

recimundo

Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento

DOI: 10.26820/recimundo/6.(3).junio.2022.344-354

URL: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1803>

EDITORIAL: Saberes del Conocimiento

REVISTA: RECIMUNDO

ISSN: 2588-073X

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Artículo de investigación

CÓDIGO UNESCO: 5909.01 Gestión Administrativa

PAGINAS: 344-354







Proceso administrativo: un estudio al crecimiento empresarial de las MIPYMES operadoras turísticas, cantón Puerto López

Administrative process: a study of the business growth of tourism operator MSMEs in Puerto López

Processo administrativo: um estudo sobre o crescimento empresarial das PMEs operadoras de turismo no cantão de Puerto López

Viviana Del Rocio Saltos Buri¹; Favian Alfonso Lucas Chele²; Borys Augusto Fienco Bacusoy³; Gabriela Yamileth Castro Zorrilla⁴

RECIBIDO: 01/07/2022 **ACEPTADO:** 20/07/2022 **PUBLICADO:** 10/08/2022

1. Magister en Contabilidad y Auditoría; Doctora en Administración; Ingeniera en Administración de Empresas Agropecuarias; Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Ecuador; viviana.saltos@unesum.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0002-4832-8676>
2. Licenciado en Administración de Empresas; Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Ecuador; lucas-favian4903@unesum.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0001-9389-379X>
3. Investigador Independiente; Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Ecuador; fienco-borys7777@unesum.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0001-9249-8990>
4. Investigadora Independiente; Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Ecuador; castro-gabriela2237@unesum.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0003-1747-1039>

CORRESPONDENCIA

Viviana Del Rocio Saltos Buri

viviana.saltos@unesum.edu.ec

Jipijapa, Ecuador

RESUMEN

El proceso administrativo está dado por cuatro etapas principales conocidas como la planificación, la organización, la dirección y el control, estas etapas inciden en las MIPYMES para un óptimo desarrollo de sus actividades empresariales y por ende alcanzar un buen crecimiento empresarial. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia del proceso administrativo en el crecimiento empresarial de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) operadoras turísticas del Cantón Puerto López, pues se evidenció falencias en la aplicación del proceso administrativo, que en consecuencia no permite alcanzar su máximo potencial a este grupo de MIPYMES, además existe factores internos y externos que evitan el crecimiento empresarial. Para el presente estudio se empleó una investigación descriptiva acompañada de los métodos inductivo – deductivo, analítico – sintético, histórico, documental y estadístico. Se aplicó una encuesta a 117 empleados y empleadores de las MIPYMES operadoras turísticas del cantón Puerto López. Como resultado se muestra que la aplicación del proceso administrativo, está limitada por la ausencia de conocimientos, además existe una desorganización dentro de la asociación. Por lo que se recomienda, formar parte de procesos de capacitación o refuerzo de los conocimientos en el área administrativa apoyados por instituciones como el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal, el Gobierno Provincial y las universidades con convenios e injerencia en la zona.

Palabras clave: Crecimiento, Rentabilidad, Organización, Administración, Empresas.

ABSTRACT

The administrative process is given by four main stages known as planning, organization, direction and control, these stages affect MIPYMES for an optimal development of their business activities and therefore achieve good business growth. The objective of this research is to determine the incidence of the administrative process on the business growth of the tourism operator MIPYMES of Puerto Lopez city, since there were evidences of deficiencies in the application of the administrative process, which consequently does not allow this group of MIPYMES to reach their maximum potential, in addition there are internal and external factors that hinder business growth. Descriptive research was used for the study, accompanied by inductive - deductive, analytical - synthetic, historical, documentary and statistical methods. A survey was applied to 117 employees and employers of the tourism operator MIPYMES of Puerto López city. As a result, it is shown that the application of the administrative process and is limited by the absence of knowledge, in addition there is disorganization within the association. Therefore, it is recommended to be part of training processes or reinforcement of knowledge in the administrative area supported by institutions such as the Municipal Decentralized Autonomous Government (GAD), the Provincial Government and universities with agreements and interference in the area.

Keywords: Growth, Profitability, Organization, Administration, Companies.

RESUMO

O processo administrativo é dado por quatro fases principais conhecidas como planejamento, organização, direção e controle, estas fases afetam a MIPYMES para um desenvolvimento ótimo das suas atividades comerciais e, por conseguinte, para alcançar um bom crescimento empresarial. O objetivo desta investigação é determinar a incidência do processo administrativo no crescimento empresarial do operador turístico MIPYMES da cidade de Puerto Lopez, uma vez que houve indícios de deficiências na aplicação do processo administrativo, o que conseqüentemente não permite a este grupo de MIPYMES atingir o seu potencial máximo, para além de existirem factores internos e externos que dificultam o crescimento empresarial. Foi utilizada investigação descritiva para o estudo, acompanhada de métodos indutivos - dedutivos, analíticos - sintéticos, históricos, documentais e estatísticos. Foi aplicado um inquérito a 117 empregados e empregadores do operador turístico MIPYMES da cidade de Puerto López. Como resultado, mostra-se que a aplicação do processo administrativo é limitada pela ausência de conhecimento, além disso, há desorganização dentro da associação. Por conseguinte, recomenda-se fazer parte dos processos de formação ou reforço dos conhecimentos na área administrativa apoiados por instituições como o Governo Autónomo Municipal Descentralizado (GAD), o Governo Provincial e as universidades com acordos e interferências na área.

Palavras-chave: Crescimento, Rentabilidade, Organização, Administração, Empresas.

Introducción

Las Pymes constituyen un factor importante para el crecimiento socio-económico de cada país, lo que da origen a la necesidad de incrementar su desempeño y requerir la implementación de estrategias que beneficien las operaciones, todo con la finalidad de reducir los costos de operación, mejorar la eficiencia de los procesos, los niveles de inventario, la calidad de los productos y por supuesto incrementar la productividad. Además, generan riqueza y empleo, porque dinamizan la economía y mejora la gobernabilidad, debido a que requieren menores costos de inversión, es el sector que mayormente utiliza insumos y materias primas. Yance, Solís, Burgos, y Hermida, (2017)

Vivimos en un mundo globalizado donde el desarrollo y crecimiento de las PYMES es importante para la nación. "Las MIPYMES según el último Censo Nacional Económico, de acuerdo al tamaño, de las 843.745 empresas registradas en 2016, el 90,5% son microempresas, es decir con ventas anuales menores a 100 mil dólares y entre uno y nueve empleados; le sigue la pequeña empresa con el 7,5% y ventas anuales entre 100.001 a 1'000.000 entre 10 y 49 funcionarios. (Delgado y Chávez, 2018). Sin embargo, permanecer en el mercado competitivo no es fácil y es por ello que muchas de estas tienden a cerrar sus puertas.

A escala mundial de acuerdo con datos del Consejo Internacional para la pequeña empresa, este tipo de negocios, representan más del 90% del total de empresas, generan entre el 60 y el 70% del empleo y son responsables del 50% del Producto Interior Bruto (PIB) a nivel mundial. Lo cierto es que es una estructura básica para la economía mundial. Las pymes por lo general no exceden de 250 trabajadores y un nivel moderado de facturación que puede variar en función del país. (Roberto, 2019)

Las estadísticas son contundentes y son prácticamente iguales en todo el mundo, aproximadamente el 75% de las Pymes

(Pequeñas Empresas) que se emprenden cada año no llegan a los primeros dos años de vida y del 20% restante, solo un pequeño porcentaje llega al quinto año y aún un menor porcentaje llega a los 10 años. Y la gran mayoría de las Pymes que pasan del segundo año de vida, se mantienen en un estado de "supervivencia", estancados en un ciclo de poco o nulo crecimiento y poca rentabilidad. (Ladagga, 2016)

Un aspecto fundamental de las MIPYMES latinoamericanas es su heterogeneidad. Ya que las microempresas cuya gestación suele responder a necesidades individuales de autoempleo, y que a menudo se sitúan en una situación de informalidad (bajos niveles de capital humano, dificultad para acceder a recursos financieros externos, escasa internacionalización, realización de actividades con bajos requerimientos técnicos, etc.). (Stumpo, 2018)

Las ciudades del Ecuador, tienen un acelerado crecimiento y desarrollo en lo concerniente a las Pymes; sin embargo, estas deben enfrentar la competencia de grandes empresarios con poder económico que provienen de ciudades grandes, quienes se diferencian por su alto nivel de productividad el cual es alcanzado por la correcta aplicación de la administración de operaciones en su proceso, aspecto que las pone en desventaja. (Yance, Solís, Burgos y Hermida, 2017).

En Ecuador, el turismo se está consagrando como un nuevo sector hacia el cual los emprendedores están apostando, pues se trata de una actividad económica representada por diversos paisajes que abarcan desde la selva Amazonas, las zonas altas andinas y las islas Galápagos de abundante fauna, además de sus costas, siendo las MIPYMES operadoras turísticas las encargadas de ofrecer paquetes vacacionales, como su principal producto a turistas nacionales y extranjeros que visitan los diversos balnearios.

Según Argudo (2018), dice que el proceso administrativo consta de un conjunto de actividades que fluyen para alcanzar un fin. Esas actividades se dan en dos etapas; una primera llamada mecánica que involucra las fases de planificación y organización, y una segunda etapa más dinámica que comprende las fases de dirección y control. Juntas conforman un ciclo dentro del proceso administrativo ya que cada vez que un proyecto planeado se cumple, este vuelve a empezar.

Manabí cuenta con 63.835 empresas y, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en el 2014 las empresas de Manabí vendieron USD 5.321 millones de dólares, lo que equivale al 5% del producto interno bruto (PIB) nacional, siendo así la tercera provincia en aporte a la producción nacional. (Nevares, 2018) De total de las empresas de Manabí 63.690, el 99.7% son micro, medianas y pequeñas empresas (MIPYME). Que se dedican principalmente al comercio de un 37% del total del país, el 34% a los servicios, el 18% a la agricultura, el 8% a la industria manufacturera y el 3% construcción.

En el ámbito local existen 27 MIPYMES operadoras turísticas constituidas legalmente, estas constituyen una fuerte base para el desarrollo local del Cantón Puerto López, la mayoría de los propietarios de micro, pequeña y medianas empresas provienen de anteriores trabajos asalariados y de la población económicamente inactiva.

El cantón Puerto López es considerado como sector turístico y pesquero por excelencia, sus operadoras turísticas son las que lo han convertido en un componente de desarrollo y crecimiento socioeconómico por lo que cumplen un papel muy importante en este sector, pero desde un punto netamente administrativo se pueden encontrar falencias en la aplicación de los procesos administrativos que afecta directamente en el crecimiento empresarial, pues no se está aprovechando toda la capacidad producti-

va y económica de estas MIPYMES. Por tanto, reduce drásticamente la capacidad de respuestas ante problemas del ámbito administrativo interno, el desconocimiento y la carencia de estudio hace que los emprendedores no duren mucho tiempo en los negocios que establecen con gran esfuerzo y en la mayor parte por necesidad de trabajo.

En todo caso muchas veces no logra superarse por falta de innovación, apoyo gubernamental, desconocimiento del proceso administrativo o porque simplemente no saben cómo hacerlo, por otra parte, cuentan con poca capacitación en emprendimientos, además de no llevar una buena supervisión, y otras solo se contentan con lo poco que ganan y no quieren superarse, lo que esto provoca que estos negocios no estén administrados de la manera correcta.

El turismo en la actualidad es una industria importante en nuestro país ya que está comprendida por oferta y producción de servicios, en Puerto López existen diversos sectores que influyen de manera satisfactoria con el turismo como lo son: operadores turísticos, alojamiento, transporte, hotelería, servicios complementarios entre otros.

Las operadoras turísticas actualmente se dedican a brindar servicios de avistamiento de ballenas jorobadas, snorking, paseo a la Isla de la Plata y Salango, kayak, pesca deportiva, visita a diversos lugares del Parque Nacional Machalilla, para efecto de ello nace la problemática al comprobar si las operadoras turísticas usan el proceso administrativo correctamente y si tienen un buen crecimiento empresarial, además si se enfocan en una misión y visión que mejoren sus paquetes turísticos, tanto a corto y largo plazo.

Por lo tanto, la investigación se basa en las MIPYMES operadoras turísticas del cantón Puerto López, para determinar la incidencia del proceso administrativo en el crecimiento empresarial. Su resultado permitirá señalar las faltas administrativas en las que incurren los encargados de estas organizacio-

nes y su situación respecto al alcance de una potencialización de su actividad empresarial, que permita adaptar la interrelación de estas dos variables para una mejor consecución de objetivos y metas. Además de beneficiar a la población, ya que probablemente encadenaría a un mayor dinamismo económico en el cantón; también tendrá una injerencia indirecta en la sociedad especialmente turistas, ya que estos serán beneficiarios de una mejor atención a sus requerimientos y un mejor trato.

Metodología

Se ha desarrollado el proceso del estudio sobre el proceso administrativo y el crecimiento empresarial en las MIPYMES operadoras turísticas del cantón Puerto López empleando un enfoque cualitativo - cuantitativo en razón de que busca analizar el problema, a través de la interpretación de los resultados. De la misma manera, es una investigación de tipo descriptivo para investigar la incidencia de las dos variables de estudios como es el caso del proceso administrativo y crecimiento empresarial.

Se realizó un proceso de observación para identificar la forma en la que trabajan, la conducta o actuación del lugar de los hechos o algún objeto a estudiar, en base a la visualización directa se pudo conocer la realidad del tema investigado como es el proceso administrativo y crecimiento empresarial de MIPYMES operadoras turísticas del cantón Puerto López. Apoyado en un dialogo entablado entre dos o más personas es decir entrevistado y entrevistador se pudo recopilar información relevante sobre el tema investigado, la entrevista se la realizó al Sr. Aníbal Ponce (presidente de la Asociación de las Operadoras Turísticas del Cantón Puerto López).

Además, mediante la encuesta se adquirió información relevante sobre el tema estudiando, se la aplico mediante un cuestionario previamente diseñado, la encuesta fue realizada a los empleadores y empleados que forman parte de la agrupación de las operadoras turísticas del cantón Puerto López considerando al presidente y a los socios de la Asociación de Operadores Turísticas del cantón Puerto López que suman un total de 117 entre empleador y empleados como población.

Tabla 1. Operadoras Turísticas del Cantón Puerto López.

Razón social de las operadoras turísticas	Representante legal	Número de Empleados y empleadores
Aventuras la Plata	Echeverria Guerra Galo	7
Arrecife Marino	Muñoz Vargas Dunmar Paul	5
Isla de la Plata Bahía Drave	María Elizabeth Mera Angulo	4
Bosque marino	Castro Ayala Paola Cristina	5
Cercapez	Parrales Mero Carlos Julio	4
Explora diving	Guerrero Mancheno Michael	6
Islas Tours	Mónica del Jesús Tubay Cañarte	3
Mares Dive Center	María Cristina Izurieta Torres	5
MI Paco y Yo	Gonzales Lucas Ricardo Francisco	4
Naturis	Ponce Moran Pedro	3
Machalilla tours	Choez Castro Fausto	5

Orcados Aventuras	Santana Fienco Margarita	4
La Plata tour	José Rivera González	5
Palo Santo	Ponce Baque Hamilton	4
Polo Tour	Parrales Santana Arturo Efrén	3
Rosita tour	Parrales Tomalá Clinio Fabian	4
Ptolozeptour	Lucas Acuña Winston Alfredo	2
Wisthon Reyes Wirey	Reyes Tomalá Aracely	3
Millón Servi	Vinces González Helen	3
Crismarino	Tomalá Mero Cruz Alexi	5
Amazing Adventure Travel	Stenien Katherine	4
Native Diving	Jeroneme Penel	5
Spondylus Tour	Joselyn Monserrate Chilán González	4
Fondo Azul	Mera Angulo Luis Alfonso	5
Orca Tour	Parrales Rosales Wilmar Segundo	5
Luz de Luna	Aníbal Ponce Baque	5
Aventuras Marinas	Espinar Jiménez Joffre Estiven	5

Fuente: Empleados y empleadores de la Asociación de Operadoras Turísticas del Cantón Puerto López.

Elaborado por: Lucas Chele Favian Alfonso (2021)

Resultados

De acuerdo a la investigación realizada y el levantamiento de información a través de encuestas se pudo conocer que en el cantón Puerto López agrupa un total de 27 operadoras turísticas que se encuentran legalmente constituidas, tomando en cuenta las variables de la investigación procedimos a encuestar a un total de 117 empleados(as) y empleadores(as) en conjunto, donde se pudo identificar que la mayoría conoce y sabe del proceso administrativo pero pocos lo aplican de manera correcta, en cuanto al crecimiento empresarial no aspiran a tomar riesgo, solo quieren mantener estabilidad para seguir brindando servicio.

Los resultados se enfocan a cumplir con los objetivos planteados, así como primer objetivo se analiza los factores que inciden en el crecimiento de las MIPYMES en el Cantón Puerto López, a través de la encuesta se obtuvo los siguientes datos:

Tabla 2. Factores de crecimiento.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Cambio de directiva	15	13%
Su servicio no se oferta en mercados internacionales	0	0%
Los operadores a nivel internacional son muy rigurosos	0	0%

Falta de conocimiento sobre oportunidades de mercado	0	0%
Falta de recursos financieros	48	41%
Competencia muy intensa a nivel local	15	13%
Paquetes de turismo poco atractivos	19	16%
Otros	0	0%
Ninguno	20	17%
Total	117	100%

Fuente: Empleados y empleadores de la Asociación de Operadoras Turísticas del Cantón Puerto López.

Elaborado por: Lucas Chele Favian Alfonso (2021)

En la tabla 2 se observa como resultado que del 100% encuestados el 41% afirman que los factores que han limitado el crecimiento es la falta de recursos financieros, el 17% por otros motivos necesarios, el 16% por tener paquetes turísticos poco atractivos, 13% a causa del cambio de directiva, mientras que el restante 13% afirma que es procedencia de una competencia muy intensiva a nivel local, podemos afirmar que de acuerdo a el número de encuestado existen muchos factores que limitan el crecimiento de las operadoras turísticas lo que nos conlleva a que las operadoras deben asumir riesgo para poder progresar como pequeñas empresas.

El 50% de la población encuestada aplica todo el proceso administrativo de manera correcta, mientras que el 20% solo procede a utilizar el control, por otra parte, el 12% se basa solo en la organización, el 10% solo se rige en lo que es la planificación, mientras que el restante 9% en lo que respecta a direccionar.

El proceso administrativo es un punto clave para que las organizaciones tengan un buen crecimiento empresarial, por esta razón es importante aplicarlo de manera correcta para que puedan cumplir con cabalidad sus objetivos y metas establecidos.

Tabla 3. Programas Turísticos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Reestructuración de las áreas turísticas	38	32%
Inversión en publicidad en el exterior	0	0%
Créditos financieros para las operadoras turísticas	45	38%
Planes de capacitación a los empleados y gerentes de operadoras turísticas	34	29%
Total	117	100%

Fuente: Empleados y empleadores de la Asociación de Operadoras Turísticas del Cantón Puerto López.

Elaborado por: Lucas Chele Favian Alfonso (2021)

Se proyectó que del 100% los encuestados, el 38% afirman que el estado debería proponer como programa turístico créditos financieros para las operadoras turísticas, el 32% reestructuración de las áreas turísticas, mientras que el 29% sugiere que se realicen planes de capacitación a los empleados y gerentes de operadoras turísticas, dado esto podemos afirmar que de acuerdo a el número de encuestado requieren mucho de programas por parte del gobierno.

El uso correcto del proceso administrativo conlleva a un buen crecimiento empresarial, y que las operadoras de turismo deben aplicarlo en un 100% de esta manera cumplirían con sus objetivos y metas establecidos, brindando un servicio de primera a los turistas nacionales y extranjero que visitan cada año. Existe una serie de factores que limitan su crecimiento, como es la falta de recursos financieros, cambio de directiva, paquetes de turismo poco atractivo y una competencia muy intensa a nivel local, por lo que el gobierno y el Gad municipal deberían involucrarse más.

En cuanto a definir las estrategias de crecimiento empresarial para el fortalecimiento de la MIPYMES operadoras de turismo del cantón Puerto López, se tomó como referencia lo expuesto por Eyzaguirre (2019) quien considera que las estrategias que le dan solución a esta investigación son más aferradas a la tecnología y actualidad visto que nos enfocaremos a la publicidad más que todo mediante redes sociales, puesto que hoy en día la tecnología va de la mano con la persona y esto permitirá introducirnos a su mente mediante el marketing. Otra estrategia que se ha propuesto es el servicio de delivery puesto que le ahorra tiempo y fatiga de ir hacia nosotros a adquirir su delicioso producto.

Conclusiones

Existe una serie de factores en el entorno de las MIPYMES operadoras turísticas del Cantón Puerto López que afectan directamente el crecimiento de las misma, se pudo

observar que, empezando por los encargados, se tiene una poca visión estratégica y se desaprovecha de las oportunidades que presentan este tipo de actividad económica. Existe un conformismo de la demanda actual que tienen sus negocios y no implementan vías para potencializarlos o innovarlos. Además, se obtuvo que el 42% de los empleados y empleadores consideran que otros factores es la falta de créditos por parte de entidades financieras que apoyen el desarrollo de este sector, la competencia local también tiene su parte en este problema, ya que el mercado cada vez se reduce más y el porcentaje de turistas no crece en la misma proporción con la que se generan nuevas operadoras de turismo en Puerto López.

El turismo es uno de los principales motores económicos del cantón Puerto López. En este sentido, se pueden observar una serie de falencias administrativas especialmente en las 27 MIPYMES operadoras de turismo que tienen su actividad en el cantón, pues se puede identificar que solo el 50% de estas organizaciones aplican completamente el proceso administrativo, mientras que el 10% usan solamente la planificación, el 12% solo mantienen una buena organización, por otra parte el 9% se maneja con la dirección y por último el 20% hace uso del control, asimismo, se pudo evidenciar que su aplicación no es sólida, ya que la limitada capacitación a los empleados, y carencias de una adecuada supervisión por parte de los encargados de las operadoras turísticas evitan un mejor rendimiento en las misma, y este es una de las causas de que las operadoras turísticas no tienen un buen crecimiento empresarial.

Por último, ante los factores limitantes enumerados anteriormente que afecta el crecimiento empresarial en las MIPYMES operadoras de turismo se consideran algunas estrategias que pueden contrarrestar esta problemática, como: ofertas de créditos financieros estatales o privados para este sector económico del cantón Puerto López,

también podría plantearse una reestructuración de las áreas turísticas, mediante la cual se puede atraer una gran cantidad de turistas a quienes se puede ofertar nuevos e innovadores paquetes de turismo, cabe resaltar que para ello se debe intervenir en las operadoras a través de un seguimiento y capacitaciones a todos los involucrados, para que se puedan llevar a cabo de manera óptima los procesos administrativos que conlleva el manejo de una organización, y más aún que tienen una gran importancia para el desarrollo local tal como las operadoras turísticas en el cantón Puerto López.

Se recomienda, acudir a los grupos financiero públicos y privados para solicitar líneas de créditos para emprendimiento y potencialización de MIPYMES, para que las operadoras turísticas cuenten con los recursos para reestructurar sus estructuras tanto físicas como para sus productos o paquetes turísticos, de esta manera eliminar los factores que están limitando el crecimiento empresarial de este grupo de organizaciones. Además, los organismos competentes deben crear proyectos que mejoren la infraestructura turística y de esta manera atraer un número mayor de turistas.

Para los encargados de administrar las MIPYMES operadoras turísticas en el cantón Puerto López, sería oportuno formar parte de procesos de capacitación o refuerzo de los conocimientos en el área administrativa, para que de esta manera cuenten con las bases para una correcta aplicación de los procesos administrativos en sus funciones, para ello se llama al GAD Municipal del cantón y al Gobierno Provincial en cooperación de las Universidades que tienen injerencia en la zona a brindar las herramientas adecuada para llevar los procesos de capacitación y acompañamiento continuo para este sector económico.

Finalmente, como estrategias de crecimiento empresarial, es una oportunidad para las operadoras turísticas innovar los paquetes de servicios que ofrecen, además se po-

drían crear nuevos productos un poco menos tradicionales, tales como camping, parasailing, caminatas submarinas, las cuales están atrayendo a muchos turistas en las más grandes potencias turísticas acuáticas en el mundo. Por otro lado, hay que considerar que el mayor crecimiento empresarial se desarrolla en el entorno externo de una organización, por lo que el Estado debe ser parte de esa estrategia de crecimiento y fortalecimiento de las operadoras turísticas, se debe generar políticas que den acompañamiento continuo a estas organizaciones, y mayores incentivos económicos para continuar con esta actividad productiva.

Bibliografía

- Arcenales, G. P. (2015). Implementacion de un proceso administrativo para la hosteria Cotopaxi tour en la Parroquia Tanuchi, Canton Latacunga, Provincia Cotopaxi. Latacunga: Universidad Tecnica de Cotopaxi. Obtenido de <http://181.112.224.103/bitstream/27000/2584/1/T-UTC-00120.pdf>
- Argudo, C. (25 de Enero de 2018). emprendepyme.net. Obtenido de Etapas del proceso administrativo: <https://www.emprendepyme.net/etapas-del-proceso-administrativo.html>
- Artemisa. (2019). bizneo.com. Obtenido de Estrategias de Crecimiento Empresarial | Guía completa: <https://www.bizneo.com/blog/crecimiento-empresarial/>
- Blandez, R. M. (2014). Proceso Administrativo. UNID. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=TYHDCwAAQBA-J&oi=fnd&pg=PT6&dq=proceso+administrativo+&ots=pogmOVDD_&sig=suqUage1fhB-xHh-vXuyUo9oeP3o#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false
- Duque, O. Y. (2018). Procesos Administrativos. Bogotá, Colombia: AREANDINA. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1328>
- Eyzaguirre Rodríguez, J. A. (2019). ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO EMPRESARIAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE OSO FOOD TRUCK EN LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2018. Pimentel: Universidad señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6271/Eyzaguirre%20Rodr%C3%ADguez%2C%20Jes%C3%BAs%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gutierrez Shigui, E. N., & Rivera Chicaiza, V. L. (2017). Factores de crecimiento empresarial en las microempresas productoras de lácteos del cantón Latacunga, parroquia Mulaló. Latacunga: LATA-CUNGA / UTC. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3872>
- Herrera Montiel, M. A. (2016). PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LOS COMERCIALES “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN EL AÑO 2016”. Babahoyo: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/2586/P-UTB-FCJSE-CADM-000016.pdf?sequence=1>
- Iidalberto, C. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. McGraw-Hill Interamericana.
- Ladagga, R. (25 de Abril de 2016). ¿Por qué fracasan los negocios? Obtenido de [entrepreneur.com: https://www.entrepreneur.com/article/274610](https://www.entrepreneur.com/article/274610)
- López, J. F. (2021). Proceso Administrativo. Obtenido de [economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html](https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html)
- Martín, J. (29 de Octubre de 2019). www.cerem.ec. Obtenido de LOS PRINCIPIOS DE FAYOL Y LAS FUNCIONES BÁSICAS DE LA EMPRESA: <https://www.cerem.ec/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa>
- Narváez, I. J. (Abril de 2019). Diagnóstico administrativo y financiero de los Centros de Turismo Comunitario (CTC) de la provincia de Imbabura, Ecuador. Diagnóstico administrativo y financiero de los Centros de Turismo Comunitario (CTC) de la provincia de Imbabura, Ecuador, 5-6. Quito, Ecuador: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/19063/1/T-UCE-0004-CAG-116.pdf>
- Nevares, R. S. (2018). Artículo científico . Obtenido de El financiamiento de las medianas empresas en la provincia Manabí, Ecuador: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1815/181553863006/html/index.html>
- Orellana, N. P. (6 de Marzo de 2020). Indicadores de crecimiento de las empresas. Obtenido de [economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/crecimiento-empresarial.html](https://economipedia.com/definiciones/crecimiento-empresarial.html)
- Orellana, P. (6 de Marzo de 2020). [economipedia.com](https://economipedia.com/definiciones/crecimiento-empresarial.html). Obtenido de Crecimiento empresarial: <https://economipedia.com/definiciones/crecimiento-empresarial.html>
- Pilla Tite, E. J. (2019). LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN PEDRO DE PELILEO. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5722/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0020.pdf>
- Roberto, C. (27 de Junio de 2019). Día mundial de la pyme, ¿qué representan para la economía de nuestro país? Obtenido de [pymesya autonomos.com: https://www.pymesya autonomos.com/actualidad/dia-mundial-pyme-que-representan-para-economia-nuestro-pais](https://www.pymesya autonomos.com/actualidad/dia-mundial-pyme-que-representan-para-economia-nuestro-pais)
- Rodrigues, N. (1 de Abril de 2021). [blog.hubspot.es](https://blog.hubspot.es/sales/crecimiento-empresarial). Obtenido de Crecimiento empresarial: qué es, sus fases y ejemplos de estrategias: <https://blog.hubspot.es/sales/crecimiento-empresarial>
- Rodriguez Gomez, D. Y., & Bolaño Espitia, D. M. (2018). ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO UTILIZADAS PARA LA COMPETITIVIDAD EN LAS MICROEMPRESAS COLOMBIANAS. Santa Martha: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12462/8/2019_estrategias_crecimiento_competitividad.pdf
- Stumpo, M. D. (octubre de 2018). Cepal . Obtenido de MIPYMES EN AMERICA LATINA: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1800707_es.pdf
- Terán Rodríguez, M. R. (2015). CRECIMIENTO EMPRESARIAL MEDIANTE EL MEJORAMIENTO DEL CONTROL DE ACTIVIDADES OPERATIVAS EN EL SECTOR INFORMAL DE GUAYAQUIL. Guayaquil: Universidad De Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8554/1/TESES%20CRECIMIENTO%20EMPRESARIAL%20-%20MARGIE%20TERAN.pdf>
- Terry, G. R. (1 de Mayo de 2017). livrosdeamor.com.br. Obtenido de Teoría De Las Organizaciones: <https://livrosdeamor.com.br/documents/george-r-terry-teoria-de-las-organizaciones-5cbbeaeab07d5>
- Veintimilla Romero, G. S. (2016). EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LAS OPERADORAS TURÍSTICAS EN LA PROVINCIA DE EL ORO. Machala: UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9032/1/ECUACE-2016-AE-CD00104.pdf>

Ventura, D. V. (2011). El turismo, su cadena productiva, y el desarrollo incluyente en América Latina: Los casos de Brasil y México. Working Paper (135). Obtenido de http://latn.org.ar/wp-content/uploads/2014/09/WP_135_Turismo_Dias.pdf

Yance, C. C., Solís, G. L., Burgos, V. I., & Hermida, H. L. (Junio de 2017). eumed.net. Obtenido de La importancia de las PYMES en el Ecuador: <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/pymes-ecuador.html>



CITAR ESTE ARTICULO:

Salto Buri, V. D. R., Lucas Chele, F. A., Fienco Bacusoy, B. A., & Castro Zorrilla, G. Y. (2022). Proceso administrativo: un estudio al crecimiento empresarial de las MIPYMES operadoras turísticas, cantón Puerto López. RECIMUNDO, 6(3), 344-354. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(3\).junio.2022.344-354](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(3).junio.2022.344-354)