



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Título

La gestión Administrativa y el desarrollo empresarial de la Empresa
Almacenes León de la Ciudad de Riobamba

**Trabajo de Titulación para la obtención del título de Ingeniera
Comercial**

Autora:

Glenda Jacinta Martínez Tuarez

Tutor:

Ing. Rene Abdón Basantes Avalos PhD.

Riobamba, Ecuador 2023


DERECHOS DE AUTORÍA

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, Martínez Tuarez Glenda Jacinta, con cédula de ciudadanía 1719742965, autora del trabajo de investigación titulado: La Gestión Administrativa y el Desarrollo Empresarial de la Empresa Almacenes León de la Ciudad de Riobamba, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; liberando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 24 de febrero de 2023.



Glenda Jacinta Martínez Tuarez

C.I: 1719742965

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación La Gestión Administrativa y el Desarrollo Empresarial de la Empresa Almacenes León de la Ciudad de Riobamba por Martínez Tuarez Glenda Jacinta, con cédula de identidad número 1719742965, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a 14 días del mes de abril de 2023

PhD. Alexander Vinueza
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Martha Romero
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Francisco Pérez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



PhD. René Basantes
TUTOR



CERTIFICADO DE ANTI-PLAGIO



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-02.20
VERSIÓN 02: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **MARTÍNEZ TUAREZ GLENDA JACINTA** con CC: **1719742965**, estudiante de la Carrera **INGENIERÍA COMERCIAL, NO VIGENTE**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS** ; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA EMPRESA ALMACENES LEÓN DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**", cumple con el 12 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 16 de marzo de 2023



PhD. Rene Basantes A.
TUTOR

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a:

A Dios quien en primer lugar ha sido mi guía, fortaleza y jamás me a desamparado, incluso cuando las fuerzas me fallaban él ha estado a mi lado.

A mis padres Carlos Martínez y Gladys Tuarez, los gestores de mi valentía para jamás darme por vencida, a ellos les debo la fuerza de siempre continuar por inculcar en mi la sensates, el esfuerzo y el trabajo, por motivarme siempre a brillar en este cielo lleno de estrellas.

A mi esposo German Estévez, por estar siempre a mi lado en cada día, en cada noche, en cada madrugando donde el esfuerzo no era solo mío sino de él, por su paciencia y amor incondicional.

A mis hijos, Sheccid Estévez y Ricardo Estévez, por sus dulces palabras llenas de amor, porque fueron parte de este logro, porque recorrieron conmigo este camino, por ser mi motivación, mi inspiración. Porque ser ejemplo para ustedes es parte de mi misión.

Glenda Martínez Tuarez

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera muy especial a mi esposo German Estévez, quien estuvo a mi lado en este arduo camino, quien sostuvo mi mano en los momentos de duda, que me acompañó en cada momento de la construcción de mi vida profesional. Gracias por acompañarme por motivarme por ser parte de este logro que no es solo mío, es nuestro.

Agradezco a cada uno de mis docentes los que a través de todo este tiempo me alimentaron con su conocimiento, paciencia y apoyo, los que me han acompañado en cada uno de los semestres transcurridos hasta este momento.

A mi tutor Ing. Rene Basantes A. PhD, a los miembros que conforman el tribunal quienes me han guiado con su experiencia y conocimiento en la elaboración de esta investigación y contribuyendo con su culminación.

Glenda Martínez Tuarez

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL	
CERTIFICADO DE ANTI-PLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
TABLA DE ILUSTRACIONES	
RESUMEN	
ABSTRACT	
1. CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Planteamiento del Problema.....	14
1.2. Formulación del problema.....	14
1.3. Justificación.....	14
1.4. Objetivos.....	15
1.4.1. General.....	15
1.4.2. Específicos.....	15
1.5. Hipótesis.....	15
1.5.1. Hipótesis nula.....	15
1.5.2. Hipótesis de investigación.....	15
2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes.....	16
2.2. Fundamentos teóricos.....	16
2.2.1. Gestión administrativa.....	16
2.2.2. Desarrollo empresarial.....	17
2.2.3. Crecimiento empresarial.....	18
2.3. Almacenes León de la Ciudad de Riobamba.....	19
2.3.1. Reseña Histórica.....	19
2.3.2. Misión.....	20
2.3.3. Visión.....	20
2.3.4. Principios y Valores.....	20
2.3.5. Organigrama.....	21
2.3.6. Organigrama Funcional Estructural Propuesto.....	21
2.3.7. Objetivos de la Empresa.....	22
2.3.8. Localización.....	23
2.3.9. Productos.....	23
2.3.10. Liderazgo.....	24
2.3.11. Satisfacción de empleados e identificación con la empresa.....	24
2.3.12. Cumplimiento y desempeño.....	24
2.3.13. Satisfacción de usuarios.....	24

2.3.14.	Tipo de interés	24
2.3.15.	Índice de precio al consumidor.....	24
2.3.16.	Otros indicadores no identificados	25
3.	CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	26
3.1.	Método	26
3.1.1.	Método Hipotético Deductivo	26
3.1.2.	Fases del método Hipotético Deductivo.....	27
3.1.3.	Pasos de aplicación del método Hipotético Deductivo en la empresa Almacenes León de la ciudad de Riobamba.....	27
3.2.	Tipo de Investigación.....	28
3.2.1.	Investigación Descriptiva	28
3.3.	Diseño	28
3.3.1.	Diseño No Experimental	28
3.4.	Población y Muestra	28
3.5.	Técnicas de Recolección de Datos.....	29
3.5.1.	Entrevista	29
3.5.2.	Encuesta.....	29
3.6.	Instrumentos de Recolección de Datos	30
3.6.1.	Ficha de Entrevista	30
3.6.2.	Guía de Encuesta	30
3.7.	Procesamientos y Publicación de la Información	30
4.	CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	53
4.1.	Análisis de Regresión lineal	53
4.2.	Determinación de correlación entre variables 1 y 2.....	53
4.3.	Determinación de correlación entre variables 1 y 3, Modelo 2	56
4.4.	Comprobación de Hipótesis.....	57
5.	CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
	Conclusiones	58
	Recomendaciones.....	59
6.	PROPUESTA	60
	Modelo Administrativo enfocado en la aplicación de las cuatro funciones de la Gestión Administrativa.....	60
6.1.	Objetivos de la propuesta.....	60
6.1.1.	Objetivo general	60
6.1.2.	Objetivos específicos.....	60
6.2.	Modelo de la propuesta.....	60
6.2.1.	Determinación de Estrategias	61
6.3.	Aplicación de proceso administrativo.....	62
6.4.	Beneficios para la propuesta	63
	BIBLIOGRAFÍA	65
	ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal de Almacenes León.....	29
Tabla 2 ¿Conozco la Misión, Visión, Valores y Objetivos de la empresa?.....	31
Tabla 3 ¿He contribuido con la con el cumplimiento de los valores de la empresa?	32
Tabla 4 ¿Eh contribuido con la con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	33
Tabla 5 ¿Está de acuerdo que Almacenes León establece objetivos realistas?	34
Tabla 6 ¿Considera usted que, la forma de liderar de su jefe es un buen ejemplo y le motiva a desempeñar su trabajo?.....	35
Tabla 7 ¿Considera usted, cuando su superior le llama la atención a alguien lo hace con justicia?	36
Tabla 8 ¿Está de acuerdo en que la comunicación con su jefe es positiva?	37
Tabla 9 ¿Está de acuerdo usted o considera que las decisiones administrativas contribuyen con el desarrollo de la empresa y el personal?	38
Tabla 10 ¿Está de acuerdo que la empresa cuente con curso de capacitaciones?	39
Tabla 11 ¿Está de acuerdo que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para el desarrollo laboral?	40
Tabla 12 ¿Está de acuerdo que la empresa demuestre tener interés en su desarrollo personal?	41
Tabla 13 ¿Considera que la empresa necesita innovar para ser más competitiva en el mercado?	42
Tabla 14 ¿Cree que se trabaja conforme a los estándares de calidad establecidos?.....	43
Tabla 15 Resultados de la entrevista	45
Tabla 16 Respuestas e interpretación pregunta 1 de entrevista	46
Tabla 17 Respuesta e interpretación a pregunta 2 de entrevista.....	47
Tabla 18	47
Tabla 19 Respuesta e interpretación de la pregunta 4 de la entrevista	49
Tabla 20 Respuesta e interpretación de la pregunta 5 de la entrevista	50
Tabla 21 Respuesta e interpretación a la pregunta 6 de la entrevista	52
Tabla 22 Variables de entrada	53
Tabla 23 Correlación entre variables modelo 1	54
Tabla 24 Regresión lineal modelo 1	54
Tabla 25 Tabla ANOVA modelo 1.....	55
Tabla 26 Correlación entre variables 1 y 3 modelo 2.....	56
Tabla 27 Regresión lineal modelo 2	56
Tabla 28 Tabla ANOVA modelo 2.....	57

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Matriz Almacenes León.....	19
Ilustración 2 Organigrama Actual de Almacenes León.....	21
Ilustración 3 Organigrama Estructural Diseñado y Propuesto.....	22
Ilustración 4 Ubicación de la Matriz de Almacenes León.....	23
Ilustración 5 Método Hipotético Deductivo.....	27
Ilustración 6 Representación porcentual, pregunta 1.....	31
Ilustración 7 Representación porcentual pregunta 2.....	32
Ilustración 8 Representación porcentual pregunta 3.....	33
Ilustración 9 Representación porcentual pregunta 4.....	34
Ilustración 10 Representación porcentual pregunta 5.....	35
Ilustración 11 Representación porcentual pregunta 6.....	36
Ilustración 12 Representación porcentual pregunta 7.....	37
Ilustración 13 Representación porcentual pregunta 8.....	38
Ilustración 14 Representación porcentual pregunta 9.....	39
Ilustración 15 Representación porcentual pregunta 10.....	40
Ilustración 16 Representación porcentual pregunta 11.....	41
Ilustración 17 Representación porcentual pregunta 12.....	42
Ilustración 18 Representación porcentual pregunta 13.....	43
Ilustración 19 Datos obtenidos de la entrevista.....	45
Ilustración 20 Modelo propuesto.....	60
Ilustración 21 Resultados esperados de la aplicación de la propuesta.....	64

RESUMEN

El desarrollo del proyecto de investigación tuvo como propósito identificar una problemática dentro de la empresa Almacenes León de la ciudad de Riobamba y dar respuesta al problema planteado, se estableció tomando en consideración dos variables, la gestión administrativa y el desarrollo empresarial, las mismas que permitieron realizar el estudio respaldado en teorías, conceptos e ideas expuestas y estudios realizados por autores reconocidos, los mismos que confirman la solidez en la construcción del presente trabajo así, como el cumplimiento del propósito y la propuesta de estudio. En la investigación se realizó un abordaje directo con el objetivo de determinar la situación actual de la gestión administrativa de Almacenes León y cómo esta contribuye con el desarrollo empresarial. Se aplicó la metodología hipotética deductiva la que nos ayudó a realizar deducciones y proponer una hipótesis, se obtuvo datos a través de técnicas de entrevistas y encuestas, estos fueron procesados con herramientas de Excel de Microsoft, IBM SPSS Statistics, para una posterior interpretación, a través de una prueba de regresión lineal en la cual se consideró el coeficiente de relación múltiple (**R**), la significancia (**Sig.**) y el coeficiente de determinación (**R²**), estos resultados se sometieron a un análisis y discusión los cuales concluyeron con la aceptación de la hipótesis propuesta. Para la parte final se expusieron las conclusiones alineadas a los objetivos y como parte complementaria se realizó una propuesta de gestión administrativa estratégica la misma que fue detallada en el presente documento.

Palabras claves: Investigación, desarrollo, gestión, administración, talento humano, innovación, estrategias.

ABSTRACT

ABSTRACT

The purpose of the research project was to identify a problem within the company Almacenes León in the Riobamba city and respond to the problem posed it was established taking into consideration two variables, administrative management and business development, the same that allowed the study supported by theories, concepts and ideas presented and studies by renowned authors, the same that confirm the soundness in the construction of this word as well as the fulfillment of the purpose and the study proposal. In the research, a direct approach was taken in order to determine the current situation of Almacenes León's administrative management and how it contributes to business development. The hypothetical deductive methodology was applied, which helped us to make deductions and propose a hypothesis. Data were obtained through interview and survey techniques and were processed with Microsoft Excel tools, IBMSPSS Statistics, for subsequent interpretation, through a linear regression test in which the coefficient of multiple relationship (**R**), significance (**Sig**) and the coefficient of determination (**R²**) were considered; these results were subjected to an analysis and discussion, which concluded with the acceptance of the proposed hypothesis. For the final part, the conclusion aligned with the objectives were presented and as a complementary part, a proposal for strategic administrative management was made, which was detailed in this document.

Key words: Research, development, management, administration, human talent, innovation, strategies.



Reviewed by:

Lcda. Diana Chávez

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 065003795-5

1. CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.

Para la presente investigación se abordó un tema importante, parte de la columna vertebral de las empresas. La gestión administrativa y cómo esta construye en el desarrollo empresarial, la disposición de realizar un análisis de esta variable se lo hizo con la finalidad de determinar el nivel de control y eficiencia en la empresa la misma información que ayudó a la determinación de una problemática dentro de almacenes León.

Se utilizó una metodología adecuada, la misma que permitió conocer la realidad a través de la aplicación de instrumentos de recolección de datos e información cómo la entrevista y la encuesta las cuales fueron formalizadas al personal administrativo y de diferentes áreas de Almacenes León, esto permitió entender las necesidades de cada departamento dentro de la misma empresa y poder establecer un posible proyecto para mejorar la gestión administrativa.

La última década se han establecido nuevas estrategias administrativas las cuales han buscado adaptarse de mejor manera a los cambios constantes que ha tenido el mercado y la sociedad es así, para el presente trabajo se propuso un modelo de gestión estratégico para mejorar la información entre puestos de trabajos y el personal, crear nuevos y mejores procesos, construcción de valor y cultura organizacional.

La exploración de este trabajo se enfocó en dar respuesta al problema planteado, cómo es la gestión administrativa gestora directa del crecimiento empresarial, cómo esta contribuye con el desarrollo empresarial, cómo promueve el rescate de los valores y el talento humano cómo recurso indispensable para toda empresa y con esto se planteó una propuesta adecuada que resalte y evidencie el crecimiento y desarrollo a nivel Empresarial.

En la propuesta que se realizó del nuevo modelo de gestión administrativa estratégica, tiene cómo característica especial el cambio de aptitud del empresario y de las personas que se encuentran a cargo en el área administrativa, esta debe de ser más informativa colaborativa y amigable con la finalidad de mejorar la interacción, comunicación y ambiente laboral.

De esta manera se pretendió no solo conocer la problemática, sino dar una solución o respuesta a la misma a través de una aplicación correcta de la planeación, la organización, la dirección y el control puntos claves de la gestión administrativa.

1.1. Planteamiento del Problema

La gestión administrativa es la encargada de velar por el buen uso de los recursos y por el desarrollo empresarial de las organizaciones, es preciso mantener una información fluida con respecto a la situación actual de la empresa, revisar datos históricos, evolución de esta con el objetivo de apoyar al crecimiento.

La importancia de la Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial radica, en el conocimiento pleno de la Administración de Negocios; ya que conlleva, a ser eficientes, efectivos y económicamente estables en la conducción de su empresa sea esta, pequeña, mediana o grande; por lo tanto, para lograrlo, es necesario practicar el mejoramiento continuo de la gestión administrativa de la estructura social, mediante el conocimiento o de la situación en que se desenvuelve el negocio. (Ramirez Casco, Ramirez Garrido, & Calderon Moran, 2017)

Almacenes León ha tenido que enfrentar los cambios constantes, la modernidad, la globalización y la complicada situación comercial actual derivada de la pandemia COVID19, la adaptación de las empresas en los mercados es una tarea importante la cual recae en las manos de la gestión administrativa. Almacenes León busca la manera de obtener una gestión administrativa más eficiente ya que al momento no se ha generado un desarrollo empresarial adecuado o satisfactorio esto debido al manejo empírico y al desconocimiento de sus colaboradores en cuanto a atención al cliente, al uso de medios modernos y su aplicación además de una deficiente gestión de marketing digital, las TICs estudio de las necesidades reales de los cliente en la actualidad, nueva tecnología, etc. lo cual ha frenado su crecimiento.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo la Gestión Administrativa influye con el desarrollo empresarial en la empresa Almacenes León de la ciudad de Riobamba?

1.3. Justificación

La presente investigación se realizó para dar importancia a la necesidad de una gestión administrativa en las empresas, y cómo esta interviene en el desarrollo empresarial, este trabajo investigativo se realizó para fomentar la aplicabilidad de una gestión ordenada, con cualidades y flexible, adaptable al medio en que nos desarrollamos en la actualidad, esto debido a los cambios que si bien siempre se han dado también es verdad que ahora son más constantes y rápidos, llegando a veces a no adaptarnos de manera adecuada generando conformidad y estancamiento por el desconocimiento.

Se tomó para dicha realización a la empresa Almacenes León de la Ciudad de Riobamba con el fin de aplicar en ella los conocimientos adquiridos junto con investigaciones antes realizadas y aplicarlas en ella. Sin embargo, para realizar esto en dicha empresa necesitamos primero realizar un estudio dentro de la misma en donde se evidencio la necesidad de un mayor control de la gestión administrativa pues existe brechas de desconocimientos de aplicación, inexperiencia y mala interpretación de esta.

En la investigación la importancia de este trabajo radicó en identificar en la empresa que nos brindó la oportunidad de estudiarla para identificar su cultura empresarial, determinar su

aplicación de estrategias y su análisis, su administración entre otros puntos importantes para tener una idea de la salud empresarial con que cuenta.

Uno de los errores que se han cometido en la empresa es confundir el desarrollo empresarial con el crecimiento económico, esto debido a que la empresa se ha expandido en la ciudad, colocando nuevas sucursales en ella, pero con una insatisfacción por parte de sus empleados. Existen muchas causas por las que las empresas tiene complicaciones en su desarrollo empresarial por ejemplo la falla de liderazgo, problemas internos y externos.

De acuerdo con los hallazgos en el estudio realizado previo a la construcción de este documento se tomó la realización de este para ayudar a la empresa con la creación de una propuesta de gestión administrativa y dejar constancia de la importancia de su conocimiento en las empresas.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Determinar cómo la Gestión Administrativa contribuye con el desarrollo empresarial de la empresa almacenes León de la ciudad de Riobamba.

1.4.2. Específicos

1. Plantear un diagnóstico situacional de la Gestión Administrativa y su aportación en el desarrollo empresarial de la empresa Almacenes León de la Ciudad de Riobamba.
2. Argumentar las bases teóricas de la gestión Administrativa y su necesidad de implementarla en la empresa Almacenes León de la ciudad de Riobamba
3. Proponer un modelo administrativo que contribuya con el desarrollo empresarial en la empresa Almacenes León a través de la Gestión Administrativa.

1.5. Hipótesis

Hipótesis del investigador sujeta a comprobación

La gestión administrativa contribuye con el desarrollo empresarial de la empresa Almacenes León de la ciudad de Riobamba.

1.5.1. Hipótesis nula

H₀ La gestión administrativa **no** contribuye con el desarrollo empresarial de la empresa Almacenes León de la ciudad de Riobamba.

1.5.2. Hipótesis de investigación

H₁ La gestión administrativa contribuye con el desarrollo empresarial de Almacenes León de la ciudad de Riobamba

2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

La investigación realizada por Ramírez, Ramírez, & Calderón, (2017) plantea a través de sus objetivos y posterior conclusión que, la gestión administrativa, permite desarrollar a toda empresa, mediante la oportuna y buena utilización del talento humano; ya que las personas son el elemento fundamental en el mejoramiento de la transformación y comercialización de bienes o prestación de servicios; que cómo resultado se demuestra en la rentabilidad del negocio. Con esta investigación concluían la importancia de una administración eficiente y eficaz en las empresas la misma que incide directamente y el trabajo esmerado de los colaboradores dando como resultado un mejor trabajo y desarrollo de las empresas.

En el artículo de análisis escrito por Mejía, Bravo, & Montoya, (2013) “El factor del talento humano en las organizaciones”. El cual luego de un estudio minucioso realizados por los autores en relación con el tema concluyen que para toda empresa u organización el talento humano es indispensable mencionándolo cómo, “engranajes” que hacen posible el funcionamiento de las empresas, la guía, la administración y su gestión en estos llevan parte de la responsabilidad del desarrollo empresarial. En esta parte podemos notar la importancia de contar con una administración saludable que reconozca el valor del recurso el cual es uno de los objetivos planteados.

Acosta y Delfín (2016) citado por Jiménez, (2018), en su trabajo de investigación “Evaluación de establecimientos que alcanzaron la certificación de calidad en Riobamba provincia de Chimborazo y su impacto en el desarrollo empresarial” nos refiere que el desarrollo empresarial no es más que elementos con los que todos los empresarios llevan a cabo sus objetivos de una manera articulada. Nos deja distinguir la importancia de contar con un modelo administrativo eficiente, eficaz, colaborativo en la empresa Almacenes León. (págs. 33, 34)

2.2. Fundamentos teóricos

2.2.1. Gestión administrativa.

Pérez, M, (2014) citado por Altamirano & Montenegro, (2018), en su trabajo de titulación para obtener el título de profesional de contador público, da la siguiente Definición de Gestión, en su artículo el “El Sistema de Control de Gestión. Conceptos Básicos para su Diseño” plantea que la gestión es el proceso mediante el cual se formulan objetivos y luego se miden los resultados obtenidos para finalmente orientar la acción hacia la mejora permanente de los resultados. pág. 43)

Universidad Latina de Costa Rica, (2021) La gestión administrativa en una empresa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de esta. Esto se hace posible a través de la aplicación de varios procesos cómo:

- **Planificación:** el planteamiento de los objetivos de la organización y la sugerencia de los procedimientos para alcanzarlos.
- **Organización:** se refiere al proceso de ordenar y distribuir equitativamente las tareas y recursos entre los miembros de una empresa para que puedan darle el uso correcto y cumplan con las metas planteadas.
- **Dirección:** es el proceso de monitorear y motivar a los trabajadores para que puedan realizar las actividades planificadas.
- **Control:** en este proceso el encargado se asegurará que las actividades sean cumplidas de acuerdo con la planificación.

Cristian Silva, (2018) en su investigación de grado en la Universidad Nacional de Chimborazo agrega. La gestión administrativa juntamente con el desarrollo organizacional busca lograr un cambio en las empresas u organizaciones, conforme a las necesidades, exigencias o demandas de estas. (pág. 12)

Domínguez, (2015) define que la gestión, debe estar al tanto de los cambios que se puedan producir en la empresa, utilizando todos los elementos para responder a dichos cambios, en beneficio de sus clientes y de la sociedad en general. (Nuñez, Espinoza, Zuñiga, Guerrero, & Campos , 2017)

Prieto Herrera & Therán Barrios, (2018) Todas las disciplinas tienen que ver en algún momento de su aplicación con la ciencia y el arte de administración por eso es importante conocer aspectos fundamentales de esta área del conocimiento, para poder manejar situaciones propias de la gerencia y de las organizaciones. (págs. 11, 12)

Eficiencia: Aedo, (2005) Gutiérrez, (2013), cumplimiento de los objetivos, dando un uso adecuado, racional u óptimo de los recursos.

ISO 2000 – 2008, Eficacia; extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Gutiérrez, (2007), Efectividad; efectividad se entiende que los objetivos planteados sean trascendentes y estos se alcancen. (Rojas, Jaimes, & Valencia, 2017, pág. 11)

Ivancevich, Konopaske, & Matteson, (2006) liderazgo es. “Uso de la influencia, de un escenario o situación organizacional, que produce efectos significativos en el logro de objetivos difíciles”. (pág. 492)

2.2.2. Desarrollo empresarial

Delfín Pozos y Acosta Márquez, (2016) citado por García Gómez, (2019) “Puede entenderse cómo la articulación del concepto de “crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación” para el logro de los objetivos empresariales” (pág. 40)

Johnson & Scholes, (2013) el desarrollo empresarial solo es posible cuando el estado promueva el acceso de las empresas de servicios al mercado financiero y al mercado de capitales, fomentando la expansión, solidez y descentralización de dichos mercados.

Delfín Pozos & Acosta Márquez, (2016) el desarrollo empresarial articula diferentes elementos con los que el empresario puede llevar a una organización hacia el logro de sus

objetivos. El crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión de crecimiento e innovación.

2.2.2.1. Cultura empresarial u organizacional:

Leyva Granados, (2015) lo define en su tesis “Desarrollo de una Cultura Empresarial contra el paradigma de las agencias publicitarias” como el conjunto de normas, de valores y de formas de pensar que caracterizan el comportamiento, posicionamiento del personal en todos los niveles de la empresa, el estilo de la dirección la forma de asignar los recursos, la forma de organizar a esa corporación, así como la imagen de la empresa

Gutiérrez Fierro, (2013) La cultura organizacional es un conjunto de conjuntos, hábitos, costumbres y valores, conocidos por todos los colaboradores de la organización y es una variable importante de conocer cómo futuros gerentes y para los que actualmente lo son, a través de una cultura organizacional dominante se obtiene una ventaja competitiva. (pág. 3)

2.2.3. Crecimiento empresarial

Cardona y Cano, (2005, pg. 24) citado por Adriana Aguilera, (2012) en su artículo Crecimiento Empresarial basado en la Responsabilidad Social, no dice que el crecimiento es un proceso intangible que depende de elementos tangibles (acumulación de capital físico y humano), y sobre todo de una adecuada organización y estructura interna.

Ramírez Casco, Ramírez Garrido, & Calderón Moran, (2017), el termino Desarrollo Económico Empresarial; se emplea, para describir no las medidas cuantitativas de una economía en crecimiento, cómo, por ejemplo, la tasa de aumento de la renta real per cápita, sino los cambios económicos, sociales y de cualquier otro tipo que dan lugar al crecimiento de una empresa ejecutando por la Dirección o Gerencia. (pág. 13)

Aguilera y Puerta, (2012) “El crecimiento constituye la expansión que realiza una organización empresarial hacia nuevos mercados, permitiendo que la empresa consiga mejores empleados y los conserve, para constituirse en una fuente de ventaja competitiva” (Puente Riofrío & Viñan Villagran, 2017)

Blázquez, et. al (2006) citado por **Puente Riofrío & Viñan Villagran, (2017)** en su artículo “Estrategias de crecimiento empresarial y su incidencia en la rentabilidad empresarial nos dice que “Se entiende cómo crecimiento empresarial al proceso de adaptación a los cambios exigidos por el entorno o promovidos por el espíritu emprendedor de los miembros directivos de la organización con el propósito de desarrollar o ampliar su capacidad productiva mediante la adquisición o ajustes de nuevos recursos ejecutando para aquellos cambios organizacionales que sustenten dichas modificaciones.

2.3. Almacenes León de la Ciudad de Riobamba

Ilustración 1

Matriz Almacenes León



Fuente: Google.com (Maps, 2023)

2.3.1. Reseña Histórica

Almacenes León de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo tiene sus inicios el año 2009 con un estudio de mercado realizado en los sectores de la Condamine, Santa Rosa la Estación de Tren de la ciudad, esta investigación aportó con conocimientos que permitieron determinar que para aquella época no existían aun locales comerciales que satisfagan la necesidad de los clientes en los productos cómo muebles para el hogar, es bajo este rubro que se insta en poner en funcionamiento un local que cumpla con este requerimiento, además de contar con el aprovechamiento de estos sectores los cuales contaban con una gran afluencia de posibles clientes, al ser sitios comerciales y de constante comercio y tránsito de personas.

Para este mismo año nace Almacenes León con un capital inicial de trabajo de \$50.000,00 dicho establecimiento se ubica en la dirección calle Chile 29-40 entre Carabobo y Juan Montalvo, enfocada hasta ese entonces exclusivamente al expendio de muebles para el hogar.

Luego de el paso de 3 años aproximadamente, para el 2013 las demanda creció dando a Almacenes León la oportunidad de expandir su línea de negocio, las necesidades habían cambiado y exigían nuevas líneas más modernas y actuales en el mercado es entonces cuando se decide extender su cartera de productos, aumentando el stock de audio, video, electrodomésticos, tecnología, etc. (televisiones, reproductores de DVD, cámaras filmadoras,

fotográficas, computadoras, lavadoras, cocinas, microondas, TV, equipos de sonidos) entre más variedad.

Este crecimiento permite al negocio abrir un nuevo local matriz, más amplio con un espacio adecuado para los nuevos productos en las calles Olmedos 30-14 entre Juna Montalvo y La Valle en la estación del Tren de la Ciudad de Riobamba.

2.3.2. Misión

Ofrecer un servicio innovador y único, entregando la más completa variedad de muebles y electrodomésticos con la mejor calidad, garantía y facilidades de pago superando las expectativas de nuestros clientes. (Cunalata Guachamza, 2018)

2.3.3. Visión

Posicionar a la empresa en un alto liderazgo dentro del mercado, superando las expectativas de nuestros clientes. (Cunalata Guachamza, 2018)

2.3.4. Principios y Valores

La empresa cuenta con valores que fortalecen la fidelidad del cliente tanto externo cómo interno, los mismo que deben de ser conocidos y aplicados por todos los colaboradores. Para un correcto funcionamiento, a continuación, describo valores de importancia para la empresa de acuerdo con su propietario y gerente general. (Cunalata Guachamza, 2018)

- **Atención al cliente:**

Para almacenes León los clientes son la prioridad, estos cuentan con una atención especial, ya que cualquier inquietud, sugerencia reclamo será direccionada de manera rápida para ser solucionada a la brevedad posible. (Cunalata Guachamza, 2018)

- **Calidad:**

Establecer una diferencia dentro de los competidores ha sido siempre una prioridad para la empresa por ello dar un servicio y productos de calidad es indispensable dentro de la empresa. Para almacenes León la calidad no es un valor agregado sino un pilar fundamental para la satisfacción de nuestra clientela. (Cunalata Guachamza, 2018)

- **Puntualidad:**

El compromiso y la seriedad de cada una de nuestras operaciones demuestran el grado de importancia que damos a cada uno de nuestros clientes, por ello la puntualidad en nuestras transacciones, entregas y negociaciones es un requerimiento infaltable en la empresa. (Cunalata Guachamza, 2018)

- **Equidad:**

En este valor establecido por la empresa nos dicen que los empleados reciben un salario no solo competitivo y de acorde con el mercado laboral, sino que este se da de acuerdo con sus capacidades, cumplimientos esto para evitar posibles discrepancias dentro del ambiente laboral y así evitar la rotación de colaboradores. (Cunalata Guachamza, 2018)

- **Honestidad:**

Todos los empleados, colaboradores de Almacenes León deben de tener un carácter honesto, para con la empresa, sus compañeros y los clientes para desarrollar y fortalecer un ambiente laboral idóneos. (Cunalata Guachamza, 2018)

- **Responsabilidad:**

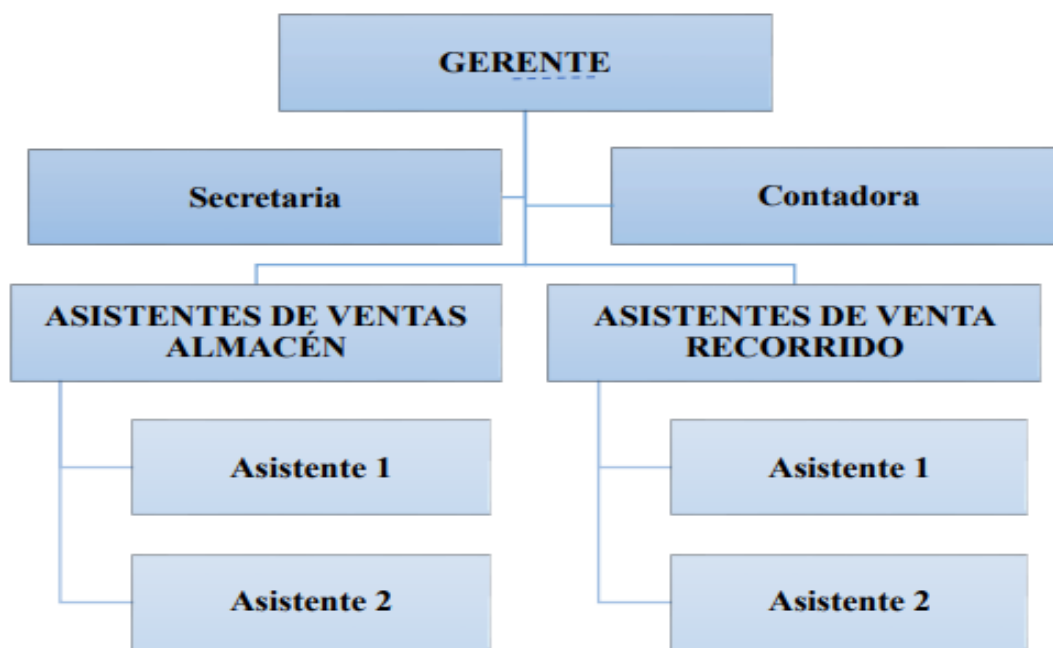
En todos y cada uno de los ámbitos de la empresa los colaboradores de cada una de las áreas de la empresa deberán demostrar responsabilidad ya que esta ayuda a la imagen positiva de la empresa. (Cunalata Guachamza, 2018)

2.3.5. Organigrama

El organigrama que nos indicó la empresa está a continuación, sin embargo, en el pudimos notar una falta de coordinación entre los puestos asignados y los cargos que existen en la realidad actual de la empresa, también este no estaba estructurado de acuerdo con los objetivos ni a las funciones de cada encargado según su departamento o área de función, es por ello por lo que se propuso un nuevo organigrama estructura de manera más clara y con visibilidad a cada área y puesto de trabajo. (Cunalata Guachamza, 2018)

Ilustración 2

Organigrama Actual de Almacenes León



Fuente: (Cunalata Guachamza, 2018)

2.3.6. Organigrama Funcional Estructural Propuesto

Con base en los departamento y áreas que tienen actualmente la empresa se realizó una propuesta para un nuevo organigrama en cual complemente de manera eficiente las áreas y

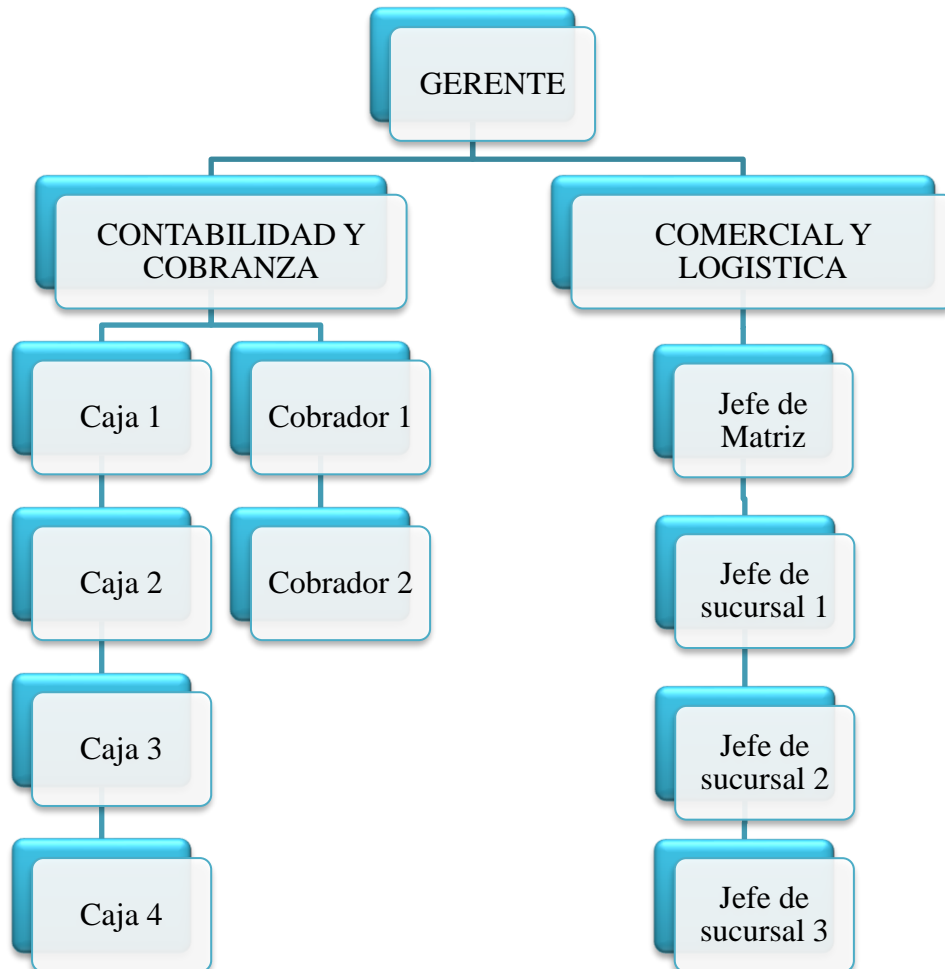
cargos de cada persona, se promueva una información más fluida y objetivos más claros, así como su control.

El organigrama de función estructural es un tipo vertical el que permitió configurarlo de acuerdo con la estructura organizativa de Almacenes León a partir de las funciones de los diferentes cargos.

Se partió desde el líder de la empresa en este caso el Gerente general y luego se continuo con la identificación de los departamentos y a cada uno de los encargados de estos.

Ilustración 3

Organigrama Estructural Diseñado y Propuesto



2.3.7. Objetivos de la Empresa

- a) Forjar una empresa sólida, confiable, competitiva y segura en el mercado que genere plazas de trabajo y bienestar en la sociedad.
- b) Aportar al desarrollo socio económico de la ciudad, satisfaciendo las necesidades poblacionales con productos de calidad.
- c) Ofertar productos de última tecnología con precios accesibles que generen confianza, reflejando seguridad y compromiso en el trabajo que realizamos día tras día.

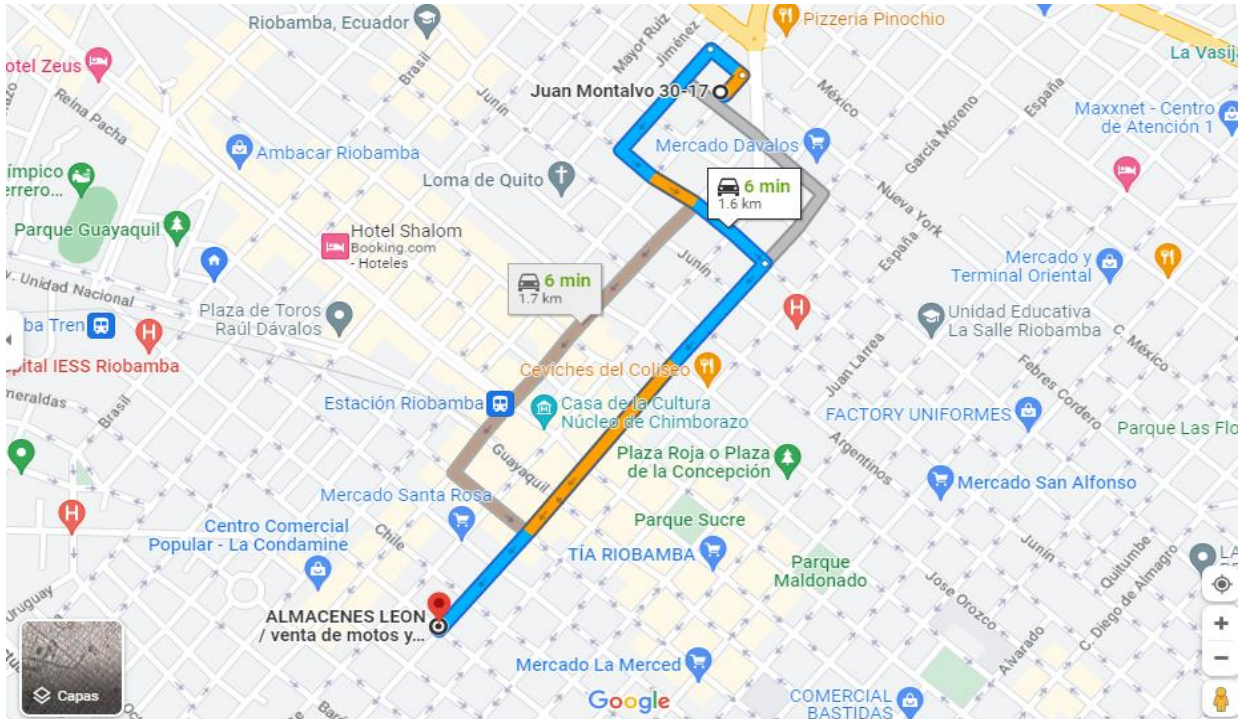
d) Incentivar a nuestros clientes con promociones y productos que los direccionen a consumir y solventar sus necesidades en nuestra empresa. (Cunalata Guachamza, 2018)

2.3.8. Localización

La empresa Almacenes León se encuentra ubicada en el centro de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo en la parroquia Lizarzaburu en las calles Olmedo 30-14 y Juan Montalvo.

Ilustración 4

Ubicación de la Matriz de Almacenes León



Fuente: Google.com (Maps, 2023)

2.3.9. Productos

- **Área de vehículos motorizados:** motos 150 cc y 200 cc con matrícula y financiamientos
- **Línea blanca:** domésticos en general como cocinas lavadoras microondas secadoras cocinetas etc.
- **Línea café:** equipos de sonidos, estéreos, radios etc.
- **Audio y video:** parlantes televisores pantallas en lcd, led.
- **Tecnología:** computadoras de mesa, laptops, celulares, tables, etc.
- **Mubles para hogar:** juego de salas, comedores, muebles de cocina, juegos de dormitorios, comedores, etc.

- **Varios:** entre sus productos almacenes León cuenta con distinta gama en su cartera cómo por ejemplo accesorios para motos, cascos, cobertores, edredones, juego de sábanas, almohadas, floreros, adornos para hogar, etc.

2.3.10. Liderazgo

Se identifico cómo líder principal al dueño y propietario Ing. Cesar León, esto debido a que la organización aún se guiaba por el organigrama anterior, sin embargo, con el organigrama que se propuso el cual estableció una nueva visión para la organización con definición de cargos y actividades, así como puestos administrativos y de jerarquía.

2.3.11. Satisfacción de empleados e identificación con la empresa

Este índice de satisfacción de los empleados se indicó en la entrevista realizada en las cuales se evidencio una desconformidad y desconocimiento con la empresa cómo factores constantes con un 83% lo cual arrojó una alerta para mejorar la gestión administrativa.

2.3.12. Cumplimiento y desempeño

Cumplimiento. Determinar el cumplimiento de los empleados o locales resultó imposible, esto se debió a que la empresa hasta cuando se desarrolló la investigación no contó con presupuesto establecidos de manera consistente, sino en una aplicación empírica y sin medición de resultados.

Desempeño. En este punto según lo consultado con el área administrativa y gerencia el desempeño resulto medianamente eficiente ya que solían llegar tarde o tardar en la hora de almuerzo designada lo cual según la perspectiva administrativa esto fomentaba a una falta de desempeño y cumplimiento.

2.3.13. Satisfacción de usuarios

En esta parte de acuerdo con la indagación que se realizó la empresa no contaba con una gestión de postventa la cual permitiera una realidad palpable de la satisfacción del cliente o tomar en consideración alguna sugerencia que permitiera medir este indicador.

2.3.14. Tipo de interés

El tipo de interés que maneja Almacenes León es nominal este es simple es decir que consiste en agregar un porcentaje al capital invertido, en este caso al valor del producto que se vende. Las tasas aplicadas se pueden resaltar que es el pago por el servicio o bien recibido en un determinado tiempo de plazo para pagar.

2.3.15. Índice de precio al consumidor

La empresa establece sus precios de acuerdo dos factores, el IPC y el precio que otorgaban los distribuidores, de acuerdo con lo que nos expresaba el Ing. Cesar León la empresa tienen un margen de ganancia establecido de forma interna y que solo el maneja según los

precios de compra, este no lo puede revelar por motivos de seguridad. “El IPC es un indicador nacional que mide los cambios en el tiempo del nivel general de los precios correspondientes al consumo final de bienes y servicios de los hogares de estratos de ingresos altos, medios, bajos.” (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, 2023)

2.3.16. Otros indicadores no identificados

En las matrices propuestas para la realización del presente trabajo investigativo se determinó otros índices que se encuentran dentro de la variable dependiente (Nivel de cumplimiento de las normas, porcentaje de comunicación asertiva, números de problemas recurrentes) los mismos que no se pudieron identificar por falta de documentación, registros, control o planeación. Otros no permitieron ser revisadas ya que contenían información delicada de la empresa y no podían exponerlas al estudio (Porcentajes de ventas y créditos, cartera de clientes, datos de clientes, planes de mejoramientos y adecuación, medición de estrategias, valores declarados)

3. CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Método

Para la presente investigación se eligió un método que cumple con las características requeridas para el desarrollo de esta, se tomó en consideración que el estudio realizado se pretende dar respuesta a la hipótesis que nos indica que la gestión administrativa contribuye con el desarrollo empresarial de la empresa almacenes León.

La interacción que se tuvo entre el investigador y la empresa almacenes León fue directa ya que se exploró cada una de las áreas en las que interviene la gestión administrativa, se exploró las diferentes actitudes, comportamientos, enfoques que tienen tanto los administrativos como los colaboradores. Tomando en consideración lo que se deseó lograr se eligió utilizar el método hipotético deductivo ya que éste permite realizar un estudio desde las formas particulares hasta el conocimiento de las generales.

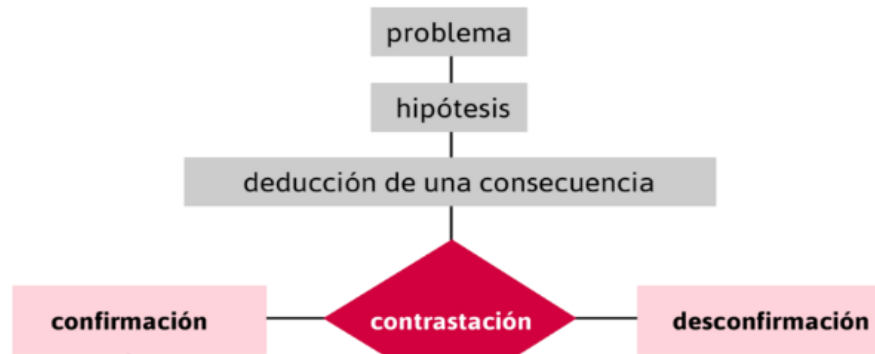
3.1.1. Método Hipotético Deductivo

En este método, las hipótesis son puntos de partida para nuevas deducciones. Se parte de una hipótesis inferida de principios o leyes sugerida por los datos empíricos y aplicando las reglas de la deducción, se arriba a predicciones que se someten a verificación empírica, y si hay correspondencia con los hechos, se comprueba la veracidad o no de la hipótesis de partida. Incluso, cuando de la hipótesis se arriba a predicciones empíricas contradictorias, las conclusiones que se derivan son muy importantes, pues ello demuestra la inconsistencia lógica de la hipótesis de partida y se hace necesario reformularla. (Rodríguez Jiménez & Perez Jacinto, 2017)

La aplicación del método hipotético deductivo parte entonces de la formulación o derivación de una hipótesis la misma que está sujeto a fenómenos de observación para luego ser comprobadas con una forma deductiva es decir que la hipótesis será contrastada con otra que anule su versión es decir que refute su autenticidad esta es una parte fundamental de este método, asimismo si se diera el caso de que la hipótesis planteada por el investigador no sea positiva o aceptada entonces ésta debió ser corregida y propuesta una nueva hipótesis la cual se denominada nula. Todas las teorías, aseveraciones e investigación que se redactó en este método partieron de previas investigaciones realizadas las mismas que dan sustento a la teoría planteada en nuestro proyecto.

Ilustración 5

Método Hipotético Deductivo



Nota. Descripción simplificada de la aplicación del método hipotético deductivo.

Fuente: Herder Editorial, (2013)

3.1.2. Fases del método Hipotético Deductivo

1. Observación.
2. Planteamiento de las hipótesis.
3. Deducciones de las conclusiones obtenidas a través de conocimientos previos.
4. Verificación.

Es en la interacción de cada una de estas fases donde se pudo notar que en la una qué es la observación precisa aplicar la experiencia y un proceso empírico mientras que en las etapas 2 y 3 al ser racionales cumplen con el objetivo de plantear una hipótesis y sacar deducciones y conclusiones de estas según la mirada del investigador para luego regresar a la etapa de verificación o inducción en donde se terminó la comprobación o nulidad de la hipótesis propuesta.

3.1.3. Pasos de aplicación del método Hipotético Deductivo en la empresa Almacenes León de la ciudad de Riobamba.

- Observación: se observó el fenómeno que luego se procedió a estudiar dentro de la empresa almacenes León, esto dio origen a la construcción de la hipótesis.
- Construcción de hipótesis: con la construcción de la hipótesis se dio explicación al fenómeno encontrado y la relación que podría tener con la problemática.
- Deducción: Se identificó las relaciones o incidencias entre las hipótesis, es decir se contrastó para determinar conclusiones a través de la deducción y análisis
- Inducción: en este último paso existieron dos posibles casos, aprobar o rechazar la hipótesis planteada, en cuyo caso dependió de los datos obtenidos a través del estudio realizado.

3.2. Tipo de Investigación

3.2.1. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva fue elegida para la presente investigación debido a que me permitió realizar un análisis con base en datos obtenido de manera directa con los agentes relacionados en la misma.

En consecuencia, con este tipo de investigación pude determinar el problema encontrado en almacenes León dando respuesta a qué cómo cuándo y dónde empezó el mismo, cabe recalcar que la investigación descriptiva no da prioridad a responder al por qué ocurre dicho problema ya que este tipo de investigación se limita a describirlo.

De acuerdo con Tamayo, (2014) asegura que la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupos o cosas, se conduce o funciona en presente. (Bohórquez, Andrade, Carrillo, & Silva, 2018, pág. 19)

3.3. Diseño

3.3.1. Diseño No Experimental

El diseño del presente trabajo es de contexto **no experimental**, tomando en consideración el hecho que los puntos a investigar frente a los datos que se analizaron del resultado de esta son derivados de una indagación espontánea y natural es decir que no han sido sometidos a manipulaciones o a alguna alteración que cambie los resultados obtenidos.

Así, tomado en consideración la **definición dada por Hernández Sampieri, Frenando Collado & Batista Lucio, (2010)** define que un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables no se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

3.4. Población y Muestra

En la investigación que se realizó a la población y muestra se tomó para determinar los resultados los mismos que son fundamentales para las conclusiones del estudio. La población y muestra con la que se trabajó en la investigación fue de la totalidad de colaboradores distribuidos en áreas comercial, logística y administrativa. Se decidió trabajar con la totalidad de la población debido a que es finita y reducida, además de obtener datos más reales y eficientes que nos permitieron identificar la problemática.

De acuerdo con Tamayo, (2012, pág. 180) citado por Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chasin, S/F) la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluyendo la totalidad de las unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrado un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se lo denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

Habiendo entendido la definición pertinente a lo que es población presentamos a continuación los datos de esta que pertenecen a Almacenes León.

Tabla 1

Personal de Almacenes León

Personal / área	Número de personas
Gerente	1
Administrativos	4
Cajeros/as	4
Vendedores Internos	11
Vendedores externos	3
Bodega/Choferes	3
Cobradores	2
Total, personal	28

3.5. Técnicas de Recolección de Datos

3.5.1. Entrevista

La entrevista que se realizó fue personal y dirigida especialmente al área administrativa de la empresa Almacenes León esto debido a que la naturaleza de esta es más formal y personal ayudándome en la obtención de información. Las preguntas fueron diseñadas para obtener datos que confirmen la realidad administrativa y su gestión sobre todo en los recursos humanos y su dirección ante el cumplimiento de los objetivos que tiene la empresa.

También es preciso mencionar que la entrevista se enfocó más hacia la variable independiente dando un enfoque corporativo a través de la comunicación dentro del ambiente laboral.

3.5.2. Encuesta

Por otro lado, se empleó para el área de ventas, caja, bodega y logística en donde se encuentra el talento humano que está relacionado de manera más directa con el cliente, que sabe de las necesidades de estos y si se están cumpliendo tanto con los internos cómo los externos, esta técnica fue más fácil de aplicar ya que se realiza en un menor tiempo y las preguntas fueron cerradas con el fin de obtener datos más objetivos debido a la naturaleza de la técnica de encuesta.

Esta técnica realizada a los colaboradores de Almacenes León tuvo como objetivo enfocarse hacia la variable dependiente, esto para determinar a través de ellos si la empresa cuenta con un posible desarrollo empresarial, así como la medición de la fidelidad de sus empleados y la recomendación y comprometimientos para con la empresa por parte de sus propios clientes internos.

3.6. Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1. Ficha de Entrevista

La ficha de entrevista que se utilizó estuvo conformada por seis preguntas abiertas las cuales permitieron interactuar de manera directa y personal con los sujetos entrevistados e indagar su gestión administrativa en la empresa y su punto de vista, así como sus conocimientos sobre gestión administrativa.

3.6.2. Guía de Encuesta

Para la guía de encuesta se realizaron trece preguntas cerradas, estas fueron entregadas a cada uno de los empleados de la empresa con el fin de obtener información exacta a través de las respuestas únicas.

3.7. Procesamientos y Publicación de la Información

Se utilizó en primera instancia el programa de Microsoft Office Excel para ordenar los datos obtenidos y al mismo tiempo tener una base de respaldo.

Luego las preguntas fueron ordenadas y clasificadas con un nombre a cada una para luego ser trasladadas al programa de software IBM SPSS Statistics.

Luego de esto, se determinó las frecuencias de cada una de las preguntas, tanto de las correspondientes de la entrevista como las resultantes de la encuesta las cuales están dentro de las variables de estudio.

**Datos obtenidos en la encuesta:
Conocimiento de la empresa.**

Ilustración 6

Representación porcentual, pregunta 1



Tabla 2

¿Conozco la Misión, Visión, Valores y Objetivos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	5	17,9	17,9	17,9
	NO	23	82,1	82,1	100,0
Total		28	100,0	100,0	

La tabla superior y grafico corresponden a la pregunta número 1 de la encuesta que se realizó la cual fue destinada a identificar el grado de conocimiento de la empresa por parte de todos sus empleados, en esta se pudo notar que existe un conocimiento de la Misión, Visión Valores y objetivos del 17,9% frente a un 82,1% de desconocimiento, estos resultados de un total de 28.

Comprometimiento

Ilustración 7

Representación porcentual pregunta 2



Tabla 3

¿He contribuido con el cumplimiento de los valores de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	4	14,3	14,3	14,3
	NO	24	85,7	85,7	100,0
Total		28	100,0	100,0	

En esta segunda pregunta se examinó si se había contribuido con el cumplimiento de los valores de la empresa, en este caso cuatro encuestados los cuales representan un 14,3% indican que si han aportado con el cumplimiento mientras que un porcentaje mayoritario del 85,7% (24 encuestados) que no han formado parte de la aplicación de estos.

Ilustración 8

Representación porcentual pregunta 3

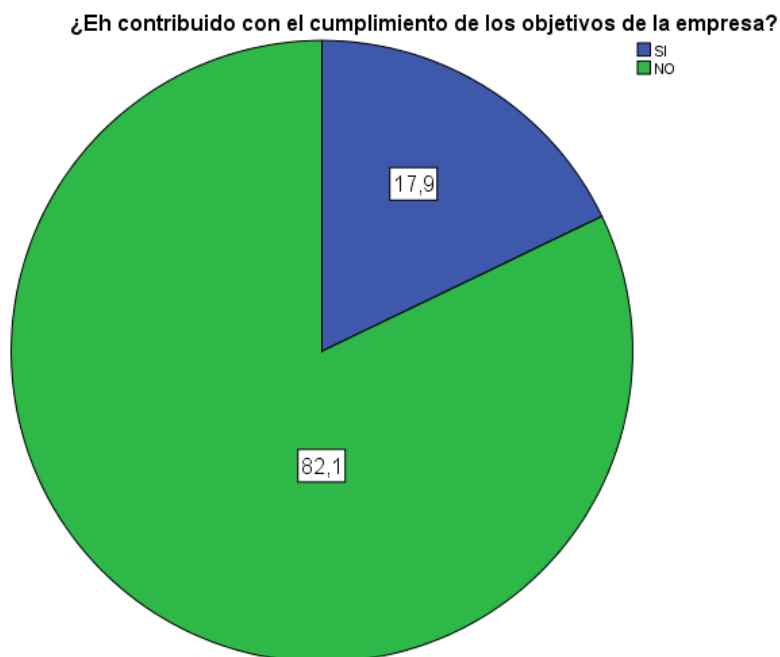


Tabla 4

¿He contribuido con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	4	14,3	14,3	14,3
	NO	24	85,7	85,7	100,0
Total		28	100,0	100,0	

En esta tercera interrogante se indagó sobre el cumplimiento de los objetivos de la empresa por parte de los empleados, en un 14,3% que, si han aportado con desarrollo de los objetivos de Almacenes León, mientras que un 85,7% no lo han hecho.

Satisfacción laboral

Ilustración 9

Representación porcentual pregunta 4

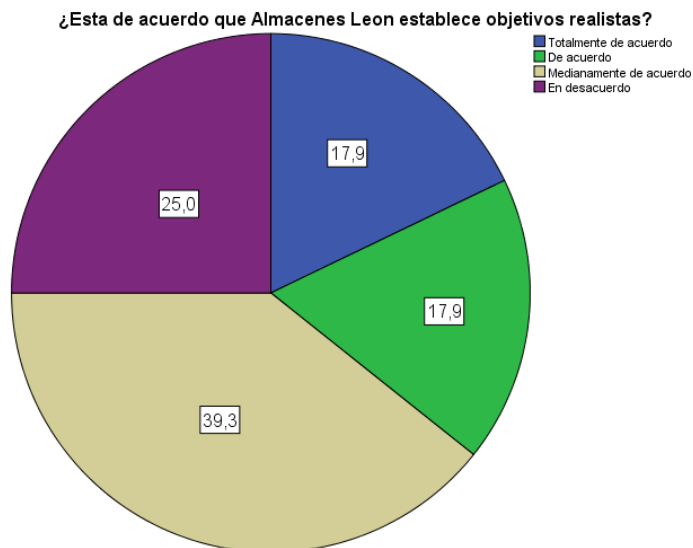


Tabla 5

¿Está de acuerdo que Almacenes León establece objetivos realistas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Totalmente de acuerdo	5	17,9	17,9	17,9
De acuerdo	5	17,9	17,9	35,7
Medianamente de acuerdo	11	39,3	39,3	75,0
En desacuerdo	7	25,0	25,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Para la siguiente tabla y gráfico se obtuvo un 17,9% que están totalmente de acuerdo con el realismo de los objetivos de la empresa, coincidiendo igualmente con un 17,0% de las personas que están de acuerdo, mientras que un 39,3% está de medianamente de acuerdo y por último un 25% en desacuerdo, correspondiente a siete personas.

Ilustración 10

Representación porcentual pregunta 5

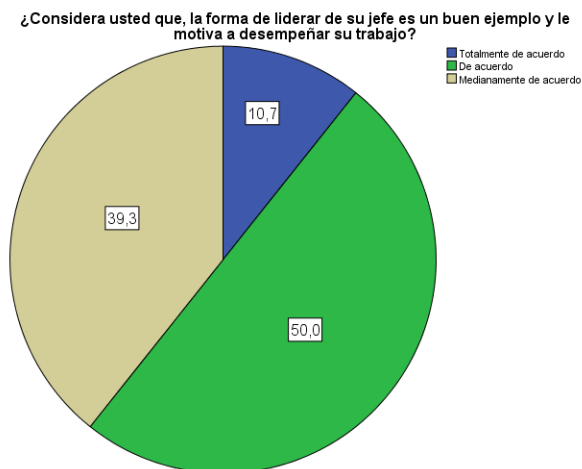


Tabla 6

¿Considera usted que, la forma de liderar de su jefe es un buen ejemplo y le motiva a desempeñar su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	3	10,7	10,7	10,7
	De acuerdo	14	50,0	50,0	60,7
	Medianamente de acuerdo	11	39,3	39,3	100,0
Total		28	100,0	100,0	

En la quinta pregunta se consideró saber sobre la opinión de los empleados con respecto a su jefe en la cual tres personas, 10,7% están totalmente de acuerdo en que su gestión es un buen ejemplo y aporta a su desempeño laboral, un 50% representados por catorce encuestados creen estar de acuerdo, sin embargo, un significativo 39,3% no está muy convencido ya que su respuesta fue medianamente de acuerdo.

Ilustración 11

Representación porcentual pregunta 6

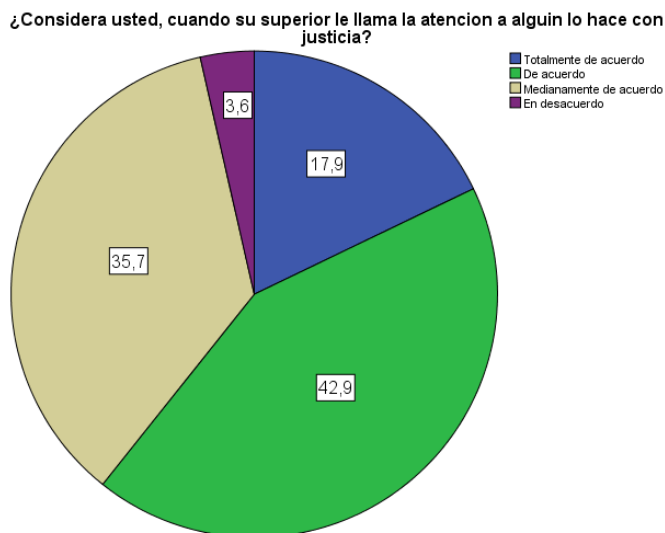


Tabla 7

¿Considera usted, cuando su superior le llama la atención a alguien lo hace con justicia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	5	17,9	17,9	17,9
	De acuerdo	12	42,9	42,9	60,7
	Medianamente de acuerdo	10	35,7	35,7	96,4
	En desacuerdo	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

En la sexta pregunta se identificó la imparcialidad de las áreas de jefatura es así como un 17,9% de los encuestados creen que el manejo de la justicia por parte de los jefes es total, un 42,9% considera estar de acuerdo, medianamente de acuerdo un 35,7% y en una menor proporción, pero interesante de estudiar un 3,6% es en desacuerdo con esta aplicación de justicia.

Ilustración 12

Representación porcentual pregunta 7

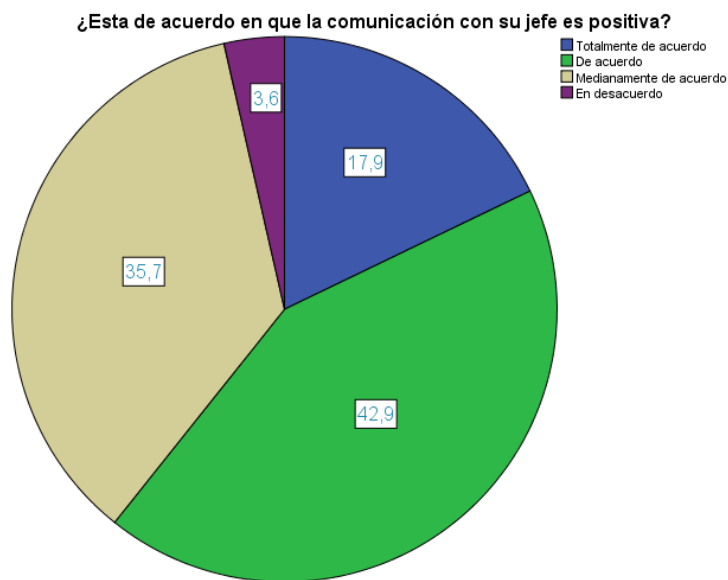


Tabla 8

¿Está de acuerdo en que la comunicación con su jefe es positiva?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de acuerdo	5	17,9	17,9	17,9
Válidos De acuerdo	12	42,9	42,9	60,7
Válidos Medianamente de acuerdo	10	35,7	35,7	96,4
Válidos En desacuerdo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

En la comunicación por parte del área administrativa y gerencial con los demás departamentos obtuve que un 17,9% está totalmente satisfecha con esta, un 42,9% está de acuerdo que la comunicación es adecuada, y 35,7% esta medianamente de acuerdo con el tipo de comunicación actual y un 3,6% se siente en desacuerdo.

Ilustración 13

Representación porcentual pregunta 8

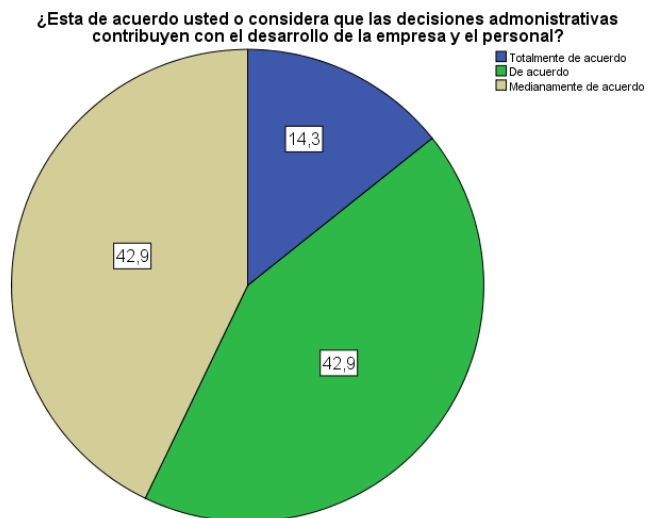


Tabla 9

¿Está de acuerdo usted o considera que las decisiones administrativas contribuyen con el desarrollo de la empresa y el personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	14,3	14,3	14,3
Válidos De acuerdo	12	42,9	42,9	57,1
Medianamente de acuerdo	12	42,9	42,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Las decisiones administrativas son importante para las empresas sin embargo es también apropiado saber que las mismas tienen el impacto adecuado y la comprensión necesaria entre las demás áreas y empleados, es así que en la siguiente pregunta un 14,3% está totalmente de acuerdo en las decisiones y apoyan su contribución con el desarrollo empresarial, mientras que un 42,9% se limita a estar de acuerdo frente a un igual 42,9% que esta medianamente de acuerdo con el aporte de estas al desarrollo de la empresa.

Ilustración 14

Representación porcentual pregunta 9

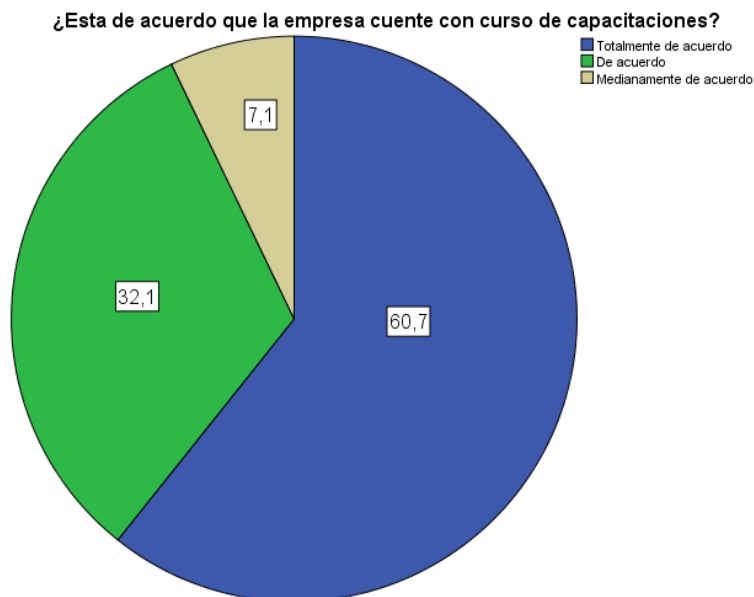


Tabla 10

¿Está de acuerdo que la empresa cuente con curso de capacitaciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de acuerdo	17	60,7	60,7	60,7
Válidos De acuerdo	9	32,1	32,1	92,9
Válidos Medianamente de acuerdo	2	7,1	7,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Las capacitaciones, inducciones y preparación de los colaboradores son importante, en la encuesta realizada sobre este tema se obtuvo que diecisiete personas las cuales conforman un 60,7% está totalmente de acuerdo con la afirmación inicial, un 32,1% está de acuerdo con lo mismo y un 7,1% esta medianamente de acuerdo con que las capacitaciones sean necesarias.

Ilustración 15

Representación porcentual pregunta 10

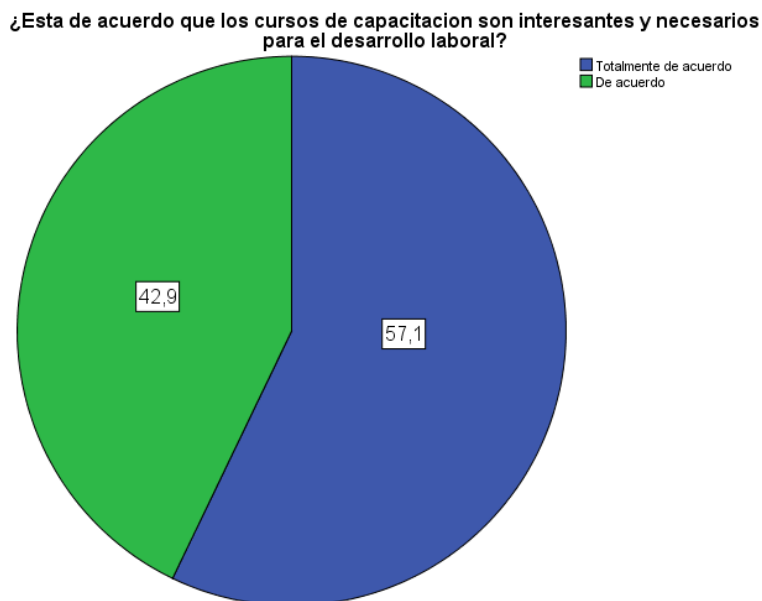


Tabla 11

¿Está de acuerdo que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para el desarrollo laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	16	57,1	57,1	57,1
	De acuerdo	12	42,9	42,9	100,0
Total		28	100,0	100,0	

Siguiendo el lineamiento de la anterior pregunta se evidenció un 57,1% está totalmente de acuerdo con que las capacitaciones son parte importante del desarrollo laboral, y un 42,9% está de acuerdo con la misma idea.

Ilustración 16

Representación porcentual pregunta 11

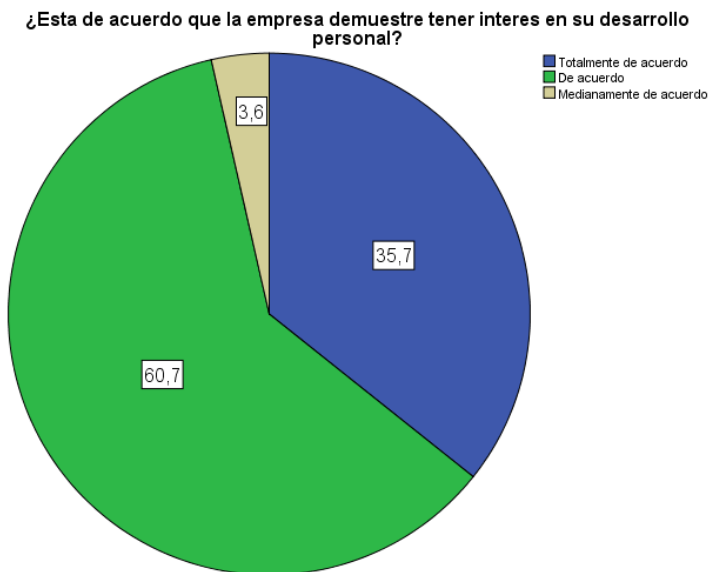


Tabla 12

¿Está de acuerdo que la empresa demuestre tener interés en su desarrollo personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Totalmente de acuerdo	10	35,7	35,7	35,7
De acuerdo	17	60,7	60,7	96,4
Medianamente de acuerdo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Frente a la pregunta si está de acuerdo que la empresa demuestre interés en su desarrollo personal hubo 10 encuestados, 35,7% está totalmente de acuerdo con esto seguido por un 60,7% que esta simplemente de acuerdo y en su minoría un 3,6% correspondiente a una persona que esta medianamente de acuerdo con esto.

Ilustración 17

Representación porcentual pregunta 12

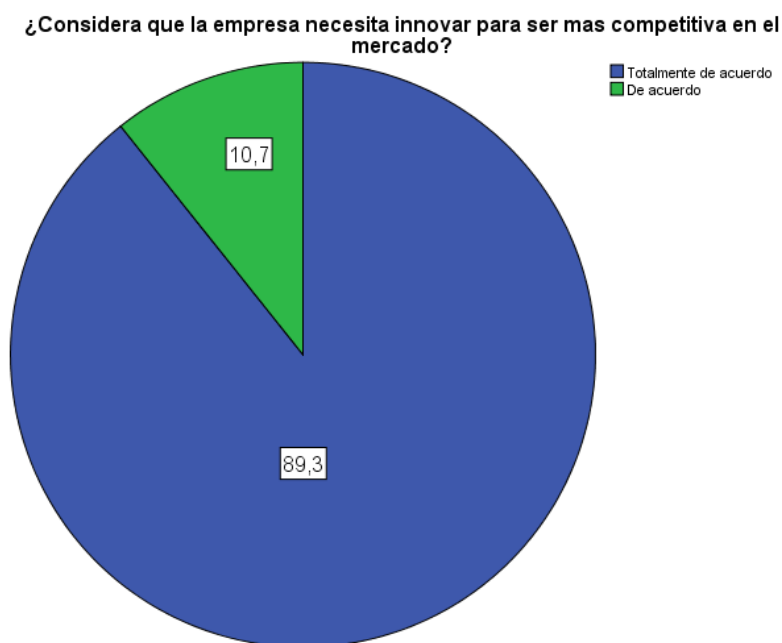


Tabla 13

¿Considera que la empresa necesita innovar para ser más competitiva en el mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	25	89,3	89,3	89,3
	De acuerdo	3	10,7	10,7	100,0
Total		28	100,0	100,0	

De los 28 empleados encuestados con referencia a tema de innovación dentro de la empresa el 89,3% está totalmente de acuerdo en su implementación para ser más competitivos y un 10,7% está de acuerdo con la misma propuesta.

Ilustración 18

Representación porcentual pregunta 13



Tabla 14

¿Cree que se trabaja conforme a los estándares de calidad establecidos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	7	25,0	25,0	25,0
Válidos De acuerdo	18	64,3	64,3	89,3
Medianamente de acuerdo	3	10,7	10,7	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Por último, en la décimo tercera pregunta se preguntó sobre la calidad en cuanto a atención al cliente por parte del personal los resultados fueron de un 25% totalmente de acuerdo en los estándares de calidad, un 64,3% están de acuerdo con que es de calidad su atención y un 10,7% están medianamente de acuerdo con esto.

Entrevista

La entrevista que se realizó a través de preguntas abiertas las cuales permitieron tener una idea más clara de la administración de Almacenes León. La entrevista realizada a las seis personas que están dentro del área administrativas respondió a seis preguntas las cuales estaban enfocadas a las cuatro funciones de la Gestión Administrativa.

A continuación, vamos a observar una tabla por cada pregunta realizada a las seis personas que se encuentran dentro del área administrativas y que tienen la responsabilidad y apertura para tomar decisiones y gestionar los recursos de Almacenes León.

La forma en que se armó las tablas está enfocada en una división de las preguntas y considerando las seis diferentes respuestas obtenidas con cada uno de los entrevistados, así también, se identificó si las respuestas proveen valor o aplican a uno de los puntos básicos de la gestión administrativas como son la planeación, organización dirección y control y así ayudando a desarrollar a la empresa. Este formato lo empezamos a ver en la siguiente tabla correspondiente a la pregunta 1 de la entrevista.

Si las respuestas no son satisfactorias o claras para la gestión administrativos se colocaron en una casilla con la referencia **respuesta nula**, esto con el fin de estudiar los resultados y como estos intervienen en la gestión realizada por parte de los administrativos y la influencia en el desarrollo de la empresa.

A continuación, se detalló en diferentes tablas las respuestas obtenidas de las personas encargadas de la parte administrativa y en las mismas podemos notar como se plantean respuestas que no están alineadas a la gestión administrativa sino más bien a la administración empírica. dándonos así los siguientes resultados.

Ilustración 19

Datos obtenidos de la entrevista

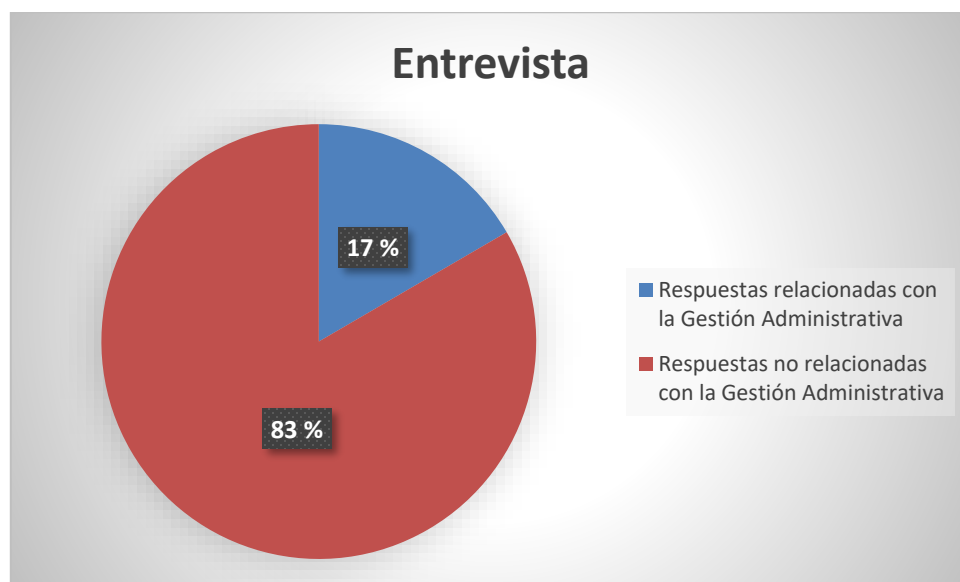


Tabla 15

Resultados de la entrevista

Resultados de entrevista al Área administrativa		%
Respuestas relacionadas con la Gestión Administrativa	4	17
Respuestas no relacionadas con la Gestión Administrativa	20	83

En el resultado que se obtuvo en la entrevista realizada al personal administrativo la cual constaba de 6 preguntas relacionadas con la gestión administrativa dando un total de 24 respuestas dio como resultado un 17% (16,66%) correspondiente a 4 respuestas que si tuvieron incidencia en la gestión administrativa y un 84% (83,64%) con un total de 20 respuestas que no se involucraron con esta variable.

Tabla 16*Respuestas e interpretación pregunta 1 de entrevista*

Cargo administrativo	Pregunta	Respuestas	Planeación	Organización	Dirección	Control	Reps. Nula
Gerente	1.- ¿Que sugiere para que la empresa logre un mejor compromiso en los colaboradores es?	Idear planes de incentivos y capacitaciones continuas	X				
Contadora		Contratar mejor personal con más habilidades					X
Secretaria		Almacenes León cumple con todos los					X
Jefe de Agencia		colaboradores con respeto					X
Jefe de Agencia		Ponerles multas para que no lleguen tarde y no falten al trabajo					X
Jefe de Agencia		Sacar promociones					X
Jefe de Agencia		Contratar colaboradores con actitud y compromiso					X

Tabla 17

Respuesta e interpretación a pregunta 2 de entrevista

Cargo administrativo	Pregunta	Respuestas	Planeación	Organización	Dirección	Control	Reps. Nula
Gerente	2.- ¿Cómo mejoraría usted la productividad	Mejorar con promociones, hacernos conocer mediante redes sociales.	X				
Contadora	(eficiencia-eficacia) de la empresa y su competitividad	Productos de calidad y garantizando la calidad. Realizando la documentación más rápida.	X				X
Jefe de Agencia	d en el mercado?	Bajándoles las metas a los vendedores					X
Jefe de Agencia		Se debe de ser más estrictos con los vendedores					X
Jefe de Agencia		Realizar las entregas más rápidas al cliente.					X

Tabla 18

Respuesta e interpretación a pregunta 3 de entrevista.

Cargo administrativo	Pregunta	Respuestas	Planeación	Organización	Dirección	Control	Reps. Nula
-----------------------------	-----------------	-------------------	-------------------	---------------------	------------------	----------------	-------------------

Gerente	3.- ¿Cómo cree usted que su trabajo administra	Contribuyo con la empresa y la sociedad dando trabajo estable.	X
Contadora	tivo contribuye con el desarrollo empresari al?	Manejando con responsabilidad mi área.	X
Secretaria		Mi trabajo con honestidad y respeto para que crezca la empresa.	X
Jefe de Agencia		Haciendo que se venda más.	X
Jefe de Agencia		Exigiendo el cumplimiento de las metas	X
Jefe de Agencia		Recuperación de cartera vencida	X

Tabla 19*Respuesta e interpretación de la pregunta 4 de la entrevista*

Cargo administrativo	Pregunta	Respuestas	Planeación	Organización	Dirección	Control	Reps. Nula
Gerente	4.- ¿Considera que existe una alta rotación de empleados, porque se da esta situación?	No, tienen estabilidad laboral y en estos tiempos es lo que se quiere.					X
Contadora		Si, porque los empleados son irresponsables.					X
Secretaria		No existe una alta rotación de empleados siempre nos mantenemos los mismos, o por falta de personal se aumenta colaboradores para el beneficio que necesita Almacenes León.					X
Jefe de Agencia		Si, porque no se acostumbran al horario.					X
Jefe de Agencia		Si, porque se sienten inconformes con el sueldo.					X
Jefe de Agencia		Si, no les gusta las ventas					X

Tabla 20

Respuesta e interpretación de la pregunta 5 de la entrevista

Cargo administrativo	Pregunta	Respuestas	Planeación	Organización	Dirección	Control	Reps. Nula
Gerente	5.- ¿La empresa desarrolla actividades de responsabilidad social y empresarial en apoyo a los colaboradores y los objetivos de la empresa?	Pago de sueldo a tiempo y beneficios de ley más empresariales					X
Contadora		Incentivos económicos y reconocimientos de esfuerzos de cada uno.					X
Secretaria		Si, existe apoyo mutuo entre los colaboradores, Almacenes León siempre apoya a sus trabajadores en diferentes ocasiones tanto en lo personal como en lo social.					X
Jefe de Agencia		Si son responsables con los pagos y buen ambiente laboral.					X

Jefe de Agencia	Nos permiten comprar productos con descuentos especial de empleados.	X
Jefe de Agencia	No lo se.	X

Tabla 21

Respuesta e interpretación a la pregunta 6 de la entrevista

Cargo administrativo	Pregunta	Respuestas	Planeación	Organización	Dirección	Control	Reps. Nula	
Gerente	6.- ¿Que considera usted que es el uso eficiente y eficaz del recurso humano de la empresa Almacenes León?	Sabes distribuir bien los recursos de la empresa fuera y dentro del mercado.				X		
Contadora		Por qué es un equipo que formamos parte de la empresa, la empresa necesita del empleador y el empleador de la empresa.					X	
Secretaria		Considero que los recursos humanos estén siempre al pendiente de cada uno de los colaboradores que cuenta Almacenes León.						X
Jefe de Agencia		Legar a las metas cada mes						X
Jefe de Agencia		Que todos hagan lo que se requiere						X
Jefe de Agencia		Legar a tiempo al trabajo y vender todo.						X

4. CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de Regresión lineal

Este análisis permitió encontrar la relación que existe entre las variables dependiente e independiente, esto se comprobó o negó según los resultados que se obtuvieron al contrastar la correlación que exista entre ambas.

Tabla 22

Variables de entrada

	Variables	Variables introducidas	Relación con la encuesta
1	Independiente	Gestión Empresarial	¿Conozco la misión, visión, valores y objetivos de la empresa?
2	Dependiente	Desarrollo Empresarial	¿Eh contribuido con la con el cumplimiento de los valores de la empresa?
3	Dependiente	Desarrollo Empresarial	¿Eh contribuido con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

4.2. Determinación de correlación entre variables 1 y 2

En la siguiente parte del trabajo de investigación se detalló la correlación que existía entre las variables planteadas en la encuesta realizadas las mismas que tienen interacción directa con cada una de las variables tanto independiente como dependiente. Para determinar la correlación se consideró una significancia del 95% con un margen de error del 5% y para la contrastación también se consideró el tamaño de la muestra finita de 28 personas.

Al ser variables ordinales y nominales lo que indica que no son de escala se aplicó la estadística **No Paramétrica Estadígrafo Rho Spearman**.

Tabla 23*Correlación entre variables modelo 1*

			¿Conozco la misión, visión, valores y objetivos de la empresa?	¿Eh contribuido con el cumplimiento de los valores de la empresa?
Rho de Spearman	Variable Independiente	Coefficiente de correlación	1,000	,876**
	¿Conozco la misión, visión, Valores y Objetivos de la empresa?	Sig. (bilateral)		,000
		N	28	28
	Variable Dependiente	Coefficiente de correlación	,876**	1,000
	¿He contribuido con el cumplimiento de los valores de la empresa?	Sig. (bilateral)	,000	
		N	28	28

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla de correlación pude observar que tiene un coeficiente de correlación de 0,876 lo que indicó que posee un alto grado de relación entre las variables con un nivel de significancia de 0,00 el cual es significativo, con estos datos logré ya empezar a establecer una realidad para la hipótesis que se planteó en la investigación, sin embargo, continúe con el modelo de regresión lineal para tener mayor fidelidad de los resultados.

Tabla 24*Regresión lineal modelo 1*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado-correctado	Error típ. de la estimación
1	,876 ^a	,767	,758	,175

a. Variable Independiente: ¿Conozco la misión, visión, valores y objetivos de la empresa?

b. Variable Dependiente: ¿He contribuido con el cumplimiento de los valores de la empresa?

En la tabla resumen de modelo 1 obtenida del programa IBM SPSS Statistics se encontró en primer lugar con el valor de R o de Pearson el cual hace referencia al **coeficiente de correlación múltiple R**, teniendo como resultado 0,876 de relación o incidencia entre las variables, es necesario recordar que para interpretar estos datos se necesitó saber que de 0,70 a 1,00, significa que existe un alto grado de correlación entre las variables dependiente e independiente de la investigación.

Luego se evidenció el **coeficiente de determinación o R cuadrado (R²)** con un de 0,767 este expresó el porcentaje con que da explicación una variable a la otra. Quiere decir que el 76,7% de la variación del cumplimiento de los valores de la empresa están explicada por la variable el conocimiento de la misión, visión, valores y objetivos de la empresa.

También dentro de la tabla del modelo 1 se obtuvo el **error típico de estimación**, este representa el valor de la variabilidad de la variable dependiente que no logra ser explicada por la regresión, mientras más pequeño sea este valor significa que las variables tienen un ajuste más constante entre ellas.

Tabla 25

Tabla ANOVA modelo 1

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2,629	1	2,629	85,429	,000 ^b
	Residual	,800	26	,031		
	Total	3,429	27			

a. Variable dependiente: ¿Eh contribuido con la con el cumplimiento de los valores de la empresa?

b. Variables predictoras: (Constante), ¿Conozco la misión, visión, Valores y Objetivos de la empresa?

La tabla ANOVA determinó de manera concluyente si existe o no correlación entre las variables investigadas, es decir con esta última comprobación se pudo ya aceptar o rechazar la hipótesis nula y lo propio con la hipótesis del investigador.

En esta tabla también se dio el resultado con un grado de significancia de 0,00 indicando de manera indiscutible que las variables están linealmente relacionadas, es decir que poseen un alto grado de relación la una de la otra. Esto permitió la posibilidad de rechazar la hipótesis nula y aceptar la del investigador ya que el **Sig.** es menor que **0,05%** ($p=0,00 < 0,05$) que se necesita para que la H_0 sea aceptada.

4.3. Determinación de correlación entre variables 1 y 3, Modelo 2

Tabla 26

Correlación entre variables 1 y 3 modelo 2

Correlaciones				
			¿Conozco la misión, visión, valores y objetivos de la empresa?	¿Eh contribuido con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?
Rho de Spearman	¿Conozco la misión, Visión, Valores y Objetivos de la empresa?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,609**
		N	28	28
Rho de Spearman	¿Eh contribuido con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,609**	1,000
		N	28	28

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Al igual que en el primer modelo de comprobación en este segundo, la correlación es significativa entre las variables, aplicándose el mismo razonamiento del primer patrón, en la significancia es significativa con respecto a la interacción de las variables.

Tabla 27

Regresión lineal modelo 2

Resumen del modelo 2				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado-corregida	Error típ. de la estimación
2	,609 ^a	,371	,347	,288

En este nuevo modelo se encontró nuevamente con un R significativo para la relación entre ambos variables haciendo evidente su interacción, teniendo al igual un R cuadrado que da una

explicación del 37,1% de la correlación entre las variables. Y por último con un error de estimación bajo demostrando que la variación entre las variables es ajustada. Determinando un resultado positivo al igual que el primer modelo.

Tabla 28

Tabla ANOVA modelo 2

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
2	Regresión	1,272	1	1,272	15,336	,001 ^b
	Residual	2,157	26	,083		
	Total	3,429	27			

a. Variable dependiente: ¿Eh contribuido con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

b. Variables predictoras: (Constante), ¿Conozco la misión, visión, valores y objetivos de la empresa?

En la tabla ANOVA del segundo modelo concluyó con una significancia de 0,001 lo cual indicó que la relación entre las variantes es positiva ya que se aplica la misma regla del caso anterior, siendo este resultado menos a 0,05, y así aceptando la hipótesis alternativa.

4.4. Comprobación de Hipótesis

De acuerdo con los datos obtenidos tanto en el modelo 1 y 2, los resultados son similares y positivos, ya que en la correlación se demostró que en los dos modelos las variables tienen una correlación significativa entre ellas, 0,876 y 0,609 respectivamente en los casos.

En la segunda parte de la comprobación los dos modelos presentan una relación estrecha de 0,876 en el primer caso y 0,609 en el segundo demostrando que en los dos modelos las variables mostraron una correlación al igual que la explicación muestran porcentajes significativos de la relación entre estas.

Y las tablas ANOVA de los dos modelos arrojaron un valor importante en **sig. 0,00** y **0,01** respectivamente. Ya que estos en ambos casos son inferior a **0,05** lo cual permitió determinar que la hipótesis nula no es concluyente motivo por lo que se rechazó y aprobó la hipótesis planteada por el investigador.

5. CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La gestión administrativa de Almacenes León está en una situación de evolución, aun no se identifica de manera clara su propósito ya que los empleados no cuentan con una guía para contribuir con el desarrollo de la empresa, las personas encargadas del área administrativas no poseen un plan de acción ni lineamientos lo cual limita la gestión administrativa de la empresa y, por consiguiente, impide el cumplimiento de los objetivos organizacionales al 100%. También se ha apreciado un significativo nivel de desconocimiento de los procesos que conlleva la gestión administrativa de manera general en todos los empleados haciendo énfasis en el área administrativa en la cual aún no han podido aplicar de manera concreta las funciones de la gestión administrativa, por tanto se concluye que no existe una planeación definida y menos estratégica que permita identificar el cumplimiento de las metas u objetivos que la empresa se tiene planteada volviendo inconsistente el desarrollo empresarial.

Con el estudio realizado el mismo que fue sustentado con teorías e investigaciones realizadas por otros estudiosos y los resultados obtenidos de los datos tratados en la investigación los mismos que dieron una afirmación de la hipótesis propuesta se concluyó, que es necesario que la empresa realice un adentramiento más minucioso en la práctica de la gestión administrativa con el fin de mejorar el desarrollo de la empresa.

Una vez que se realizó todo el proceso de indagación en el presente trabajo de investigación y con los datos y sus resultados expuestos se pudo concluir y dar respuesta al tercer objetivo del documento, proponiendo un modelo de gestión amigable con el talento humano de la empresa, en cual debe de alimentarse de conocimiento y aplicación en cada uno de los departamentos de la empresa como base de una comunicación sana en la organización.

Recomendaciones

Mantener siempre la comunicación y el conocimiento actualizado es importante por esto se recomienda realizar charlas, capacitaciones, ferias y convenciones para que el cliente interno y externo para que siempre este a la vanguardia de los cambios constante que sufre el mercado y que afectan directamente a la empresa, esto también con el fin de mejorar la calidad empresarial, y el buen clima laboral entre sus empleados generando una mejor estadía en la empresa.

Contar con el comprometimiento de los empleados es indispensable y para lograr esto es importante proponer objetivos claros, cumplibles a corto, mediano y largo plazo y estos compartirlos con el personal haciéndoles partícipes e indicar como ellos son parte fundamental para crecer junto con la empresa

Es recomendable también al personal administrativo involucrarlo más con la planeación, organización, dirección y control, para poder identificar las carencias que se tiene y poder realizar los cambios necesarios en esta área los mismos que deben de tener un efecto en las demás.

6. PROPUESTA

Modelo Administrativo enfocado en la aplicación de las cuatro funciones de la Gestión Administrativa.

Luego de haber realizado la investigación se realiza la siguiente propuesta con el fin de contribuir con una mejora a la gestión administrativa direccionada al desarrollo empresarial de la empresa Almacenes León de la ciudad de Riobamba.

6.1. Objetivos de la propuesta

6.1.1. Objetivo general

Proponer un modelo de gestión administrativa más informada para ayudar al desarrollo empresarial de la empresa.

6.1.2. Objetivos específicos

- Cubrir las necesidades, dudas que el recurso humano de la empresa tenga con respecto a los objetivos de esta.
- Implantar capacitaciones de acuerdo con el requerimiento de conocimiento según los departamentos.

6.2. Modelo de la propuesta

Ilustración 20

Modelo propuesto



Fuente: <https://economipedia.com/> (Quiroa, 2022)

6.2.1. Determinación de Estrategias

En el campo de la administración las estrategias son planes que integran las metas, objetivos, políticas, procesos de una forma coherente y sistemática las mejores formas a realizar esto con el fin de ayudar a establecer un orden y asignar roles de acuerdo con las capacidades y deficiencias (las cuales deben de ser complementadas o mejoradas) del recurso. Tomando en consideración lo antes expuesto y los resultados obtenidos en la investigación que se realizó y la identificación de la problemática dentro de la empresa a través del estudio de las variables se propuso las siguientes estrategias:

- **Estrategia 1: Procesos internos.**

Elaborar un manual de procesos internos con identificación de cargos y roles en los cuales se defina de manera clara las obligaciones y responsabilidades de cada uno.

- **Estrategia 2: Innovación**

Crear nuevas formas de créditos, nueva mercadería más moderna, flexibilidad de pagos y métodos amigables con el cliente.

Nuevos incentivos para empleados.

- **Estrategia 3: Crecimiento y aprendizaje**

Generar un conocimiento de acuerdo con las necesidades de la empresa y el personal ya que este intangible es parte del capital intelectual de la empresa.

Realizar charlas, inducciones, capacitaciones.

- **Estrategia 4: Proactividad u ofensiva**

Se apoya en la gestión administrativa dinámica generando nueva investigación y desarrollo con objetivos medibles y cumplibles siempre bajo un control periódico.

- **Estrategia 5: Ambiente laboral reusable.**

Establecer un ambiente laboral amigable y un aprendizaje en equipo a través de participación circular de los administrativos- colaboradores, colaboradores- colaboradores, colaboradores- administrativos, generando un cambio de actitud personal y laboral.

La presente propuesta tiene como objetivo proporcionar herramientas de administración estratégica aplicable a las microempresas cómo almacenes León de la ciudad de Riobamba.

La gestión administrativa cómo ya es de conocimiento de todos es un elemento fundamental e indispensable dentro de toda administración aplicada. Todos los aspectos que en ella encierra son diseñados como soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico y social, en cada una de las empresas. Para asegurar el éxito de la gestión estratégica aplicara las 5 principales etapas de este proceso:

- Observación externo e interno de la empresa.
- Formulación de las estrategias.
- Diseño de las estrategias.
- Aplicación de las estrategias definidas.

- Control y verificación del cumplimiento de las estrategias de acuerdo con el plazo definido.

6.3. Aplicación de proceso administrativo

Es importante mencionar que la presente propuesta está alineada con las cuatro funciones importantes de la gestión administrativa, planeación, organización, dirección y control, evidenciando la primera función administrativa en la:

Planeación de metas, objetivos y distribución de recursos y actividades en un tiempo determinado.

La organización, a través de su estructura de distribución de recursos materiales y todo con lo que cuenta la empresa para desarrollar su trabajo de manera eficiente y cumplir los objetivos planeados.

Continuamos con la dirección a través de la ejecución de las estrategias trazadas en las diferentes áreas de la empresa, orientando y desarrollando las cualidades y los esfuerzos el recurso humano a través de la motivación y la buena comunicación.

Y, por último, el control que consiste en el seguimiento y verificación de las tareas planteadas, las estrategias determinadas, esto con el fin de corregir cualquier problema o eventualidad que en el camino pudiera acontecer.

En este sentido, las principales ideas propuestas para Almacenes León es determinar a los ejecutivos que supervisan las operaciones de la empresa pues deberán ser los encargados de la administración correcta de los recursos, velar porque la información sea efectiva adecuada, es por ello por lo que a continuación marcamos varios de los puntos importantes a considerar para determinar funciones y responsabilidades de los encargados de la administración.

- Analizar las políticas, normas y procedimiento con los que la empresa cuenta actualmente y determinar si es necesario un cambio, mejoramiento o adecuación a la realidad de la empresa y el país.
- Realizar estudios en los que se pueda establecer metas y presupuestos cumplibles para la empresa y su personal con el afán de que éstos no se sientan perjudicados ni estancados en objetivos o metas irreales o incumplibles.
- Supervisar la ejecución y cumplimiento de los presupuestos de la empresa a corto, mediano y largo plazo.
- Trabajar en conjunto con otras áreas o departamentos como el de marketing, comercial, con el fin de idear planes y estrategias que le permitan a la empresa tener más competitividad en el mercado.

Tomando de referencia dos de las recomendaciones y en consideración que son propuesta que analizar su contribución con la mejora de la gestión administrativa con el fin de obtener un desarrollo empresarial evidenciado a mediano, corto y largo plazo. Esto si bien no

resulta una solución definitiva queda en manos de quienes dirigen la empresa en tomar decisiones acertadas a través de una planeación cuidadosa y establecida en tiempos prudentes.

Realizar un plan estratégico, el mismo que debe ser monitoreado su cumplimiento en los tiempos dados es importante, esto nos permitirá controlar y poder tomar decisiones a tiempo y evitar anomalías en la gestión y que atrasen el desarrollo de la empresa.

Puntos importantes para considerar dentro de la propuesta:

- Compartir con todos los objetivos de la empresa, con el fin de que estén informados y crear en ellos responsabilidad con sus actividades correspondientes.
- Realizar charlas de participación para que todo el recurso humano de la empresa participe con propuestas e ideas de mejoras en sus áreas correspondiente o ajenas, con esto se pretende crear valor al empleado.
- Participar a todos los colaboradores los resultados de esta investigación con el fin de empezar con una cultura empresarial más comprometida, tomando de la fuente directa puntos clave para empezar con un cambio positivo dentro de la gestión administrativa.
- Realizar talleres, capacitaciones de varios temas por ejemplo atención al cliente, productos nuevos, compañerismo en el trabajo, ambiente laboral, trabajo en equipo, etc.
- Realizar un organigrama claro identificando los puestos y cargos de trabajo, así como las responsabilidades de cada uno para que las ordenes sean más claras y no se pierdan en el camino, esto permitirá que la comunicación sea más asertiva.
- La imagen empresarial es muy importante por ello sería importante contar con un uniforme característico de la empresa que porte el sello o logo de esta, esto ayuda a la representación en el mercado.
- Al momento de contratar personal es necesario colocar filtros en el proceso esto ayudara a seleccionar a los candidatos idóneas con el fin de evitar rotación de personal lo cual es perjudicial para la empresa.

6.4. Beneficios para la propuesta

- Mejoramiento en el manejo de recurso humano reactivando su compromiso con la empresa y minimizando la rotación de empleados.
- Ahorro de tiempo y recursos económico ya que no se tendrá que pasar por capacitaciones e inducciones a nuevo personal.
- Mejor ambiente laboral con roles establecidos lo cual se verá reflejado en la productividad y mejoramiento de las actitudes de los empleados en sus distintas áreas.
- Mejoramiento de la gestión administrativa a través de una planeación, organización, dirección y control más activa y amigable.
- Desarrollo empresarial representada por la calidad de su talento humano, la baja tasa de rotación del personal, ambiente laboral estable y cordial.

Ilustración 21

Resultados esperados de la aplicación de la propuesta



Fuente: <https://economipedia.com/> (Quiroa, 2022)

- El incremento en la productiva es evidencia de la buena gestión administrativa, esto significa que el personal esta motiva y utiliza de mejor manera su tiempo laboral.
- Tener los objetivos y metas claras centrándose en el logro de estos, atraen múltiples beneficios a la empresa en corto, mediano y largo tiempo.
- Por último, pero no menos importante está el uso adecuado y eficiente de los recursos de la empresa, maximizarlos ayuda al desenvolvimiento y crecimiento de toda la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Bohórquez, F., Andrade, F., Carrillo, O., & Silva, B. (2018). *Metodología De Investigación: Los paneles de hogar como laboratorios vivos*. Guayaquil: Liveworking.
- Cunalata Guachanza, R. (RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2015 – 2016. de 2018). <http://dspace.espoche.edu.ec/>. Obtenido de Analisis de Evaluación de la Gestión y Cumplimiento Tributario de la Empresa Alamcenes León, Canton Riobamaba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2015 - 2016 : <http://dspace.espoche.edu.ec/bitstream/123456789/9878/1/82T00908.pdf>
- De la Rosa Lino , R. A. (3 de 09 de 2014). *Diseño de un modelo de Gestión Administrativa para el Cabildo de la Comuna San Rafael Parroquia Chanduy, Provincia de Santa Elena*. Obtenido de Archivo PDF Trabajo de Titulación : chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1639/1/DISE%20UN%20MODELO%20DE%20GESTI%20ADMINISTRATIVA%20PARA%20EL%20CABILDO%20DE%20LA%20COMUNA%20SAN%20RAFAEL%20PARROQUIA%20CHANDUY
- Delfín Pozos, F. L., & Acosta Márquez, M. P. (20 de 04 de 2016). *Importancia y análisis del desarrollo empresarial*. Obtenido de Archivo PDF: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a08.pdf
- Fuente, S. (s/f). *Método hipotético-deductivo y Experimentum crucis*. Obtenido de Archivo PDF, sección 3: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cursos.aiu.edu/METODOS%20CUANTITATIVOS%20DE%20INVESTIGACION/3/Sesi%20B3n%203.pdf
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 34. doi: ISSN: 2218-3620
- Herder Editorial. (05 de 2013). *Método hipotético-deductivo (imagen)*. Obtenido de Enciclopedia Herder: <https://encyclopaedia.herdereditorial.com/wiki/Archivo:2483B.png>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC. (2023). <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/>. Obtenido de Índice de Precios al Consumidor : <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/indice-de-precios-al-consumidor/#:~:text=El%20%C3%ADndice%20de%20Precios%20al,e1%20%C3%A1rea%20urbana%20del%20pa%C3%ADs.>
- Leal, A. C. (2022). <https://www.siigo.com/>. Obtenido de Siigo: <https://www.siigo.com/blog/empresario/sistema-de-gestion-administrativa/>
- Maps. (13 de 02 de 2023). *Maps Google*. Obtenido de Gloogle.com: [https://www.google.com/maps/dir/ALMACENES+LEON+%2F+venta+de+motos+y+electrodomesticos,+Colombia+y+Pichincha+\(esquina+frente+al+convento+de+Las+Carmelitas,+Riobamba+060104/Riobamba/@-1.668827,-78.6603417,16z/data=!3m1!4b1!4m14!4m13!1m5!1m1!1s0x91d3a92f1993](https://www.google.com/maps/dir/ALMACENES+LEON+%2F+venta+de+motos+y+electrodomesticos,+Colombia+y+Pichincha+(esquina+frente+al+convento+de+Las+Carmelitas,+Riobamba+060104/Riobamba/@-1.668827,-78.6603417,16z/data=!3m1!4b1!4m14!4m13!1m5!1m1!1s0x91d3a92f1993)

- Núñez, M., Espinoza, R., Zuñiga, X., Guerrero, A., & Campos, H. (2017). *Comptabilidad de Costos para la Gestion Administrativa*. Obtenido de Repositorio digital: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/3847>
- Pérez Fernández de Velasco, J. (2010). *Gestión por Procesos*. Esic Editorial . doi:ISBN 978-84-7356-697-1
- Puente Riofrío, M. I., & Viñan Villagran, J. A. (2017). *Estrategias de crecimiento empresarial y su incidencia en la rentabilidad empresarial*. Obtenido de Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/crecimiento-rentabilidad.html>
- Quiroa, M. (2022). <https://economipedia.com>. Obtenido de gestión administrativa: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Ramirez Casco, A. d., Ramirez Garrido, R. G., & Calderon Moran, E. V. (01 de 2017). *LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL*. Obtenido de Revista CE: <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html#>
- Rodríguez Jiménez, A., & Perez Jacinto, O. (1 de 07 de 2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Escuela de Administración de Negocios*(82), 185. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (23 de 10 de 2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 11. Obtenido de Revista Espacios: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chasin*. (S/F). Obtenido de Metodología de la Investigación Capitulo 3: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0105377/cap03.pdf>
- Zabala Salazar, H. (2005). *Planeación estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociativas y solidarias*. U. Cooperativa de Colombia. doi:9588205603

ANEXOS

VARIABLES

Variable Independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTOS	CATEGORÍAS	INDICADORES	Técnicas e instrumentos
Gestión Administrativa	La gestión administrativa implica un nivel elevado de exigencia tanto en el desarrollo de funciones como planificación, organización, coordinación, dirección y control de la organización, orientado a la consecución de metas y objetivos trazados por el área directriz de la empresa. (Falconi, Luna Altamirano, Sarmiento Espinoza, & Andrade Cordero, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> Planificación Organización Dirección Control 	<ul style="list-style-type: none"> Número de empleados conocen la misión de la empresa. Estrategias de mejoramiento. Tipo de objetivos planteados (medibles, cumplibles) Tipo de Organigrama empresarial Definición de competencias y funciones Números de cargos y puestos de Conocimiento del liderazgo Índice de satisfacción de los empleados Nivel de identificación con la empresa. Porcentaje de cumplimiento y desempeño, Tipos de procesos y actividades. Porcentaje de satisfacción de usuarios 	<p>Entrevista Guía de entrevista</p> <p>Entrevista Guía de entrevista</p> <p>Encuestas Cuestionario</p> <p>Revisión de documentos. Libreta de notas Encuesta Cuestionario</p>

Fuente: Ciencia Digital Org.

Elaborado por: Glenda Martínez

Variable Dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	Técnicas e Instrumentos
Desarrollo Empresarial	El desarrollo empresarial articula diferentes elementos con los que el empresario puede llevar a una organización hacia el logro de sus objetivos. Elementos como crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación (Delfín Pozos & Acosta Márquez, 2016)	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento económico Cultura empresarial Liderazgo Innovación 	<ul style="list-style-type: none"> Tipo de interés. Índice de precio al consumo (IPC). Porcentaje de ventas a crédito. Nivel de cumplimiento de las Normas empresariales. Número de voluntarios que participan en una iniciativa o mejora. Porcentaje de comunicación efectiva. Valores declarados vs comportamiento real del equipo. Tiempo dedicado al equipo y su gestión. Numero de problemas recurrentes Planes de mejoramiento y adecuación. Medición, análisis y mejora de las estrategias Porcentaje de productos innovadores en catálogos. 	<p>Entrevista Guía de entrevista Revisión de documentos. Libreta de notas</p> <p>Entrevista Guía de entrevista Encuesta Cuestionario</p> <p>Entrevista Guía de entrevista Encuesta Cuestionario</p> <p>Revisión de documentos Libreta de notas</p>

Fuente: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a08.pdf>

Elaborado por: Glenda Martínez

Encuesta y entrevista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO "UNACH"
Encuesta para clientes internos
ALMACENES LEÓN

N° De Cuestionario:

Cargo: VENDEDOR Departamento: VENTAS
Tiempo en la empresa Elaboración de tickets Edad: 43 Genero: MASCULINO

Buenos días, Mi nombre es Glenda Martínez estudiante de la Universidad Nacional de Chimborazo "UNACH" carrera de Ingeniería Comercial y estoy realizando un análisis del desarrollo empresarial de la empresa Almacenes León para sustentación de mi tesis previo la obtención del título Ingeniera Comercial, te agradecería que contestaras las siguientes preguntas. Por favor tacha con una cruz la respuesta que creas que es la más adecuada.

P1. ¿Conozco la Misión, Visión valores y objetivos de la empresa Almacenes León?

- | | | |
|---|-------------------------------------|----|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | Si |
| 2 | <input type="checkbox"/> | No |

P2. ¿Eh contribuido con el cumplimiento de los valores de la empresa Almacenes León?

- | | | |
|---|-------------------------------------|----|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | Si |
| 2 | <input type="checkbox"/> | No |

P3. ¿Eh contribuido con el cumplimiento de los Objetivos de la empresa Almacenes León?

- | | | |
|---|-------------------------------------|----|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | Si |
| 2 | <input type="checkbox"/> | No |

P4. ¿Está de acuerdo que Almacenes León establece objetivos realistas?

- | | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Totalmente de acuerdo |
| 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | De acuerdo |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Medianamente de Acuerdo |
| 4 | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Totalmente en desacuerdo |

P5. ¿Considera usted que, la forma de liderar de mi jefe es un buen ejemplo y me motiva para desempeñar mi trabajo?

- | | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Totalmente de acuerdo |
| 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | De acuerdo |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Medianamente de Acuerdo |
| 4 | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Totalmente en desacuerdo |

P6. ¿considera usted, cuándo su superior le llama la atención a alguien, lo hace con justicia?

- | | |
|---|--------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> |
| 2 | <input type="checkbox"/> |
| 3 | <input type="checkbox"/> |

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO "UNACH"
Encuesta para clientes Internos
ALMACENES LEÓN

- | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------|
| 4 | <input checked="" type="checkbox"/> | Totalmente de acuerdo |
| 5 | <input type="checkbox"/> | De acuerdo |

Medianamente de Acuerdo
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

P7. ¿Está de acuerdo en que la comunicación con su jefe inmediato es positiva?

- | | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Totalmente de acuerdo |
| 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | De acuerdo |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Medianamente de Acuerdo |
| 4 | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Totalmente en desacuerdo |

P8. ¿Está de acuerdo usted o considera que las decisiones administrativas contribuyen con el desarrollo de la empresa y el personal?

- | | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Totalmente de acuerdo |
| 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | De acuerdo |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Medianamente de Acuerdo |
| 4 | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Totalmente en desacuerdo |

P9. ¿Está de acuerdo que la empresa cuente con cursos de capacitación?

- | | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Totalmente de acuerdo |
| 2 | <input type="checkbox"/> | De acuerdo |
| 3 | <input checked="" type="checkbox"/> | Medianamente de Acuerdo |
| 4 | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Totalmente en desacuerdo |

P10. ¿Está de acuerdo que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para el desarrollo laboral?

- | | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Totalmente de acuerdo |
| 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | De acuerdo |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Medianamente de Acuerdo |
| 4 | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Totalmente en desacuerdo |

P11. ¿Está de acuerdo que la empresa demuestre tener interés en su desarrollo personal?

- | | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Totalmente de acuerdo |
| 2 | <input type="checkbox"/> | De acuerdo |
| 3 | <input checked="" type="checkbox"/> | Medianamente de Acuerdo |
| 4 | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Totalmente en desacuerdo |

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO "UNACH"
Entrevista para área administrativas y Jefaturas
ALMACENES LEÓN

N° De Cuestionario:

02

Nombre: Leony Alexandra Cuyi León
Departamento: Administrativa
Tiempo en la empresa: 1 año

Cargo: Secretaria

Buenos días, Mi nombre es Glenda Martínez estudiante de la Universidad Nacional de Chimborazo "UNACH" carrera de Ingeniería Comercial y estoy realizando un análisis de la Gestión Administrativa y el desarrollo empresarial de la empresa Almacenes León para sustentación de mi tesis previo la obtención del título Ingeniera Comercial, te agradecería que contestaras las siguientes preguntas. Por favor tacha con una cruz la respuesta que creas que es la más adecuada.

P1. ¿Qué sugiere para que la empresa logre un comprometimiento en los colaboradores?

La empresa de Almacenes León cumple con todo los colaboradores con respeto.

P2. ¿Cómo mejoraría usted la productividad de la empresa y su competitividad en el mercado?

Se podría mejorar con promociones haciendo conocer a la empresa mediante redes sociales, etc.

P3. ¿Cómo cree usted que su trabajo administrativo contribuye con el desarrollo empresarial?

El trabajo contribuye con honestidad y respeto para que exista crecimiento a diario.

P4. ¿Considera que existe una alta rotación de empleados, porque se da esta situación?

No existe una alta rotación de empleados siempre nos mantenemos los mismos, y por falta de personal se aumentan colaboradores para el beneficio que necesita Almacenes León.

P5. ¿La empresa desarrolla actividades de responsabilidad social en apoyo a los colaboradores, cuáles?

Si existe apoyo mutuo entre los colaboradores, Almacenes León siempre apoya a sus trabajadores en diferentes ocasiones i tanto en lo personal como en lo social.

P6. ¿Que considera usted que es el uso eficiente y eficaz del recurso humano de la empresa Almacenes León?

Considero que los recursos humanos está siempre al pendiente de cada uno de los colaboradores que trabaja Almacenes León.

Evidencias fotográficas



