control **NO** influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

2.2. Diseño metodológico.

2.2.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación.

2.2.1.1. Enfoque y alcance de la investigación.

La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo correlacional; en donde Hernández, et al. (2014) indica que la investigación descriptiva constituye la base fundamental para la investigación correlacional; y la información fue recabada en un único momento, con el propósito de detallar las variables estudiadas, lo cual, permitió determinar la relación entre las variables.

2.2.1.2. Diseño de la investigación.

El estudio tiene un diseño no experimental, según Sánchez, et al. (2018) indica que el investigador no se ha realizado ningún tipo de manipulación en las variables estudiadas; y transversal ya que la información que se obtuvo se dio en un único momento.

2.2.2. Población y muestra.

2.2.2.1. Población.

La población del presente trabajo de investigación estuvo conformada por 70 trabajadores tanto administrativos como operativos de las 15 operadoras turísticas en Puerto López 2024.

2.2.2.2. Muestra.

En el presente trabajo de investigación se realizó un muestreo de tipo no probabilístico, el tamaño de la muestra es de 70 colaboradores de las operadoras turísticas en Puerto López entre ellos hombres y mujeres.

2.2.3. Instrumento de medición y recolección de datos.

De acuerdo con Useche et al. (2019) Indican que los procesos para medir las variables, el cual requiere el uso de métodos. En el estudio se elaboró como técnica la encuesta el instrumento fue el cuestionario, en donde las variables se midieron mediante las dimensiones y estas a través de los indicadores que se convirtieron en interrogantes, y se obtuvo acceso a la información pertinente para el estudio.

Capítulo 3.

3. Resultados.

3.1. Comprobación de hipótesis.

3.1.1. Análisis de fiabilidad.

Tabla 2
Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad		de
Alfa de Cronbach	,989	N de elementos 59

Se utilizó el instrumento de fiabilidad Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia de 59 ítems, el resultado de coeficiente fue de 0,989, es decir, que el instrumento de recolección de datos es confiable, puesto que alcanzó un valor superior al 0.7 y que el Alfa de Cronbach obtenido tiene una fiabilidad muy alta.

3.2. Resultados de la encuesta – estadístico.

En esta sección, se presentan los resultados obtenidos del análisis de la variable independiente "Gestión Administrativa", fundamental para evaluar la percepción de los colaboradores de las operadoras turísticas tanto administrativos como operativos. A continuación, se muestran las tablas y gráficos de frecuencia que resumen los datos obtenidos, permitiendo una interpretación actual de la situación actual de estas empresas de servicio. Estos datos proporcionan una base sólida para comprender los aspectos clave que incide en la competitividad de las operadoras turísticas en el Cantón Puerto López.

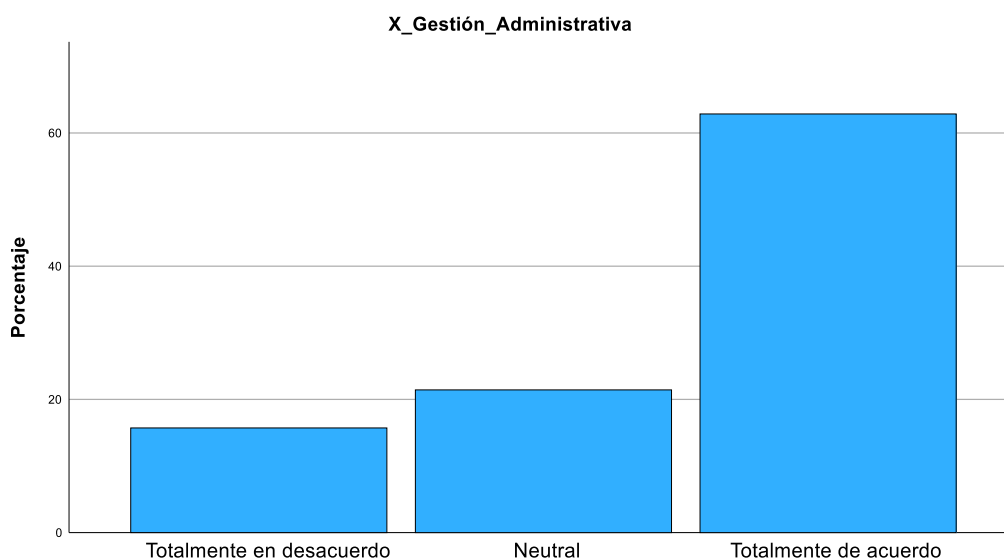
Tabla de frecuencia – Variable X Gestión Administrativa.

Tabla 3
Tabla de frecuencia – X Gestión Administrativa.

		X Gestión Administrativa			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	Neutral	15	21,4	21,4	37,1
	Totalmente de acuerdo	44	62,9	62,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 1
Gestión Administrativa



Fuente: *Elaboración propia.*

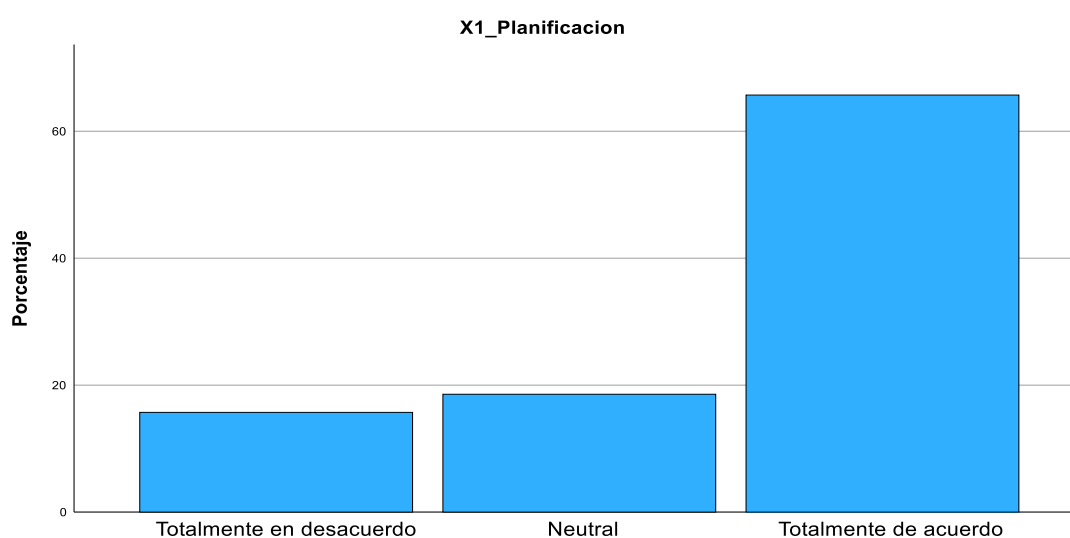
Como se observa en la figura 1, a partir de los resultados obtenidos se concluye que la mayoría de los encuestados con un resultado de 62,9% escogió Totalmente de acuerdo, hay un grupo del 21,4% que son representativos a lo y una minoría que respondió Totalmente en desacuerdo con un 15,7%, indicando que las empresas desarrollan la gestión administrativa para gestionar las actividades de las operadoras turísticas, el cual es un aspecto importante para que de esta manera sean competitivos.

Tabla 4
Tabla de Frecuencia – X1 Planificación.

		X1 Planificación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	Neutral	13	18,6	18,6	34,3
	Totalmente de acuerdo	46	65,7	65,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 2
Planificación



Fuente: *Elaboración propia.*

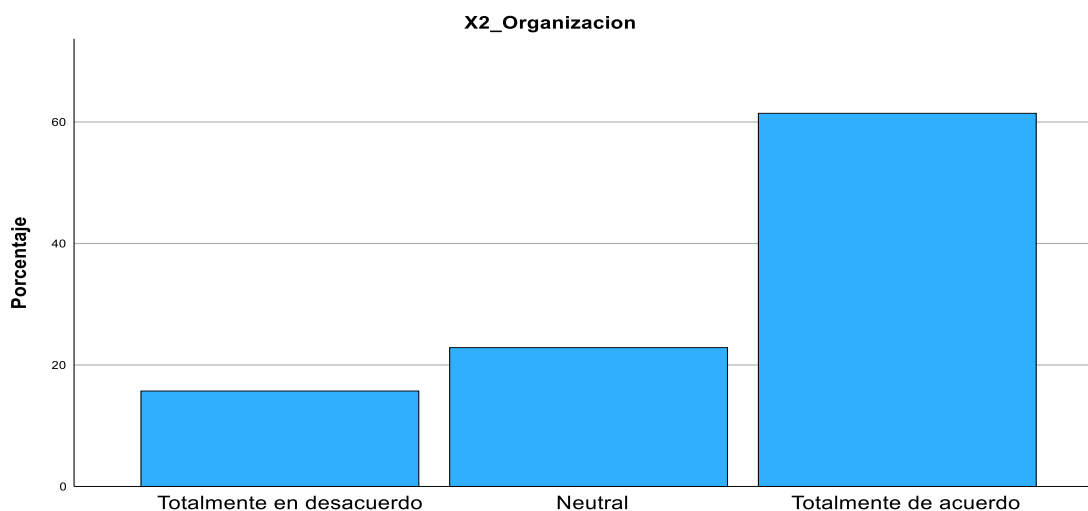
Según la figura 2, se observó que la mayoría de los encuestados escogieron Totalmente de acuerdo con un 65,7% tienen los conocimientos y consideran que la planificación en la organización es sólida e importante, indicando que los procesos de planificación son vista como un aspecto positivo y bien implementado dentro de la organización para asegurar que todos los miembros de las operadoras turísticas están alineados y comprometidos con la gestión de la empresa. Mientras que existe un 18,6% que escogieron Neutral y un 15,7% que seleccionó Totalmente en desacuerdo.

Tabla 5
Tabla de Frecuencia – X2 Organización

		X2 Organización			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	Neutral	16	22,9	22,9	38,6
	Totalmente de acuerdo	43	61,4	61,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3
Organización



Fuente: Elaboración propia.

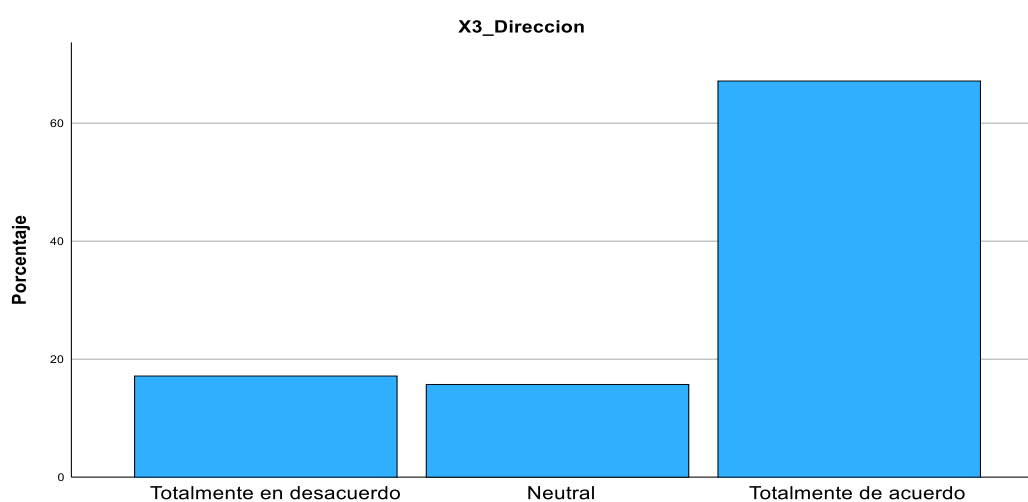
Según la figura 3, se observó que la mayoría de los encuestados escogieron Totalmente de acuerdo con un 61,4% indicando que la estructura, funcionamiento organizacional y la coordinación de las actividades son altamente valorados, cada miembro de la operadora turística conoce y tiene claro sus roles y responsabilidades bien definidas; además, que los procesos organizativos están diseñados para el correcto funcionamiento de las actividades que se realizan en las operadoras turísticas.

Tabla 6
Tabla de frecuencia – X3 Dirección.

		X3 Dirección			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	17,1	17,1	17,1
	Neutral	11	15,7	15,7	32,9
	Totalmente de acuerdo	47	67,1	67,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 4
Dirección



Fuente: *Elaboración propia.*

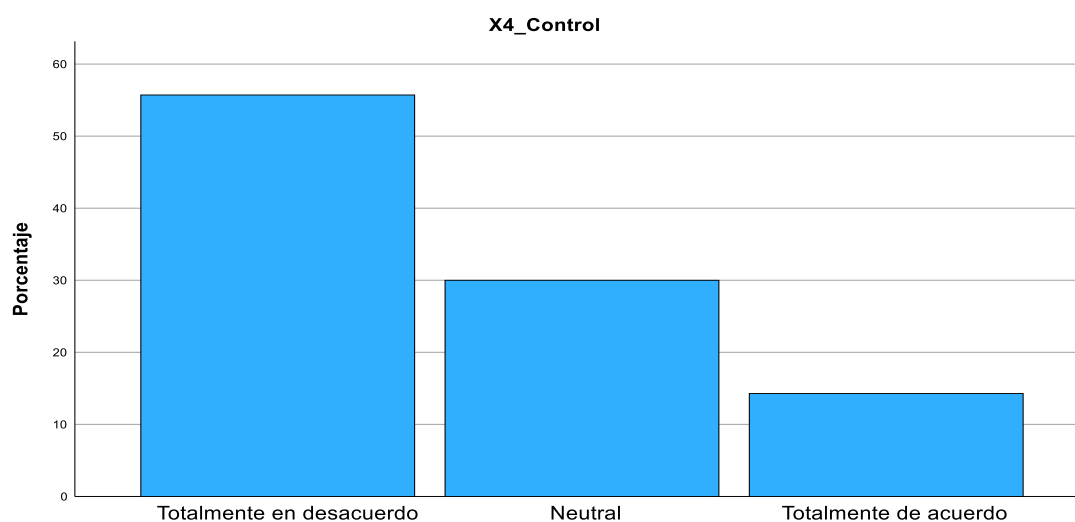
Según la figura 4, se observó que la mayoría de los encuestados escogieron Totalmente de acuerdo con un 67,1% indicando que existe un alto nivel de conformidad, ya que la dirección es percibida de manera positiva en términos de toma de decisiones informadas, oportunas y alineadas con los objetivos estratégicos; por otro lado, el logro de objetivos propuestos refuerza la confianza y el apoyo del personal operativo; además, se considera que existe un liderazgo fuerte y comprometido por parte de todo el personal de la operadora turística. Mientras que una minoría con un 15,7% respondió Neutral y un 17,1% respondió Totalmente en desacuerdo.

Tabla 7
Tabla de Frecuencia – X4 Control.

		X4 Control			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	39	55,7	55,7	55,7
	Neutral	21	30,0	30,0	85,7
	Totalmente de acuerdo	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 5
Control



Fuente: *Elaboración propia.*

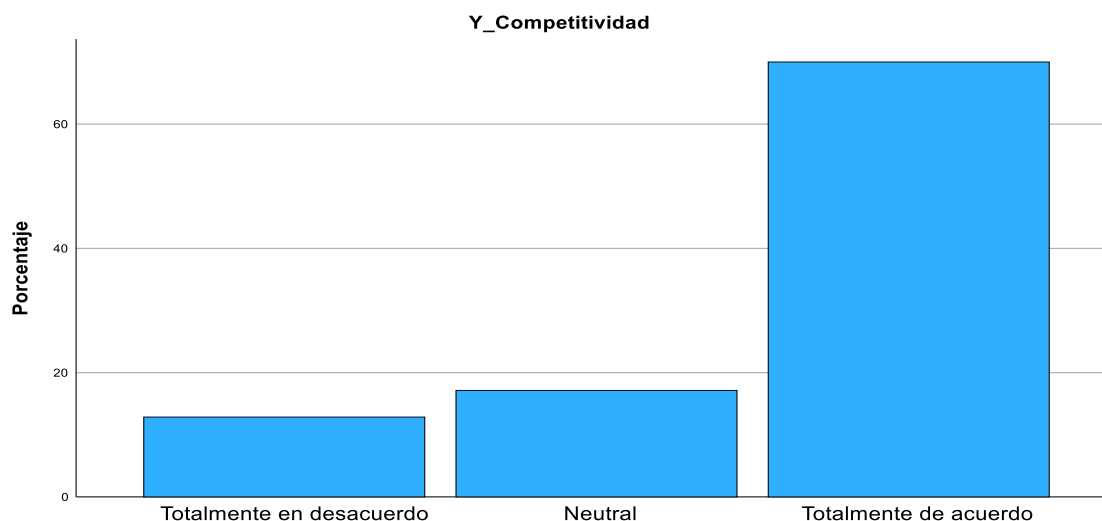
Según la figura 5, se observó que la mayoría de los encuestados escogieron Totalmente en desacuerdo con un 55,7% indicando que las estrategias de monitoreo de desempeño no son las más adecuadas y oportunas, esto sugiere que existe una percepción generalizada de que los sistemas de seguimiento actuales no son los más eficientes para evaluar o planificado con los realizado y, por ende; corregir el desempeño de las operadoras turísticas, haciendo que estas no puedan ser competitivas. Otro porcentaje considerable escogió Neutral con un 30% indicando que existe una falta de claridad sobre los procesos de monitoreo y corrección.

Tabla 8
Tabla de frecuencia Y Competitividad.

		Y Competitividad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	12,9	12,9	12,9
	Neutral	12	17,1	17,1	30,0
	Totalmente de acuerdo	49	70,0	70,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 6
Competitividad



Fuente: *Elaboración propia.*

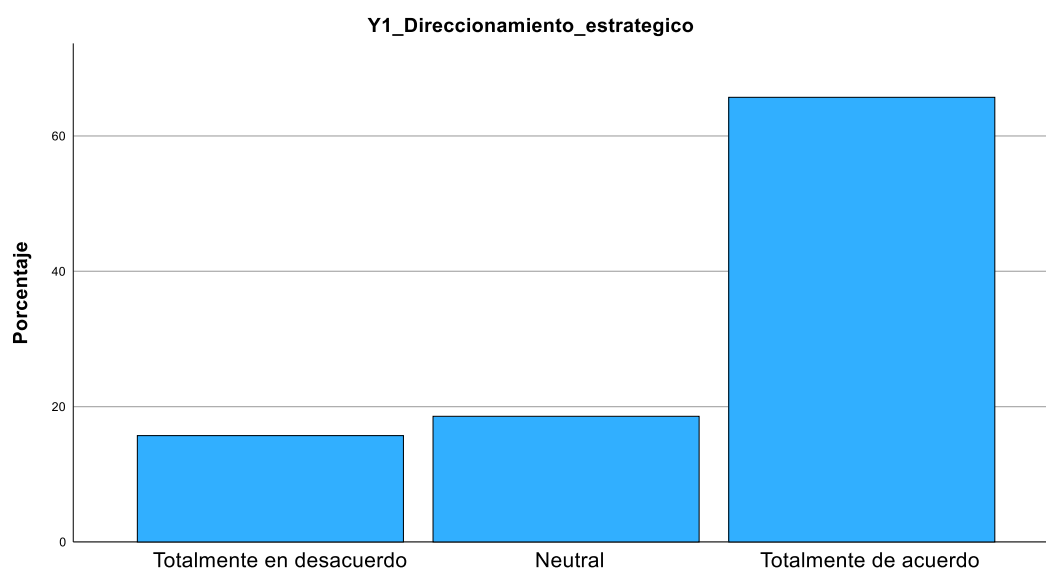
Según la figura 6, se observó que la mayoría de los encuestados escogieron Totalmente de acuerdo con un 70% considerando que las operadoras turísticas en Puerto López están implementando estrategias efectivas en la mayoría de sus dimensiones. Esto sugiere una percepción generalizada de que las empresas del sector turístico en esta localidad están posicionadas en el mercado y cuentan con las capacidades necesarias para enfrentar la competencia del entorno; por otro lado, el 17,1% que están Neutral y el 12,9% que están en desacuerdo resaltan que aún existen áreas de mejora, en donde el desempeño podría no estar percibido de manera clara.

Tabla 9
Tabla de Frecuencia – Y1 Direccionamiento estratégico.

		Y1 Direccionamiento estratégico			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	Neutral	13	18,6	18,6	34,3
	Totalmente de acuerdo	46	65,7	65,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7
Direccionamiento estratégico.



Fuente: Elaboración propia.

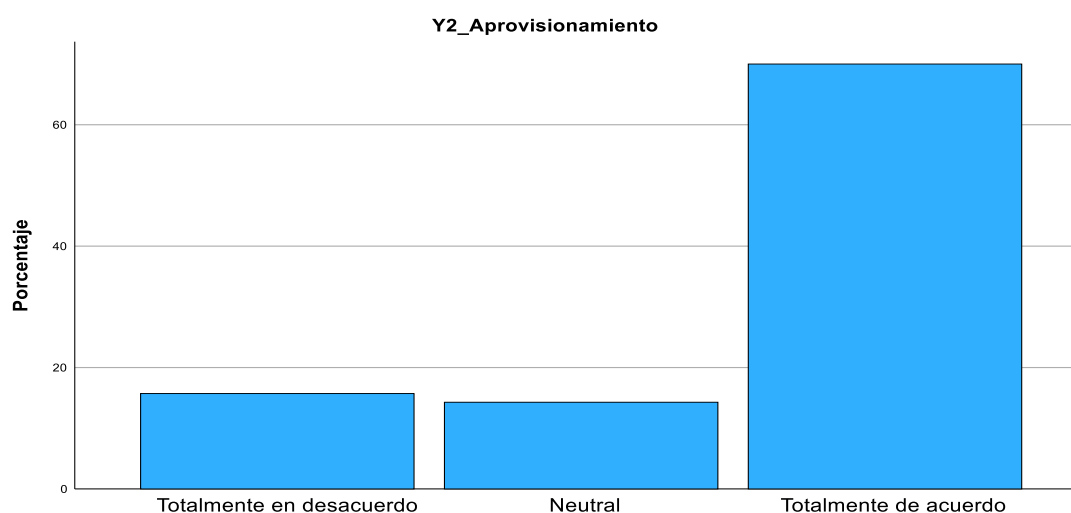
Según la figura 7, se observó que la mayoría de los encuestados escogieron “Totalmente de acuerdo” con un 65,7% considerando que los colaboradores de las operadoras turísticas están realizando un adecuado trabajo con la planificación de sus estrategias competitivas, aplicando técnicas como el análisis FODA y Benchmarking; por otro lado, un 18,6% escogió Neutral y un 15,7% está en desacuerdo, indicando que existe una falta de claridad en cómo se toman las decisiones estratégicas y cómo se implementan.

Tabla 10
Tabla de Frecuencia – Y2 Aprovisionamiento.

		Y2 Aprovisionamiento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	Neutral	10	14,3	14,3	30,0
	Totalmente de acuerdo	49	70,0	70,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 8
Aprovisionamiento.



Fuente: *Elaboración propia.*

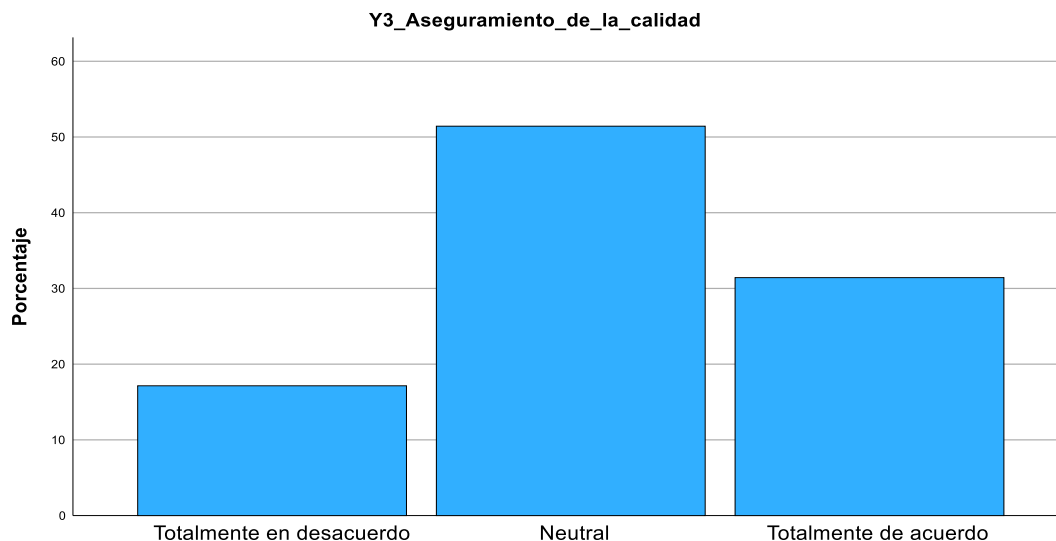
De acuerdo a la figura 8, se pudo apreciar que la mayoría de los encuestados el cual representa el 70% escogió Totalmente de acuerdo, esto indica que los procesos relacionados con el manejo de inventario y la ubicación e infraestructura de las operadoras turísticas son percibidos de manera óptima por parte de los colaboradores, lo cual es crucial para la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente; mientras que un porcentaje más pequeño con un 14,3% escogió Neutral y un 15,7% están en desacuerdo, indicando que los procesos de aprovisionamiento son adecuados pero podrían mejorarse.

Tabla 11
Tabla de Frecuencia – Y3 Aseguramiento de la calidad.

		Y3 Aseguramiento de la calidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	17,1	17,1	17,1
	Neutral	36	51,4	51,4	68,6
	Totalmente de acuerdo	22	31,4	31,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 9
Aseguramiento de la calidad.



Fuente: *Elaboración propia.*

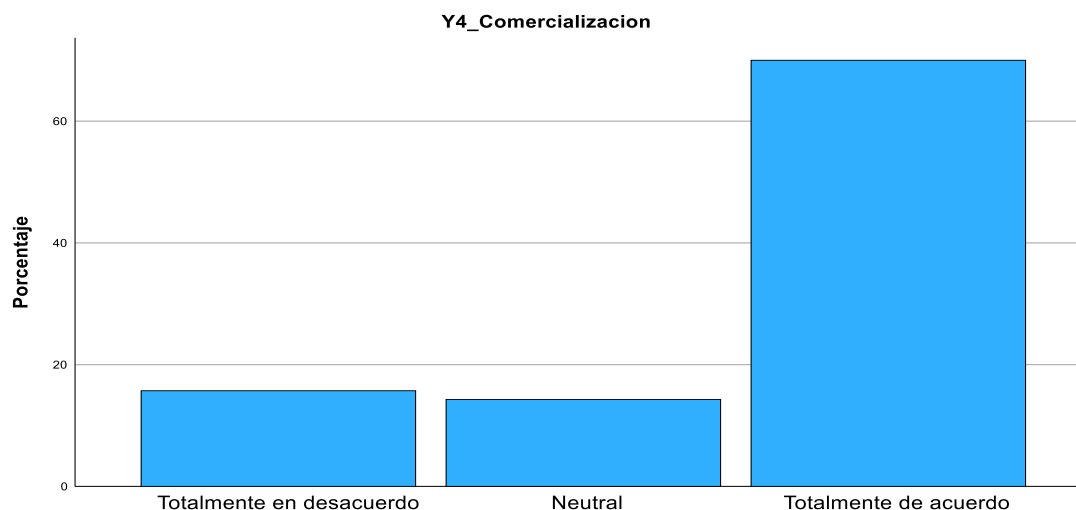
De acuerdo a la figura 9, se pudo apreciar que existe una tendencia en donde la mayoría de los encuestados que representaron el 51,4% se mantienen Neutrales con el aseguramiento de la calidad; mientras que un 17,1% están en desacuerdo indicando que estos grupos no tienen claro la efectividad o los programas de calidad que implementan las operadoras turísticas o en tal caso, dichos sistemas de calidad son inexistentes, esto refleja problemas al aplicar controles de calidad en los procesos operativos de las operadoras turísticas en Puerto López.

Tabla 12
Tabla de Frecuencia – Y4 Comercialización.

		Y4 Comercialización			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	Neutral	10	14,3	14,3	30,0
	Totalmente de acuerdo	49	70,0	70,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10
Comercialización.



Fuente: Elaboración propia.

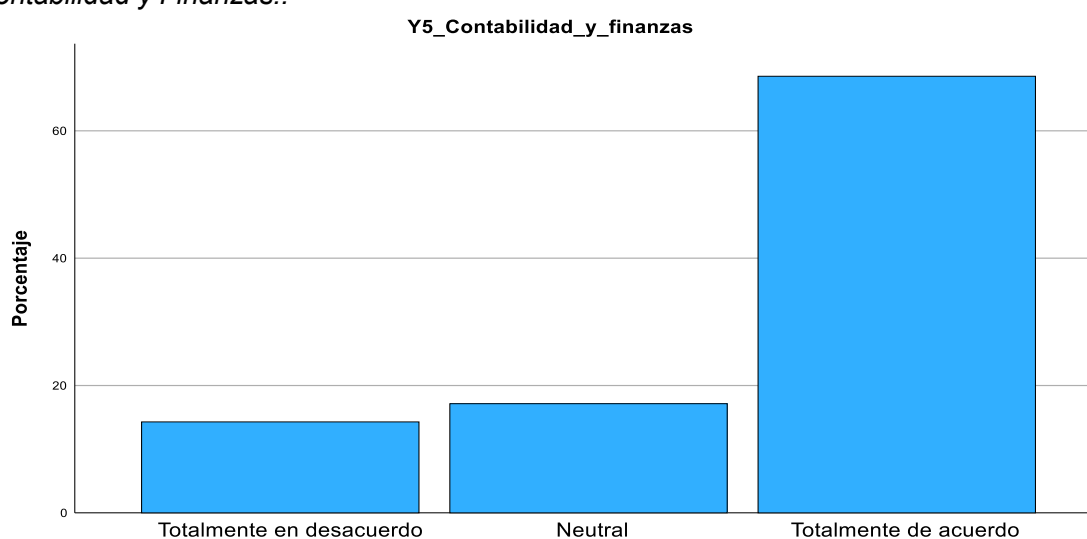
De acuerdo a la figura 10, se pudo apreciar que la mayoría de los encuestados el cual representaron el 70% escogió Totalmente de acuerdo, indicando que los trabajadores de las operadoras turísticas tienen buenas prácticas con las estrategias de comercialización, ya que tienen bien definido el mercado objetivo, cuentan con conocimiento de la competencia, asignan recursos necesarios para el marketing y el personal que interactúa con el cliente atiende sus necesidades de manera eficiente y con total autonomía.

Tabla 13
Tabla de Frecuencia – Y5 Contabilidad y Finanzas.

		Y5 Contabilidad y Finanzas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	14,3	14,3	14,3
	Neutral	12	17,1	17,1	31,4
	Totalmente de acuerdo	48	68,6	68,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11
Contabilidad y Finanzas..



Fuente: Elaboración propia.

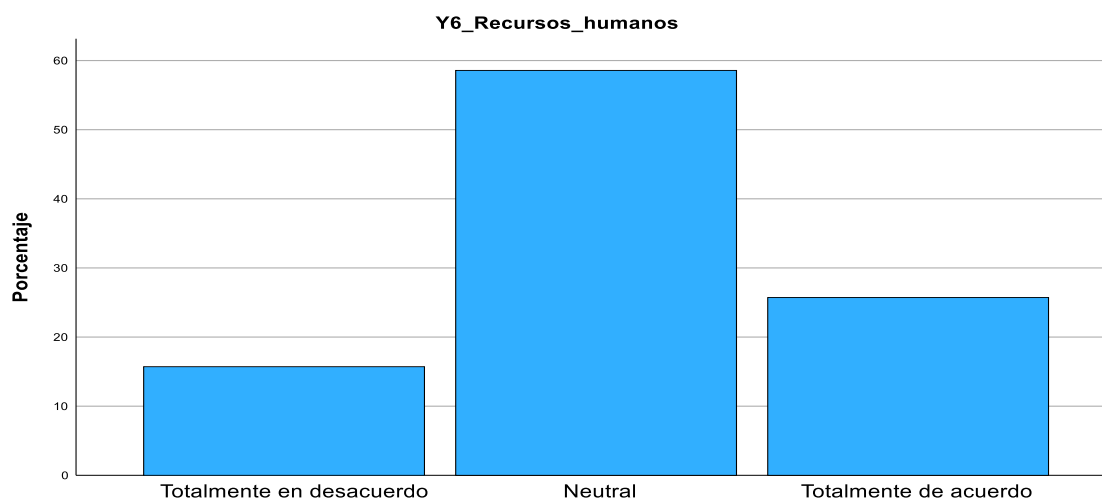
De acuerdo a la figura 11, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados el cual representaron el 68,6% escogió Totalmente de acuerdo, deduciendo que los sistemas de contabilidad y costos proporcionan información precisa y oportuna para la toma de decisiones, la empresa cuenta con presupuestos detallados y realizan un control y seguimiento constante para la toma de acciones correctivas cuando es necesario.

Tabla 14
Tabla de Frecuencia – Y6 Recursos Humanos.

		Y6 Recursos Humanos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	Neutral	41	58,6	58,6	74,3
	Totalmente de acuerdo	18	25,7	25,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 12
Recursos Humanos



Fuente: *Elaboración propia.*

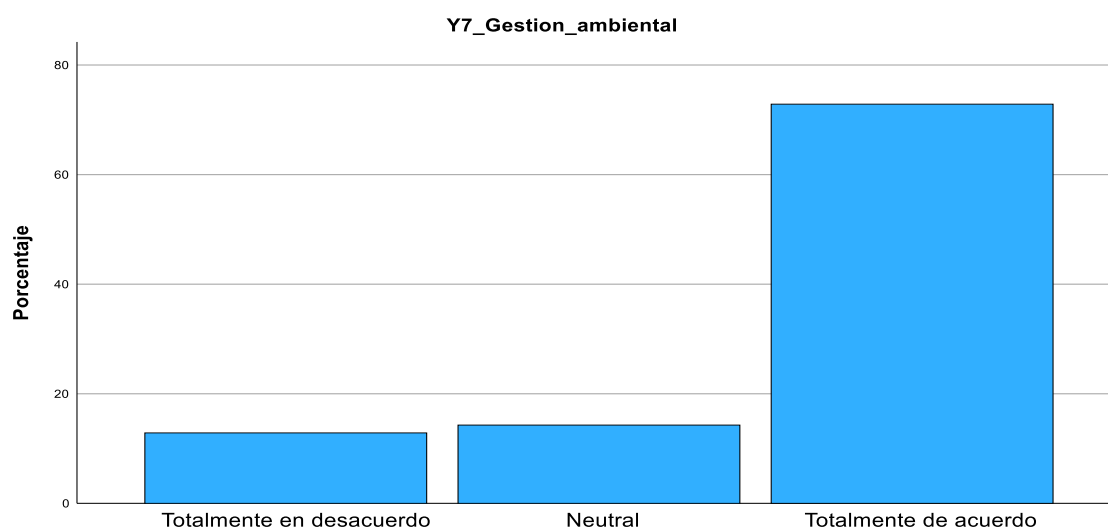
De acuerdo a la figura 12, se pudo apreciar que la mayoría de los encuestados escogieron 58,6% Neutral, reflejando que existe una falta de claridad sobre las políticas de recursos humanos dentro de las operadoras turísticas, indicando que hace falta por parte de los gerentes la participación en capacitación y bienestar a sus empleadores, también es evidente que se debe mejorar comunicación interna y el trabajo en equipo. Por otro lado, un 25,7% están de acuerdo con la gestión de recursos humanos indicando que las empresas están bien organizadas en cuanto a la asignación de responsabilidades, capacitación y el bienestar personal.

Tabla 15
Tabla de Frecuencia – Y7 Gestión Ambiental.

		Y7 Gestión Ambiental			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	12,9	12,9	12,9
	Neutral	10	14,3	14,3	27,1
	Totalmente de acuerdo	51	72,9	72,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 13
Gestión Ambiental



Fuente: *Elaboración propia.*

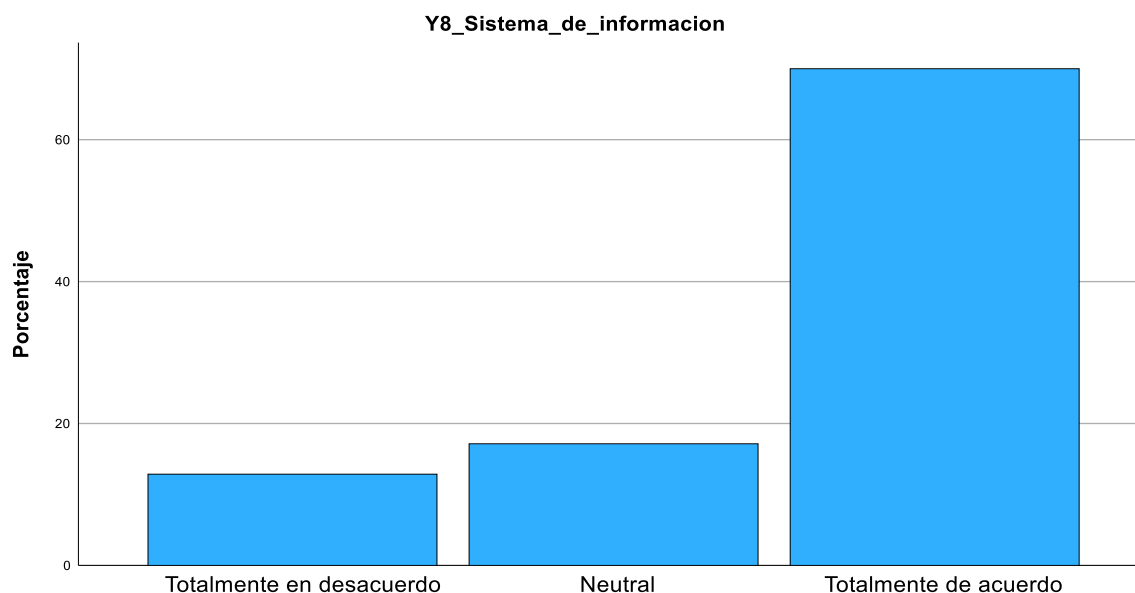
De acuerdo a la figura 13, se pudo apreciar que la mayoría de los encuestados el cual representaron el 72,9% escogió Totalmente de acuerdo, indicando que los colaboradores están al tanto de las regulaciones ambientales en el sector, siguiendo políticas ambientales claras, minimizando el consumo de recursos y gestionando los desperdicios de manera efectiva; además las operadoras cuentan con procedimientos, estrategias y una cultura empresarial basada en las prácticas sostenibles. Mientras que una minoría escogieron Neutral con un 14,3% y 12,9% están en desacuerdo indicando que existen áreas de mejora con respecto a la gestión de los recursos naturales de las operadoras turísticas.

Tabla 16
Tabla de Frecuencia – Y8 Sistema de Información.

		Y8 Sistema de Información			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	12,9	12,9	12,9
	Neutral	12	17,1	17,1	30,0
	Totalmente de acuerdo	49	70,0	70,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 14
Sistema de Información



Fuente: *Elaboración propia.*

De acuerdo a la figura 14, se pudo apreciar que la mayoría de los encuestados el cual representaron el 70% escogieron Totalmente de acuerdo, teniendo como resultado que el sistema de información proporciona los datos necesarios para la correcta toma de decisiones de manera oportuna y confiable, se realizan copias de seguridad de documentos contables y administrativos.

3.3. Comprobación de Hipótesis.

3.3.1. Hipótesis General.

Hi: La gestión administrativa influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

Ho: La gestión administrativa **NO** influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

Tabla 17

Tabla de correlación X Gestión Administrativa y Y Competitividad.

		X Gestión Administrativa	Y Competitividad
Rho de Spearman	X Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	70
Y Competitividad	Y Competitividad	Coefficiente de correlación	,895**
		Sig. (bilateral)	<,001
		N	70

Fuente: Elaboración propia.

La tabla mostró un nivel de correlación positiva, por lo tanto, si hay una relación alta (0,895). El análisis de significancia es de 0,001 es menor a 0,005 lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

3.3.2. Hipótesis específica 1.

Hi: La planificación influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

Ho: La planificación **NO** influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

Tabla 18

Tabla de correlación X1 Planificación y Y Competitividad

		X1 Planificación	Y Competitividad
Rho de Spearman	X1 Planificación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	70
Y Competitividad	Y Competitividad	Coefficiente de correlación	,931**
		Sig. (bilateral)	<,001
		N	70

Fuente: Elaboración propia.

La tabla mostró un nivel de correlación positiva, por lo tanto, si hay una relación alta (0,931). El análisis de la significancia es de 0,001 es menor a 0,005, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

3.3.3. Hipótesis específica 2.

Hi: La organización influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

Ho: La organización **NO** influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

Tabla 19

Tabla de correlación X2 Organización y Y Competitividad.

			X2 Organización	Y Competitividad
Rho de Spearman	X2 Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,879**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	70	70
	Y Competitividad	Coeficiente de correlación	,879**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	70	70

Fuente: *Elaboración propia.*

La tabla mostró un nivel de correlación positiva, por lo tanto, si hay una relación media alta (0,879). El análisis de la significancia es de 0,001 es menor a 0,005, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

3.3.4. Hipótesis específica 3.

Hi: La dirección influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

Ho: La dirección **NO** influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

Tabla 20

Tabla de correlación X3 Dirección y Y Competitividad.

			X3 Dirección	Y Competitividad
Rho de Spearman	X3 Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,931**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	70	70
	Y Competitividad	Coeficiente de correlación	,931**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	70	70

Fuente: *Elaboración propia.*

La tabla mostró un nivel de correlación positiva, por lo tanto, si hay una relación alta (0,931). El análisis de la significancia es de 0,001 es menor a 0,005, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

3.3.5. Hipótesis específica 4.

Hi: El control influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

Ho: El control **NO** influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

Tabla 21

Tabla de frecuencia X4 Control y Y Competitividad.

		X4 Control	Y Competitividad
Rho de Spearman	X4 Control	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,109**
		N	,369
			70
	Y Competitividad	Coeficiente de correlación	,109**
		Sig. (bilateral)	1,000
		,369	
		70	

Fuente: *Elaboración propia.*

La tabla mostró que no hay relación, porque el coeficiente de correlación es mayor (0,369). Por lo tanto, es la competitividad quien influye en control. Por ende, se acepta la hipótesis nula.

3.4. Discusión de resultados.

En este capítulo, se desarrolló el análisis o interpretación de los datos obtenidos por parte de los colaboradores administrativos y operativos de las operadoras turísticas de Puerto López.

El objetivo principal de la investigación se basó en “determinar la incidencia de la gestión administrativa en la competitividad de las operadoras turísticas del Cantón Puerto López”, en donde los resultados obtenidos demostraron que existe una percepción positiva sobre la influencia de una buena gestión administrativa; ya que el 62,9% de los encuestados afirmaron que están “Totalmente de acuerdo” en que las operadoras turísticas se desarrollan de manera eficiente en la gestión de sus actividades diarias, mientras que un porcentaje más pequeño 15,7% indicaron que no están de acuerdo y un 21,4% se mantienen neutral con respecto a la gestión eficiente de las empresas, comprendiendo este grupo de personas presentan falta de claridad en la toma de decisiones, existen procesos administrativos ineficientes, problemas de comunicación interna por la falta de canales efectivos de comunicación entre la gerencia y los colaboradores generando confusión en las actividades de desempeño de los trabajadores y existe un conocimiento limitado sobre los procesos administrativos haciendo que la toma de decisiones estratégicas sea escasa. Con estos resultados respalda la hipótesis general con respecto a que la gestión administrativa incide de manera directa en la competitividad de las operadoras turísticas en el Cantón Puerto López, con una correlación alta del Rho de Spearman (0,895) indicando que existe una fuerte relación entre las variables, en donde a medida que aumenta la calidad de la gestión administrativa, aumenta la competitividad de las operadoras turísticas del Cantón Puerto López, teniendo mayores probabilidades de prosperar en un mercado altamente competitivo como es el turismo.

El objetivo específico se basa en “determinar la relación entre la planificación y competitividad”, en donde la planificación fue evaluada como un factor clave para la gestión administrativa, por lo que el 65,7% de los encuestados indicaron que están “Totalmente de acuerdo” en donde los procesos de planificación son sólidos y bien implementados, demostrando que la planificación se alinea con los esfuerzos de los colaboradores para alcanzar los objetivos estratégicos de las operadoras turísticas, las políticas de las operadoras y los objetivos de las mismas están alineados con la realidad de la organización, y los planes de acción cuentan con cronogramas y procesos de toma de decisiones eficientes. Además; con estos resultados se respalda la hipótesis específica 1 en donde la planificación influye de manera directa y positiva con la competitividad, con una correlación alta del Rho de Spearman (0,931) y su nivel de significancia es de (0,001) indicando que existe una fuerte relación entre las variables, en donde a medida que aumenta la planificación, aumenta la competitividad de las operadoras turísticas en Puerto López; por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa en donde la planificación influye en la competitividad de las operadoras turísticas de Puerto López, 2024.

El objetivo específico 2 se basó en “analizar la influencia de la organización en la competitividad de las operadoras turísticas en Puerto López”; en donde, se obtuvo como resultado que el 61,4% de los encuestados indicaron que están totalmente de acuerdo con la afirmación de que las operadoras turísticas cuentan con estructuras organizativas eficientes y procesos eficaces, indicando que existe una claridad en los roles y actividades que desempeña cada colaborador; por otro lado, el 22,9% indicaron que se encuentran “neutral”, mostrando que ciertos colaboradores presentan una falta de claridad en la coordinación de las actividades; mientras que el 15,7% se manifestaron “totalmente en desacuerdo” con la afirmación de que la organización en las operadoras turísticas no están bien estructuradas en términos de roles y funciones, indicando que existen áreas de mejora dentro de las organizaciones para que estas sean competitivas dentro del mercado donde operan. Estos resultados respaldan la hipótesis específica 2 en donde el coeficiente de Spearman es de (0,879) y su nivel de significancia es de (0,001) indicando que existe una correlación positiva alta entre la organización y la competitividad; por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, mostrando que la organización influye de manera significativa en la competitividad de las operadoras turísticas en Puerto López.

El objetivo específico 3 define la “relación de la dirección en la competitividad de las operadoras turísticas en Puerto López”; en la cual se obtuvo como resultado que el 67,1% de los encuestados están “Totalmente de acuerdo” quienes consideran que las decisiones en las operadoras turísticas están alineadas con lo planificado y con los objetivos estratégicos; además, el personal perciben que los gerentes ejercen un liderazgo adecuado y están comprometidos con el logro de los objetivos propuestos, lo cual es importante para mantener o elevar los niveles de

competitividad de las organizaciones. A pesar, de que la mayoría de los encuestados perciben a la dirección de manera positiva, existe un 17,1% que están “Totalmente en desacuerdo”, un 15,7% se mantienen “Neutrales” indicando que la “Dirección” no está funcionando adecuadamente en términos de liderazgo, compromiso y toma de decisiones estratégicas, evidenciando que estas son áreas de mejora que deben tomarse en consideración. Estos resultados respaldan a la hipótesis específica 3 en donde el Coeficiente de Spearman es de (0,931) y su nivel de significancia es de (0,001) demostrando que existe una relación positiva alta entre la dirección y la competitividad, indicando que a medida que la Dirección mejora, la competitividad también incrementa de manera significativa. Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa en donde la dirección influye en la competitividad de las operadoras turísticas de Puerto López en el periodo 2024.

El objetivo específico 4 se basa en “demostrar la influencia del control en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024”; en el cual los resultados obtenidos reflejaron que el 55,7% se encuentran en “totalmente en desacuerdo”, indicando que existen deficiencias en las estrategias de monitoreo y control de las actividades no son las oportunas, demostrando que las organizaciones presentan dificultades en la implementación de sistemas de control efectivos, además, se indica que no existe una evaluación de los planificado frente a lo ejecutado, ni la corrección o evaluación de los objetivos no alcanzados, todo esto puede afectar en la capacidad para ser competitivas. Estos resultados arrojaron que el Coeficiente de Spearman es de (0,109) y su nivel de significancia del (0,369) valor que es mayor al 0.005, lo que indica que no existe relación entre las dos variables estudiadas. Por lo cual, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula en donde el control no influye en la competitividad de las operadoras turísticas de Puerto López.

Por último; los resultados indicaron que las operadoras turísticas cuentan con la efectiva práctica con respecto a la planificación, organización y dirección; lo que refleja una alineación clara entre los objetivos estratégicos y las actividades diarias de las organizaciones, debido a que implementan de manera efectiva la gestión administrativa, lo que les permite una ventaja competitiva en el mercado turístico de Puerto López, reflejando su capacidad para adaptarse y prosperar en un mercado competitivo y dinámico. No obstante, se refleja una deficiencia en los sistemas de monitoreo y evaluación de desempeño dentro de las organizaciones, lo que podría estar afectando la capacidad de las empresas para asegurar el cumplimiento de sus objetivos y mantener un rendimiento competitivo dentro del mercado.

Capítulo 4.

4. Propuesta.

4.1. Tema de la propuesta.

Aplicar un plan de acción para fortalecer la gestión de las operadoras turísticas en el Cantón Puerto López, integrando un sistema de control y aseguramiento de la calidad.

4.2. Propuesta Metodológica.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se plantea una propuesta orientada a la optimización de la gestión administrativa de las operadoras turísticas en el Cantón Puerto López; cuya finalidad es mejorar la eficiencia de las funciones administrativas implementadas en las operadoras turísticas, con el objetivo de incrementar su competitividad en el mercado turístico de Puerto López.

4.3. Justificación de la propuesta.

La presente propuesta de aplicar un plan de acción para fortalecer la gestión administrativa de las operadoras turísticas en el Cantón Puerto López, mediante la implementación de sistemas de control y aseguramiento de la calidad de los servicios ofrecidos; responde a la creciente necesidad de mejorar la competitividad de las empresas turísticas en un destino ascendente. Puerto López se ha consolidado en los últimos años como un lugar de gran atractivo turístico tanto para los turistas nacionales e internacionales, quienes esperan disfrutar de las diversas actividades que ofrece el Cantón; tales como el avistamiento de ballenas jorobadas, visitas a la comuna Agua Blanca, isla Salango, isla de La Plata y el acceso a la playa de Los Frailes, entre otros destinos naturales y culturales. Este aumento en el flujo de turistas ha convertido al turismo en una fuente de ingresos vital para el desarrollo económico del Cantón, el cual recibe aproximadamente entre 132,000 turistas al año (Ministerio de gobierno, 2023).

La afluencia turística se ve influenciada por la temporada de avistamiento de ballenas jorobadas, la cual se da entre los meses de junio a septiembre; durante estos meses, la llegada de turistas es significativamente ascendente debido a este atractivo natural. En este contexto, la gestión eficiente en las tareas y actividades administrativas de las operadoras turísticas se convierte en un aspecto fundamental para aumentar el crecimiento turístico y sostenible del Cantón.

Las operadoras turísticas de Puerto López, al ser responsables de ofrecer y gestionar experiencias para los visitantes, juegan un papel crucial en la satisfacción del cliente y en la percepción de la calidad del destino. Sin embargo, el contexto competitivo actual requiere que estas empresas adopten mejores prácticas de gestión administrativa, las cuales permitan que optimicen sus procesos y eleven sus estándares de calidad. La falta de un sistema estructurado de control y aseguramiento de la calidad limita la capacidad de las operadoras para ofrecer servicios consistentes y alineados con lo planificado, lo que puede traducirse en una pérdida de competitividad frente a otros destinos que ya cuentan con tales sistemas. Por lo tanto, esta propuesta busca desarrollar un sistema de mejora continua que permita a las operadoras turísticas profesionalizar su gestión y enfrentar los desafíos de un mercado turístico que constantemente se encuentra en evolución.

La implementación de un plan de acción orientado a la optimización de la gestión administrativa permitirá que las operadoras turísticas mejoren su desempeño en áreas claves como la planificación, organización, dirección y control. Estos aspectos son esenciales no solo para alcanzar los objetivos internos de las empresas, sino también para garantizar que los servicios ofrecidos cumplan con los estándares de calidad exigidos por los clientes actuales. Al establecer indicadores de desempeño (KPI) y realizar evaluaciones de satisfacción del cliente, las operadoras podrán medir continuamente la efectividad de sus servicios, identificando áreas de mejora y ajustando sus operaciones para responder de manera proactiva a las demandas del mercado. Esta capacidad de adaptación es esencial en un entorno turístico que cambia rápidamente y donde los clientes buscan experiencias de alta calidad.

Además, la propuesta incluye la creación de programas de capacitación y desarrollo profesional enfocados en prácticas de aseguramiento de la calidad y gestión administrativa para el personal de las operadoras. La profesionalización del recurso humano es fundamental para el éxito de esta iniciativa, ya que permite que los colaboradores adquieran las habilidades necesarias para desenvolverse de manera eficiente en sus tareas diarias. Estas capacitaciones no solo fortalecerán la capacidad del personal para cumplir con sus funciones, sino que también fomentarán una cultura organizacional de mejora continua, impulsando el crecimiento y posicionamiento de las operadoras en el mercado turístico nacional.

Por último, el enfoque en el control y aseguramiento de la calidad no solo tendrá un impacto en la competitividad de las operadoras de manera individual, sino que también contribuirá al desarrollo sostenible del turismo en Puerto López. Un sistema de gestión de calidad bien implementado puede mejorar significativamente la experiencia del turista, lo que a su vez favorece la fidelización de los visitantes y una reputación positiva del destino. Además, al abordar las deficiencias en la administración y establecer un marco de referencia sólido, se sientan las bases para que Puerto López sea percibido como un destino turístico de calidad y confiabilidad en el Ecuador. En conclusión, esta propuesta no solo mejorará el desempeño actual de las operadoras turísticas en el cantón, sino que también impulsará el posicionamiento de Puerto López como un destino competitivo y sostenible en el panorama turístico nacional e internacional.

4.4. Objetivo General de la Propuesta.

Desarrollar un plan de acción sistematizado para fortalecer la gestión administrativa de las operadoras turísticas a través de la integración de sistemas de control y aseguramiento de la calidad.

4.5. Objetivos Específicos.

- Implementar un sistema de control de calidad integral que permita monitorear y mejorar continuamente los servicios turísticos ofrecidos.
- Fortalecer el sistema de monitoreo y control administrativo de las operadoras turísticas.
- Desarrollar programas de capacitación y desarrollo profesional para el personal de las operadoras turísticas, centrado en gestión administrativa y prácticas de aseguramiento de calidad.

4.6. Planificación de la Propuesta.

Tabla 22

Planificación de la propuesta.

Objetivo Específico: Implementar un sistema de control de calidad integral que permita monitorear y mejorar continuamente los servicios turísticos ofrecidos.						
Estrategia	Actividades	Responsable	Meta	Tiempo	Recursos	Presupuesto Total
Establecer un sistema de indicadores de desempeño (KPI) para el monitoreo continuo de la gestión administrativa	Crear un sistema de evaluación de satisfacción del cliente (post-servicio). Establecer indicadores y realizar evaluaciones de desempeño de calidad del servicio ofrecido.	Gerentes y/o administradores de las operadoras turísticas. Consultor externo para las evaluaciones.	Definir 5 indicadores de control de calidad como: tiempos de espera, respuesta de quejas, satisfacción del cliente, calidad del servicio guiado y tasa de crecimiento del servicio prometido.	1 mes.	Herramientas para el análisis de datos. Recurso humano. Recurso tecnológico.	\$ 500,00
Establecimiento de un programa de mejora continua en el sistema de calidad del servicio.	Realizar un comité de calidad para revisiones periódicas.	Gerentes de las operadoras turísticas.	Seminarios de formación centrados en fortalecer los sistemas de calidad y lograr el posicionamiento del servicio ofrecido dirigidos a los operadores turísticos.	1 mes.	Sala de reuniones. Materiales de oficina. Recurso humano y tecnológico.	\$ 200,00
Objetivo Específico: Fortalecer el sistema de monitoreo y control administrativo de las operadoras turísticas.						

Realizar evaluaciones de lo planificado y lo realizado.	Implementar un procedimiento para la corrección de objetivos no alcanzados, incluyendo acciones correctivas y preventivas. Realizar capacitaciones sobre la importancia de la corrección de objetivos y cómo aplicar mejoras.	Gerentes y/o administradores de las operadoras turísticas. Consultor externo para las capacitaciones	Capacitar al 100% del personal administrativo en el procedimiento de corrección de lo planificado con lo ejecutado, mejorando así los sistemas de control de las empresas.	2 meses.	Herramientas para el análisis de datos. Sala de reuniones Recurso humano. Recurso tecnológico.	\$ 600,00
Objetivo Específico: Desarrollar programas de capacitación y desarrollo profesional para el personal de las operadoras turísticas, centrado en gestión administrativa y prácticas de aseguramiento de calidad.						
Desarrollar programas de capacitación en gestión administrativa y aseguramiento de la calidad en servicios turísticos	Crear un programa de formación que abarque tanto temas de gestión administrativa como aseguramiento de la calidad en servicios turísticos. Realizar evaluaciones para medir el aprendizaje y la aplicación de los conocimientos adquiridos en ambas áreas (gestión y calidad).	Personal administrativo y operativo de las operadoras turísticas. Capacitador externo en calidad turística.	Formar personal en gestión administrativa y aseguramiento de calidad en servicios turísticos, mejorando su eficiencia y la calidad de atención al cliente para incrementar la competitividad del servicio turístico.	2 meses	Sala de capacitaciones, material impreso y visual, laptops, proyectores.	\$ 550,00

Fuente: Elaboración propia.

4.7. Cronograma de Actividades.

Tabla 23
Cronograma de actividades

Actividades por talleres	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4
Crear un sistema de evaluación de satisfacción del cliente (post-servicio).	x	x																		
Establecer indicadores y realizar evaluaciones de desempeño de calidad del servicio ofrecido.			x	x																
Realizar un comité de calidad para revisiones periódicas.						x		x		x		x								
Implementar un procedimiento para la corrección de objetivos no alcanzados, incluyendo acciones correctivas y preventivas.					x	x	x	x												
Realizar capacitaciones sobre la importancia de la corrección de objetivos y cómo aplicar mejoras.									x	x	x	x								
Crear un programa de formación que abarque tanto temas de gestión administrativa como aseguramiento de la calidad en servicios turísticos.													x	x	x	x	x	x		
Realizar evaluaciones para medir el aprendizaje y la aplicación de los conocimientos adquiridos en ambas áreas (gestión y calidad).																			x	x

Fuente: Elaboración propia.

4.8. Conclusión de la propuesta.

La implementación de un plan de acción para fortalecer los sistemas de control y aseguramiento de la calidad de las operadoras turísticas en el Cantón Puerto López, representa una solución integral que mejorará notablemente la competitividad de estas empresas en el mercado turístico. Esta propuesta surge como respuesta a las problemáticas que tienen las operadoras turísticas, las cuales se reflejan en los bajos resultados que se obtuvieron en las encuestas aplicadas y a las exigencias de un destino turístico en crecimiento, donde la satisfacción de los clientes y la eficiencia en los procesos internos son fundamentales para mantener y aumentar el flujo de visitantes. Cada una de las estrategias planteadas contribuye al objetivo general de optimizar la gestión administrativa, impactando positivamente en la calidad del servicio ofrecido.

Para abordar la problemática de bajos resultados en la dimensión de control y aseguramiento de calidad en las operadoras turísticas en Puerto López, la propuesta integra estrategias y actividades que buscan fortalecer estos aspectos clave en los sistemas de control de las operadoras turísticas. La justificación detrás de estas estrategias se basa en la necesidad de mejorar la competitividad de estas empresas a través de la gestión administrativa en un mercado turístico emergente.

En primer lugar, la estrategia de implementar indicadores de desempeño (KPI) enfocados en la calidad del servicio ofrecido son esenciales para el control y la evaluación continua de las operadoras turísticas. Los indicadores propuestos, como la satisfacción del cliente, los tiempos de espera, la capacidad de respuesta ante quejas, la calidad del servicio guiado y la tasa de crecimiento, permiten un monitoreo estructurado de aspectos claves del servicio que impactan directamente en la percepción del turista. Esta estrategia no solo facilita la identificación de áreas de mejora, sino que también permite tomar decisiones basadas en datos, aumentando así la capacidad de las operadoras para adaptarse rápidamente a las necesidades del mercado. La inversión destinada a esta actividad, que incluye herramientas de análisis de datos y encuestas de satisfacción post-servicio, parece adecuada para cubrir los recursos necesarios. Se considera que el presupuesto asignado es suficiente para implementar estas herramientas, que no requieren una infraestructura tecnológica compleja, sino una buena planificación y análisis continuo.

Los programas de mejora continua, el cual incluye la creación de un comité de calidad encargado de realizar revisiones periódicas y asegurar un proceso constante de optimización en los servicios turísticos. Este comité se reunirá de forma regular para analizar los datos generados por los KPI y otros indicadores de desempeño, detectando posibles desviaciones en los estándares de calidad y proponiendo soluciones correctivas. Este enfoque no solo permite una revisión constante de los procesos, sino que también fomenta una cultura de calidad entre el personal, motivándolos a mantener altos estándares en el servicio ofrecido. Además, la inclusión de revisiones constantes ayuda a mantener al equipo comprometido y alineado con los objetivos organizacionales, contribuyendo a un ambiente laboral que incentiva la mejora continua. En términos de presupuesto, se ha destinado un total de \$60 para la implementación de este comité, lo cual parece suficiente, dado que se trata de reuniones de revisión interna que requieren únicamente de recursos básicos como salas de reuniones y materiales de oficina. Este desarrollo de competencias no solo mejora la prestación del servicio, sino que también permite a las operadoras mostrarse más competitivas en el sector turístico local.

La capacitación en gestión administrativa y aseguramiento de calidad es otra de las estrategias fundamentales para fortalecer la competitividad de las operadoras turísticas. La formación del personal en estas áreas permite que los colaboradores adquieran conocimientos y habilidades necesarias para ejecutar sus funciones de manera más eficiente, impactando directamente en la calidad del servicio ofrecido. La profesionalización del recurso humano mejora la capacidad de las operadoras para cumplir con los estándares exigidos en el sector turístico y ofrecer experiencias satisfactorias a los turistas, lo cual es crucial en un entorno altamente competitivo. Este programa de capacitación incluye tanto temas de gestión administrativa como de aseguramiento de calidad en servicios turísticos, brindando un enfoque integral para el desarrollo de competencias. El presupuesto y los recursos establecidos son adecuados para

cubrir las necesidades de formación, especialmente al considerar que los talleres se pueden realizar de forma presencial con material impreso y equipos audiovisuales básicos.

Por último, al implementar un procedimiento de corrección de objetivos y capacitar al personal en su aplicación, esta estrategia permite que las operadoras turísticas de Puerto López cuenten con un sistema de control robusto que facilite la identificación de desviaciones y errores en los procesos, al mismo tiempo que brinda herramientas para aplicar acciones correctivas y preventivas de forma oportuna. La capacidad de ajustar y corregir los objetivos no logrados es esencial en un entorno tan dinámico como el turismo, donde las expectativas de los clientes pueden cambiar rápidamente y requieren de una respuesta ágil y eficaz. Además, este procedimiento promueve una cultura organizacional de mejora continua, en la cual cada miembro del equipo entiende la importancia de su rol en el cumplimiento de los objetivos. El presupuesto de \$50 para documentar este procedimiento y de \$150 para talleres de capacitación sobre la aplicación de mejoras y correcciones parece adecuado, ya que estas actividades requieren principalmente de tiempo y organización. Esto permite a las operadoras abordar problemas de manera oportuna y minimizar las desviaciones de los objetivos establecidos, promoviendo una cultura organizacional de mejora continua.

En conclusión, la implementación de este plan de acción contribuirá significativamente a fortalecer los sistemas de control y aseguramiento de calidad de las operadoras turísticas, permitiéndoles mejorar sus procesos y optimizar la calidad de los servicios ofrecidos. Cada una de las estrategias propuestas como: la implementación de KPI, el programa de mejora continua, la capacitación del personal y el sistema de corrección de objetivos; abordan aspectos críticos de la gestión, aumentando la eficiencia y efectividad de las operadoras turísticas en Puerto López. Además, el presupuesto asignado a cada actividad es adecuado para cumplir con los objetivos propuestos, lo cual asegura una ejecución viable de este plan de mejora. A través de esta propuesta, las operadoras turísticas podrán posicionarse como empresas competitivas y sostenibles en el mercado, contribuyendo al desarrollo económico de Puerto López y consolidando la imagen del cantón como un destino turístico de calidad en el Ecuador.

5. Conclusiones.

De acuerdo a la investigación, se pudo determinar que la planificación se presenta como un factor relevante para la competitividad de las operadoras turísticas en Puerto López en donde los procesos de planificación son sólidos y contribuyen significativamente al éxito competitivo de la organización. Los resultados indican una correlación positiva alta, lo cual respalda que existe una relación entre la planificación y la competitividad de las operadoras turísticas; lo que indica que una adecuada planificación permite una alineación efectiva entre los objetivos estratégicos y las actividades diarias de las empresas, mejorando su competitividad. Esto evidencia que la planificación estratégica bien implementada es clave para el crecimiento y posicionamiento de las operadoras en un mercado turístico competitivo.

Por otra parte, la organización dentro de las operadoras turísticas se destacó como un factor determinante para su competitividad. La claridad en los roles, las responsabilidades y la estructura organizativa facilita la coordinación de actividades y el cumplimiento de los objetivos. En este sentido, los datos muestran una correlación positiva alta, lo que refuerza la relación entre una buena organización y la capacidad competitiva de las operadoras. Esto sugiere que contar con una estructura organizacional clara facilita el aprovechamiento de los recursos y permite a la empresa adaptarse mejor a las demandas del mercado, respondiendo con mayor efectividad ante los cambios y desafíos del entorno.

En cuanto a la dirección, se concluye que el liderazgo y la toma de decisiones estratégicas desempeñan un papel fundamental en el logro de la competitividad. Un liderazgo efectivo permite orientar las acciones de la empresa hacia el cumplimiento de sus metas, promoviendo un entorno de confianza y compromiso entre los colaboradores. Además, los datos avalan que la dirección influye directamente en la competitividad, lo cual indica que un liderazgo sólido no solo motiva al personal, sino que también permite a las operadoras aprovechar mejor sus recursos y fortalecer su posición en el mercado.

Por último, en cuanto al control, se observa una situación diferente, los resultados muestran una correlación baja, lo que sugiere que, en el contexto actual, el control no influye directamente en la competitividad de las operadoras turísticas. Las deficiencias en los sistemas de monitoreo y evaluación limitan la capacidad de las empresas para identificar áreas de mejora y realizar ajustes oportunos. Esto indica que, si bien el control no muestra una relación directa con la competitividad, existe un potencial significativo para mejorar este aspecto y contribuir a un desempeño más eficiente y competitivo en el futuro. En consecuencia, se concluye que la falta de un sistema de control adecuado limita la capacidad de estas empresas para evaluar su desempeño y ajustar sus estrategias de manera oportuna, lo cual representa un área de mejora clave para fortalecer su competitividad en el largo plazo.

En conclusión, los hallazgos de esta investigación evidencian que la planificación, la organización y la dirección inciden positivamente en la competitividad de las operadoras turísticas de Puerto López. Una gestión administrativa eficiente permite a estas empresas una mayor capacidad de adaptación y respuesta a las demandas del sector turístico. Sin embargo, las deficiencias observadas en los sistemas de control reflejan una oportunidad importante de mejora, ya que fortalecer estos procesos podría permitir una supervisión más efectiva y una rápida reacción ante las necesidades del mercado.

6. Recomendaciones.

La implementación de un sistema de indicadores de desempeño (KPI) como: tiempos de espera, respuesta de quejas, satisfacción del cliente, calidad del servicio guiado y tasa de crecimiento del servicio prometido; los cuales son esenciales para mejorar la gestión administrativa al permitir un monitoreo objetivo y continuo en los procesos claves. Esto no solo optimiza el uso de los recursos, sino que también permite a las operadoras turísticas reaccionar de manera eficiente a los problemas suscitados y mejorando su competitividad. Además; los KPI fomentan la toma de decisiones basadas en datos, incrementando la satisfacción del cliente y fortaleciendo su fidelidad.

Establecer un programa de mejora continua en el sistema de calidad del servicio, permite a las operadoras turísticas en Puerto López adaptarse a las demandas cambiantes de los turistas y manteniendo altos estándares de calidad, haciendo que estas empresas sean como referentes en el sector, atrayendo a más turistas y mejorando su reputación. Además; un comité de calidad permite supervisar periódicamente las actividades, fomentando la proactividad y adaptabilidad a las demandas del mercado.

Al realizar evaluaciones de lo planificado con lo que se ha realizado o ejecutado, permite a las operadoras turísticas identificar desvíos, optimizar recursos y garantizar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Al implementar acciones correctivas y preventivas, se minimizan errores y se asegura la continuidad operativa, lo que resulta en una mejor eficiencia administrativa y en la consolidación de una ventaja competitiva.

Desarrollar programas de capacitación en gestión administrativa y aseguramiento de la calidad en servicios turísticos, es un pilar fundamental para el crecimiento y la sostenibilidad de las operadoras turísticas, los programas de capacitación no solo mejoran las habilidades del personal, sino que también aseguran que la prestación de los servicios, esto permite incrementar la satisfacción del cliente, la productividad y la capacidad de innovar, posicionando a las operadoras como líderes en el sector turístico de Puerto López.

7. Referencias

- Anaya, T. J. (1998). *Logística Integral: La Gestión Operativa de La Empresa*. Madrid: ESIC Editorial.
- Cano, L. E., Rodríguez, A. G., & Ruiz, V. A. (2019). *La Competitividad en las microempresas en Manta 2019*. Obtenido de Scielo.senescyt.gob.ec: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2528-79072019000200051&script=sci_arttext
- Cerna Garcia, M. A. (26 de Octubre de 2019). *Gestión administrativa y clima organizacional en las instituciones educativas del nivel primario del distrito de Independencia de Huaraz, 2019*. Obtenido de Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo: https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/5531/T033_18120037_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chandler, A. D. (1962). *Estrategia y estructura: capítulos en la historia de la empresa industrial*. Obtenido de The M.I.T. Press: https://archive.org/details/strategystructur00chan_0/page/n5/mode/2up
- Chóez, V. J. (01 de Febrero de 2024). *La Competitividad y el Desarrollo Sostenible del sector turístico de la ciudad de Puerto López, año 2022*. Obtenido de Universidad Estatal del Sur de Manabí: <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/6478/1/Choez%20Ventura%20Justin%20Alexander.pdf>
- Corvo, H. (01 de 07 de 2021). *Gestión administrativa: concepto, funciones y procesos*. Obtenido de lifeder.com: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- De la Cruz, I., Morales, J., & Carrasco, G. (2006). *Construcción de un instrumento de evaluación de capacidades en la empresa: Una propuesta metodológica*. Obtenido de En las memorias del X Congreso Anual de la Academia de Ciencias Administrativas, A.C. (acacia). San Luis Potosí (México).
- Diccionario de la Real Academia Española. (2001). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/competencia>
- Domareski, R. T., & Chim, m. A. (2019). Competitividad e innovación: Teoría versus práctica en la medida de competitividad turística. *El periplo sustentable. no36 Toluca ene./jun. 2019*, 134-156.
- Estrada, B. R. (2010). *Planeación estratégica en la pyme evidencia empírica en empresas mexicanas*. España: Universidad de Cantabria.
- Group, W. B. (31 de Marzo de 2022). *Tourism and Competitiveness*. Obtenido de World Bank Group: <https://www.worldbank.org/en/topic/competitiveness/brief/tourism-and-competitiveness>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hidalgo, D. C., & Vásquez, E. M. (Septiembre de 2019). *Modelo de Gestión Administrativo y Gerencial para mejorar la Competitividad Interna de la empresa Indutexma*. Obtenido de Universidad de Otavalo: <https://repositorio.uotavalo.edu.ec/bitstream/52000/248/1/UO-PG-ADM-2019-19.pdf>
- Isidro, A. V. (04 de Agosto de 2018). *Puerto López en Ecuador*. Obtenido de entornoturistico.com: <https://www.entornoturistico.com/puerto-lopez/>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *El Cuadro de Mando Integral*. Harvard Business School Press.

- Katz, J. M. (2003). *Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Kouzes, J. M., & Posner, B. Z. (2018). *El desafío del liderazgo. Sexta edición. Cómo hacer realidad cosas extraordinarias en una organización*. Barcelona: Editorial Reverté, S.A.
- López Holguín, A. A. (2021). *Gestión administrativa y su influencia en el posicionamiento de la empresa Allbiteg S.A., Ecuador, 2021*. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71070/López_HAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, B. J. (26 de Agosto de 2021). *Potencial Turístico y competitividad del sector turístico de la provincia de Pomabamba, Región Ancash, 2021*. Obtenido de Repositorio.unasam.edu.pe: https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4860/T033_46310881_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, J., & Álvarez, C. (2006). *Mapa de Competitividad para el diagnóstico*. México: Foro de Investigación. Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. Obtenido de Foro de Investigación. Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. .
- Martínez, M. I., Santero, S. R., Luis, S., & Marcos, C. M. (2009). *Factores de competitividad de la pyme española 2008*. Obtenido de researchgate.net: https://www.researchgate.net/publication/316148368_FACTORES_DE_COMPETITIVIDAD_DE_LA_PYME_ESPANOLA
- Masaquiza, T., Palacios, A., & Moreno, K. (10 de Octubre de 2020). *Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la coordinación Zonal de Educación - Zona 3*. Obtenido de Revista Científica UISRAEL, 7(3), 51–64.: <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- Ministerio de gobierno, g. (2023). *Policía Nacional mantiene turismo seguro en Puerto López*. Obtenido de Ministeriodegobierno.gob.ec: <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/policia-nacional-mantiene-turismo-seguro-en-puerto-lopez/>
- Mintzberg, H. (1994). *The Rise and Fall of Strategic Planning*. Obtenido de Harvard Business Review: [https://www.theism.org/public-library/Mintzberg%20\(1994\)%20Fall%20and%20Rise%20of%20Strategic%20Planning.pdf](https://www.theism.org/public-library/Mintzberg%20(1994)%20Fall%20and%20Rise%20of%20Strategic%20Planning.pdf)
- Mintzberg, H., & Quinn, J. B. (1998). *El Procso Estratégico. Conceptos, contextos y casos. 2 Edición*. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Münch, L. (2014). *Gestión empresarial, enfoques y proceso administrativo*. Obtenido de Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.: <https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/ad>
- Ortega, M. M. (2011). *Modelo de Estrategia Emergente y su Aplicación en las PYME de México en Ambientes de Incertidumbre. Un Estudio Cualitativo en Empresas del Sector Automotriz*. Obtenido de eumed.net: <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2011/maom/indice.htm>
- Porter, M. E. (1982). *Estrategia Competitiva. Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. México: Grupo Editorial Patria.
- Quijije, P. M. (2021). *Gestión Administrativa y Estrategias de Marketing en las Operadoras turísticas del Cantón Puerto López, periodo 2019-2021*. Obtenido de Repositorio UNESUM.
- Quiroa, M. (07 de Diciembre de 2020). *Gestión administrativa*. Obtenido de economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>

- Quiroga, P. D. (2003). *Modelo matemático para determinar la competitividad de las Pymes.* . Obtenido de revistas.uis.edu.co: <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistadocencia/article/view/1364>
- Ramírez, A. A., & Sánchez, A. C. (2019). *Diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de una empresa de servicio inmobiliario.* Obtenido de es.scribd.com: <https://es.scribd.com/document/509845402/Plan-Estrategico-Para-Una-Empresa-de-Servicio-Inmobiliario>
- Ramírez, C. A., Ramírez, G. R., & Calderón, M. E. (27 de Enero de 2017). *La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial.* Obtenido de eumed.net: <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración. Octava edición.* México: Pearson Prentice Hall.
- Rodríguez, S. S., Intriago, D. A., Morán, A. M., & Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad.*
- Rubio, B. A., & Aragón, S. A. (2006). *Recursos estratégicos en las PYMES.* Obtenido de researchgate.net: https://www.researchgate.net/publication/40885790_Recursos_estrategicos_en_las_PYMES
- Saavedra, G. M. (2012). *Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana.* Obtenido de scielo.org.co: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000200005
- Sánchez, C. H., Reyes, R. C., & Mejía, S. K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.* Obtenido de Universidad Ricardo Palma: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1480>
- Solleiro, J. L., & Rosario, C. (2005). *Competitiveness and innovation systems: the challenges for Mexico's insertion in the global context.* Obtenido de sciencedirect.com: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S016649720400032X>
- Treviño, C. (2002). *Innovación y competitividad empresarial.* Revista de la facultad de economía-BUAP, 7(20).
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos.* Colombia: (1 ed). Colombia Editorial Gente Nueva.
- Wi, P., Le, C., & Zhan, W. (2019). *PESTEL Analysis of Construction Productivity Enhancement Strategies: A Case Study of Three Economies.* Obtenido de Journal of Management in Engineering,: <https://ascelibrary.org/doi/10.1061/%28ASCE%29ME.1943-5479.0000662>
- Zeballos, Z. E. (2001). *Contabilidad General, Teoría y práctica.* Arequipa: Impresiones Juve E.I.R.L.

8. Anexos.

Tabla 24
Matriz de consistencia.

Variables	Dimensiones	Problema específico	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
X – Gestión Administrativa Y – Competitividad	X1. Planificación	X1-Y. ¿La planificación influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024?	X1-Y ¿Determinar la relación de la planificación en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024?	Hi: La planificación influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024. Ho: La planificación NO influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.
	X2. Organización	X2-Y. ¿La organización influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024?	X2-Y ¿Analizar la influencia de la organización en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024?	Hi: La organización influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024. Ho: La organización NO influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.
	X3. Dirección	X3-Y. ¿La dirección influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024?	X3-Y ¿Definir la relación de la dirección en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024?	Hi: La dirección influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024. Ho: La dirección NO influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.
	X4. Control	X4-Y. ¿El control influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024?	X4-Y ¿Demostrar la influencia del control en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024?	Hi: El control influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024. Ho: El control NO influye en la competitividad de las operadoras turísticas Puerto López, 2024.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 15
Encuesta

Gestión Administrativa y la Competitividad de las operadoras turísticas, Puerto López, 2024

La siguiente encuesta tiene la finalidad de conocer la relación de la Gestión Administrativa y la Competitividad de las operadoras turísticas en Puerto López. Sus respuestas serán anónimas y tratadas con estricta confidencialidad, los resultados se analizarán de forma global y tendrán únicamente fines académicos. Gracias por su tiempo y su colaboración al completar este formulario.

Figura 16
Respuesta de los gerentes de las operadoras turísticas a la encuesta.



Figura 17

Respuesta de los gerentes de las operadoras turísticas a la encuesta.

**Figura 18**

Respuesta de los gerentes a la encuesta.

