



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Título**

Gestión administrativa y el desarrollo organizacional de la empresa  
Asesoría Contable y Tributaria H&S del cantón Shushufindi

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Autor:**

Vargas Lucero Verónica Beatriz

**Tutor:**

Ing. Katherine Geovanna Guerrero Arrieta Mgs.

**Riobamba, Ecuador. 2023**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Verónica Beatriz Vargas Lucero**, con cédula de ciudadanía **2200507784**, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: **Gestión administrativa y el desarrollo organizacional de la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S del cantón Shushufindi**, 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; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 30 de Junio de 2023.



---

**Verónica Beatriz Vargas Lucero**

C.I: 2200507784

## **DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR**

Quien suscribe, Ing. Katherine Geovanna Guerrero Arrieta Mgs, catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **Gestión administrativa y el desarrollo organizacional de la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S del cantón Shushufindi**, bajo la autoría de Verónica Beatriz Vargas Lucero; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 30 del mes de Junio de 2023

---

**Ing. Katherine Geovanna Guerrero Arrieta Mgs**

**C.I: 0603527664**

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **Gestión administrativa y el desarrollo organizacional de la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S del cantón Shushufindi**, presentado por Verónica Beatriz Vargas Lucero, con cédula de identidad número 2200507784, bajo la tutoría de Mg. Katherine Geovanna Guerrero Arrieta; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 25 de Octubre de 2023.

Francisco Paul Pérez Salas, PhD.  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**

---

Cecilia Cristina Mendoza Bazantes, Mgs.  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**

---

Gilma Gabriela Uquillas Granizo, Mgs.  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**

---

# CERTIFICADO ANTIPLAGIO

## Original



Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-08.15  
VERSIÓN 01: 06-09-2021

# CERTIFICACIÓN

Que, **VARGAS LUCERO VERÓNICA BEATRIZ** con CC: **2200507784**, estudiante de la Carrera **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **" GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA H&S DEL CANTÓN SHUSHUFINDI"**, cumple con el **10 %**, 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, 28 de Julio de 2023

---

Ing. Katherine Geovanna Guerrero Arrieta Mgs.  
**TUTORA**

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo de Titulación se lo dedico a Dios por concederme la salud, sabiduría y vida para ser la persona que ahora soy y poder alcanzar mis metas propuestas, también a las personas que fueron un aporte positivo en mi vida universitaria.*

*A mis padres, Freddy Vargas y Rosa Lucero, que con amor, esfuerzo y sacrificio han podido brindarme todo lo necesario y hacer de mí una mujer de bien y quienes nunca han desmayado por verme feliz.*

*A mis hermanos: Vinicio, Deivis y Yajaira; porque siempre estuvieron a mi lado, a pesar de la distancia o de cualquier circunstancia, gracias por ser parte de mi vida, por apoyarme y quererme.*

*A mis tías, primos/a, a mis sobrinos y mi abuelito Isaac; quienes siempre me dieron palabras de aliento ante todas las dificultades que viví, por la comprensión, y los consejos para bien que siempre recibí, estoy agradecida grandemente con Dios por permitirme tener a personas como ustedes en mi familia de las cual me siento muy orgullosa.*

*Gracias por toda la confianza de su parte, gracias por creer en mí, Mil gracias por impulsarme a cumplir mis sueños.*

*¡Los quiero con todo mi corazón!*

*Verónica Vargas Lucero*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios, por ser mi fiel compañero de vida, gracias por las bendiciones recibidas y la fuerza de superar todos los momentos difíciles, sé que con la ayuda de él todo fue posible.*

*A la Poderosa Universidad Nacional de Chimborazo por haberme abierto las puertas y brindado su apoyo y la oportunidad de pertenecer a tan prestigiosa universidad durante mi formación académica en la cual se crearon millones de experiencias y recuerdos agradables para forjarme como una profesional competitiva y responsable en la sociedad y a sus docentes por la enseñanza que me brindaron durante mi trayectoria estudiantil.*

*A mi tutora Mgs. Katherine Guerrero Arrieta por guiarme e instruirme con sus conocimientos y experiencia y ha hecho posible con su valiosa guía culminar con mi proyecto de investigación.*

## ÍNDICE GENERAL

**PORTADA**

**DECLARATORIA DE AUTORÍA**

**DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR**

**CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

**CERTIFICADO ANTIPLAGIO**

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**RESUMEN Y PALABRAS CLAVE**

**ABSTRACT**

CAPÍTULO I.....	16
1. INTRODUCCION.....	16
1.2    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
1.2.1    FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	18
1.3    OBJETIVOS.....	18
1.3.1    GENERAL.....	18
1.3.2    ESPECÍFICOS .....	18
CAPÍTULO II.....	19
2. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1    ANTECEDENTES .....	19
2.2    Fundamento Teórico.....	20
2.2.1    Asesoría Contable y Tributaria H&S (Caso de Estudio).....	20
2.3    Gestión .....	22
2.3.1    Administración.....	22
2.3.2    Gestión Administrativa .....	23
2.3.3    Importancia de la Gestión Administrativa .....	23
2.3.4    Beneficios del uso adecuado de la gestión administrativa .....	24



2.3.5	Factores que influyen en la gestión administrativa .....	24
2.3.6	Concepto de Proceso Administrativo .....	25
2.3.7	Etapas del proceso administrativo.....	25
2.3.8	Funciones de las etapas del proceso administrativo.....	28
2.4	Desarrollo Organizacional .....	28
2.4.1	Proceso del desarrollo organizacional .....	29
2.4.2	Importancia del desarrollo organizacional .....	30
2.4.3	Objetivos del desarrollo organizacional .....	31
2.4.4	Instrumentos de medición del desarrollo organizacional .....	31
2.4.5	Valores y principios fundamentales del desarrollo organizacional .....	32
CAPÍTULO III. ....		33
3. METODOLOGIA.....		33
3.1	Tipo de Investigación.....	33
3.1.1	Investigación descriptiva.....	33
3.1.2	Investigación de campo.....	33
3.2	Diseño de Investigación .....	34
3.3	Técnicas de recolección de Datos .....	34
3.3.1	Técnica.....	34
3.3.2	Instrumento.....	34
3.4	Población de estudio y tamaño de muestra .....	34
3.4.1	Población .....	34
3.4.2	Muestra .....	35
3.5	Hipótesis .....	35
3.6	Métodos de análisis, y procesamiento de datos.....	35
3.6.1	Método de análisis .....	35
3.6.2	Procesamiento de datos .....	35
CAPÍTULO IV. ....		36

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	36
4.1    Fiabilidad de la encuesta/ Valides de la encuesta.....	36
4.2    Análisis de los resultados.....	36
4.3    Discusión de resultados.....	63
4.4    Comprobación de la hipótesis .....	64
4.4.1    Hipótesis .....	64
4.4.2    Variables .....	64
4.4.3    Planteamiento de la regla de aceptación.....	66
4.4.4    Decisión .....	66
CAPÍTULO V.....	67
5.1 CONCLUSIONES.....	67
5.2    RECOMENDACIONES.....	68
CAPÍTULO VI.....	69
6. PROPUESTA .....	69
6.1    Título de la Propuesta.....	69
6.2    Datos informativos .....	69
6.3    Introducción.....	69
6.4    Objetivos de la propuesta.....	69
6.5    Direccionamiento estratégico .....	70
6.5.1    Antecedentes .....	70
6.6    Estructura de la propuesta.....	70
6.7    Desarrollo de la Propuesta .....	70
6.7.1    Misión .....	70
6.7.2    Visión .....	71
6.7.3    Valores .....	71
6.7.4    Políticas.....	71
6.8    Objetivos Corporativos .....	72

6.8.1	Objetivos.....	72
6.8.2	Objetivos generales.....	72
6.9	Estructura Organizacional.....	72
7.	BIBLIOGRAFÍA .....	82
8.	ANEXOS .....	85

## ÍNDICE DE TABLAS.

<b>Tabla 1:</b> Funciones del Proceso administrativo.....	28
<b>Tabla 2:</b> Tamaño poblacional de los colaboradores de la empresa. ....	35
<b>Tabla 3:</b> Alfa de Cronbach.....	36
<b>Tabla 4:</b> Intervalos del coeficiente de Cronbach y escala de valoraciones. ....	36
<b>Tabla 5:</b> La empresa H&S cuenta con misión y visión. ....	37
<b>Tabla 6:</b> Existe un Organigrama Institucional.....	38
<b>Tabla 7:</b> Frecuencia de capacitaciones. ....	39
<b>Tabla 8:</b> Implementación de estrategias. ....	41
<b>Tabla 9:</b> La gestión administrativa en la empresa. ....	43
<b>Tabla 10:</b> Liderazgo en la gestión administrativa de la empresa.....	45
<b>Tabla 11:</b> Asignaciones de actividades y responsabilidades de acuerdo con el cargo. ....	47
<b>Tabla 12:</b> Seguimiento al cumplimiento de metas, actividades y gestión de los directivos. .....	49
<b>Tabla 13:</b> Reuniones de trabajo en conjunto con los directivos. ....	51
<b>Tabla 14:</b> Constante comunicación con los clientes externos. ....	53
<b>Tabla 15:</b> La atención y el servicio de la empresa.....	55
<b>Tabla 16:</b> Promoción interna a sus colaboradores en cuanto al ascenso laboral. ....	57
<b>Tabla 17:</b> Ambiente laboral. ....	59
<b>Tabla 18:</b> Espacio de trabajo. ....	61
<b>Tabla 19:</b> Regla de aceptación de las Hipótesis ....	66
<b>Tabla 20:</b> Resultado Chi-Cuadrado .....	66
<b>Tabla 21:</b> Manual de funciones del Gerente general .....	74
<b>Tabla 22:</b> Manual de funciones del departamento administrativo.....	75
<b>Tabla 23:</b> Manual de funciones del departamento de Trámite documentario .....	76
<b>Tabla 24:</b> Manual de funciones del departamento financiero. ....	77
<b>Tabla 25:</b> Manual de funciones del departamento de asesoría y consultoría .....	78
<b>Tabla 26:</b> Manual de función del departamento de tributación.....	79
<b>Tabla 27:</b> Manual de funciones del área contable y tributaria.....	80
<b>Tabla 28:</b> Manual de funciones del área de proceso computarizado.....	81

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Logotipo de Asesoría Contable y Tributaria H&S .....	20
<b>Figura 2:</b> Empresa de Asesoría contable y tributaria H&S. ....	21
<b>Figura 3:</b> Ubicación de Asesoría contable y tributaria H&S.....	21
<b>Figura 4:</b> Etapas del Proceso Administrativo.....	25
<b>Figura 5:</b> Proceso del desarrollo organizacional. ....	29
<b>Figura 6:</b> Importancia del Desarrollo Organizacional.....	31
<b>Figura 7:</b> Valores en que se basa el desarrollo organizacional. ....	32
<b>Figura 8:</b> La empresa H&S cuenta con misión y visión.....	37
<b>Figura 9:</b> Existe un Organigrama Institucional. ....	38
<b>Figura 10:</b> Frecuencia de capacitaciones.....	39
<b>Figura 11:</b> Implementación de estrategias.....	41
<b>Figura 12:</b> La gestión administrativa en la empresa.....	43
<b>Figura 13:</b> Liderazgo en la gestión administrativa de la empresa. ....	45
<b>Figura 14:</b> Asignaciones de actividades y responsabilidades de acuerdo con el cargo.....	47
<b>Figura 15:</b> Seguimiento al cumplimiento de metas, actividades y gestión de los directivos. .....	49
<b>Figura 16:</b> Reuniones de trabajo en conjunto con los directivos.....	51
<b>Figura 17:</b> Constante comunicación con los clientes externos.....	53
<b>Figura 18:</b> La atención y el servicio de la empresa. ....	55
<b>Figura 19:</b> Promoción interna a sus colaboradores en cuanto al ascenso laboral. ....	57
<b>Figura 20:</b> Ambiente laboral. ....	59
<b>Figura 21:</b> Espacio de trabajo.....	61
<b>Figura 24:</b> Estructura Organizacional de empresa de Asesoría Contable y Tributaria H&S. .....	73

## RESUMEN

El presente estudio se centra en examinar el impacto de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de la empresa de Asesoría Contable y Tributaria H&S, ubicada en el cantón Shushufindi. La gestión administrativa se define como un conjunto coordinado de tareas y actividades que contribuyen a optimizar el uso de los recursos de una empresa. Incluye cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control. Por otro lado, el desarrollo organizacional se refiere a las estrategias y tácticas que una empresa implementa para mejorar su efectividad y alcanzar sus objetivos.

Con la intención de cumplir con los objetivos de esta investigación, se utilizó un cuestionario compuesto por 3 preguntas informativas y 11 preguntas que abordaban las dos variables principales: gestión administrativa y desarrollo organizacional. El coeficiente alfa de Cronbach obtenido fue satisfactorio, con un valor de 0.705, lo que indica una aceptable consistencia interna en las respuestas proporcionadas por los trabajadores de la empresa.

Para llevar a cabo este estudio, se empleó un enfoque hipotético-deductivo y se utilizó un diseño de investigación no experimental. Los resultados revelaron una correlación positiva y significativa de 0.036 entre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional en la empresa de Asesoría Contable y Tributaria H&S en el cantón Shushufindi. Estos hallazgos respaldan la existencia de una relación directa entre ambas variables.

Para validar las hipótesis planteadas, se realizó un proceso de tabulación y análisis de datos utilizando el programa IBM.SPSS y se emplearon métodos estadísticos como el chi-cuadrado y tablas cruzadas. Estas técnicas y herramientas permitieron confirmar la hipótesis propuesta, respaldando la existencia de una relación significativa entre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional en la empresa de estudio.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, Desarrollo organizacional, Empresa, Proceso administrativo, Shushufindi.

## ABSTRACT

This study aims to examine the impact of administrative management on organizational development in the H&S Accounting and Tax Advisory firm located in Shushufindi canton. Administrative management defined as a coordinated set of tasks and activities that optimize the use of resources in a company. It encompasses four fundamental functions: planning, organizing, directing, and controlling. On the other hand, organizational development refers to the strategies and tactics a company employs to enhance its effectiveness and achieve its objectives.

To fulfill the objectives of this research, a questionnaire comprising 2 informative questions and 11 questions addressing the two main variables, administrative management, and organizational development used.

The obtained Cronbach's alpha coefficient was satisfactory, with a value of 0.705, indicating high internal consistency in the responses provided by the company's employees.

A hypothetical-deductive approach employed, and a non-experimental research design utilized. The results revealed a significant positive correlation of 0.036 between administrative management and organizational development in the H&S Accounting and Tax Advisory firm in Shushufindi.

These findings support the existence of a direct relationship between the two variables. To validate the proposed hypotheses, data tabulation and analysis conducted using the IBM.SPSS software Statistical methods such as chi-square and cross-tabulation employed. These techniques and tools confirmed the proposed hypothesis, supporting the existence of a significant relationship between administrative management and organizational development in the study company.

**Keywords:** Administrative Management, Organizational Development, Company, Administrative process, Shushufindi.



Firmado electrónicamente por:  
MARITZA DE LOURDESCHAVEZ  
AGUAGALLO

Reviewed by:  
Mgs. Maritza Chávez Aguagallo  
**ENGLISH PROFESSOR**  
c.c. 0602232324

## **CAPÍTULO I.**

### **1. INTRODUCCION.**

La gestión administrativa y el desarrollo organizacional son dos áreas muy importantes en la actualidad es decir se complementan entre sí para lograr el éxito a largo plazo, en conjunto con los objetivos empresariales y un crecimiento eficiente en la organización.

El objetivo principal del siguiente trabajo investigativo se basa en determinar de qué manera la gestión administrativa incide en el desarrollo organizacional de la empresa de Asesoría Contable y Tributaria H&S del cantón Shushufindi contrastando bases teóricas y científicas de estas variables para generar un modelo de gestión administrativa y mejorar e implementar procesos técnicos en la estructura organizacional, es por ello que se busca fortalecer la gestión administrativa y como consecuencia lograr que exista un desarrollo organizacional efectivo y confiable en la empresa.

La Gestión Administrativa es el elemento fundamental dentro de la administración, es por ello que para llevarla a cabo de manera eficaz, eficiente y efectiva recurre de un proceso que contempla cuatro funciones primordiales como: planificación, organización, dirección y control, que son fundamentados por actividades inmersas con el propósito de garantizar un efectivo cumplimiento de metas dentro de la empresa.

Por otra parte el desarrollo organizacional es un esfuerzo a largo plazo que implica el estudio de los procesos sociales que se desarrollan dentro de la empresa con el objetivo de ayudar a los miembros a identificar obstáculos que obstruyen su eficacia como grupo, y a tomar medidas para hacer óptima la calidad de su personal e influir de manera positiva y significativa en el éxito de los objetivos de la empresa, con el propósito de mejorar los procesos.

En consecuencia, estos términos presentan una estrecha relación debido a que cumplen un proceso administrativo, enfocado a mejorar los procesos de la empresa y así, brindar servicios de calidad orientados a satisfacer las necesidades contables y tributarias en el cantón.



El Primer Capítulo está enfocado a identificar el problema analizando las causas que fundamentan dicha problemática al carecer de una gestión administrativa ocasionando un deficiente desarrollo organizacional.

El Segundo Capítulo nos permitió analizar la problemática desde un punto de vista distinto con investigaciones y bases teóricas científicas previas al estudio que se está efectuando, este capítulo está desarrollado bajo un marco teórico, lo cual nos permitió evidenciar información al momento de plantear nuestra propuesta. El Tercer Capítulo plantea la metodología en la modalidad de recolección de información descriptiva y de campo, permitiéndonos identificar la población a analizar.

El Cuarto Capítulo se realizó un análisis e interpretación de datos, investigando las necesidades y falencias que existe para el cliente interno y externo dentro de la empresa de Asesoría Contable y Tributaria H&S del cantón Shushufindi, pudiendo concluir en el Quinto Capítulo ya generando conclusiones y recomendaciones de la problemática real y así mantener posibles alternativas de solución. Es por esta razón que se realizó un estudio que permitirá mejorar el desarrollo organizacional de la empresa.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Analizando a las Pequeñas y Medianas Empresas Carranco (2017) considera que “más del 90% de las empresas del mundo son Pymes, siendo aún más alta su participación en Latinoamérica con un 97%”. Este tipo de empresas presentan un gran aporte a la generación de empleo, contribuyendo de alguna forma al desarrollo productivo nacional de un país y aportando al cambio de la matriz productiva. (pg.146)

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2014) afirma que “en el país el 92% de las empresas se consideran micro, pequeñas y medianas; mientras que el 8% constituyen grandes empresas” (pag.146-149). Por otra parte Ekos (2015) menciona que “las principales provincias en las que están las Pymes son: Pichincha, Guayas, Manabí, Azuay y Tungurahua”. (pg.146)

Bajo estas premisas, la empresa de Asesoría Contable y Tributaria es especializada en declaraciones de IVA e impuesto a la RENTA (Régimen impositivo para microempresas) y actividades de consultoría fiscal para personas naturales y jurídicas con trámites y soluciones legales, ubicada en la provincia de Sucumbíos cantón Shushufindi.

La gerencia de la empresa de servicios se maneja de una manera empírica por lo que la toma de decisiones administrativas no son las adecuadas y eso limita el desarrollo organizacional. Es por ello que las causas que fundamentan la problemática es la carencia de una gestión administrativa ocasionando un deficiente desarrollo organizacional, ya que por parte de la empresa no ha existido la oportuna inducción a sus colaboradores sobre los objetivos que como empresa desean alcanzar, por tanto, no logra desarrollarse como una empresa sólida dentro del mercado.

Cabe recalcar que no se ha desarrollado bases importantes para un adecuado desarrollo organizacional, como un organigrama estructural, que permita a sus colaboradores conocer la estructura jerárquica, para acudir en caso de problemas o consultas, esto demora las decisiones correctivas a dichos inconvenientes creando conflictos en el desarrollo de sus actividades diarias.

Es por ello que el modelo de gestión administrativa ayudará a la empresa a evaluar el entorno, recreando y poniendo en marcha sus estrategias y aumentando la capacidad de crear valor para los clientes y empleados de la empresa.

### **1.2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo la gestión administrativa incide en el desarrollo organizacional de la empresa Asesoría Contable y tributaria H&S del cantón Shushufindi.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 GENERAL**

Determinar la gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa de Asesoría Contable y tributaria H&S del cantón Shushufindi.

### **1.3.2 ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar la gestión administrativa y el desarrollo organizacional de la empresa Asesoría Contable y tributaria H&S del cantón Shushufindi.
- Contrastar las bases teóricas y científicas de la gestión administrativa y el desarrollo organizacional.
- Diseñar un modelo de gestión administrativa para mejorar el desarrollo organizacional de la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S del cantón Shushufindi.

## **CAPÍTULO II.**

### **2. MARCO TEÓRICO.**

#### **2.1 ANTECEDENTES**

El trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y el desarrollo organizacional para el Hotel El Mirador de la Ciudad de Santo Domingo, 2016” menciona que la gestión administrativa es el conjunto de actividades desempeñadas para la consecución de objetivos organizacionales a través del correcto uso de los recursos que dispone la empresa. En cambio, el desarrollo organizacional es un proceso planeado cuya finalidad es efectuar cambios internos de tal manera que la misma pueda responder efectivamente frente a las oportunidades y amenazas que se presentan en el mercado. (Castelo, 2018)

La investigación titulada “Modelo de desarrollo organizacional para mejorar la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cutuglagua” afirma que el modelo de desarrollo Organizacional se ha establecido a lo largo de la historia en una herramienta que permite buscar el logro de una mayor eficiencia y eficacia organizacional. Orientada al mejoramiento de la gestión administrativa, al establecimiento de procesos, a la solución de los conflictos internos y externos a través de estrategias institucionales que permitan el cumplimiento de la misión y visión establecida. Actualmente las organizaciones buscan herramientas determinantes para el logro de los objetivos y por lo tal motivo es de suma importancia profundizar en el estudio de los factores que establezcan la motivación y el rendimiento de las personas. El Desarrollo Organizacional constituye el medio más utilizado por las empresas que pretenden mejorar continuamente en un entorno globalizado y que se encuentra en una evolución constante. (Guanolema & Legarda , 2014)

El trabajo de titulación “La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A de la ciudad de Ambato” considera que hoy en día la gestión administrativa dentro de una empresa se considera como una tarea primordial a realizarse y cumplirse mediante la ejecución de diversas actividades orientadas a coordinar todos los recursos disponibles para cumplir con los objetivos establecidos, así mismo el correcto uso de sus recursos permite a la empresa contar con herramientas, procesos y actividades adecuadas para el fortalecimiento empresarial y mejoramiento corporativo, los procesos administrativos y las estrategias competitivas son elementos indispensables en el desarrollo de la empresa para la toma de decisiones y el buen manejo de la empresa. (Coque, 2016)

## 2.2 Fundamento Teórico

### 2.2.1 Asesoría Contable y Tributaria H&S (Caso de Estudio)

#### 2.2.1.1 Reseña histórica

*Figura 1: Logotipo de Asesoría Contable y Tributaria H&S*



*Fuente: Asesoría Contable y Tributaria H&S.*

*Elaborado por: Verónica Vargas*

En el año 1998 se constituye como empresa denominada Asesoría Contable y Tributaria “H&S” para desarrollar amplias actividades. Donde su gerenta contadora Maura Hernández Rodríguez inicia sus actividades ejerciendo sus conocimientos y basándose en sus principios de rectitud, transparencia y total confianza en su empresa, en donde asumiendo un gran reto tuvo la iniciativa de crear la Asesoría, la cual nació pensando en las necesidades de muchas personas y empresas para poner en manos seguras y confiables.

A través del tiempo Asesoría Contable y Tributaria “H&S”, ha adquirido una gran experiencia en el manejo de diferentes entidades comerciales de diferentes sectores, basándose en diferentes metodologías y utilizando tecnologías innovadoras. En 2002 integró a parte de su familia a colaborar y ser parte de la empresa creando así un ambiente de cercanía y total confianza brindando a los clientes una asesoría de claridad y completa transparencia, es por ello que hasta la fecha 2022 la Asesoría colabora en conjunto con sus hijas.

#### 2.2.1.2 Base legal de Asesoría Contable y Tributaria H&S

**Razón Social:** Asesoría Contable y Tributaria H&S

**Tipo de empresa:** Régimen Microempresarial

**Representante legal:** Lcda. Maura Mercedes Hernández

**Ruc:** 2100119615001

**Actividad económica:** Otras actividades de contabilidad, teneduría de libros y auditoría; consultoría fiscal (procesamiento de nómina, etc.)

**Provincia:** Sucumbíos

**Cantón:** Shushufindi

**Dirección:** Barrio. Orellana, Av. Policía nacional intersección: 12 de Febrero

**Teléfono:** (06) 203 629

*Figura 2: Empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.*



*Fuente:* Asesoría Contable y tributaria H&S

*Elaborado por:* Verónica Vargas

### 2.2.1.3 Ubicación Geográfica

La empresa de Asesoría Contable y Tributaria “H&S”, se encuentra ubicada en la provincia de Sucumbíos, en el cantón Shushufindi, barrio Orellana, Av. Policía nacional con intersección Av. 12 de Febrero.

*Figura 3: Ubicación de Asesoría contable y tributaria H&S.*



*Fuente:* Google Maps (2023)

*Elaborado por:* Verónica Vargas

## **2.3 Gestión**

La gestión es el proceso mediante el cual una o más personas coordinan las actividades laborales de otras personas. Es pocas palabras es la capacidad de una institución para definir, alcanzar y evaluar su objetivo utilizando adecuadamente los recursos disponibles.

Según varios autores señalan que “La gestión se concibe como una herramienta administrativa encargada de emprender todas las diligencias orientadas a lograr un desempeño eficiente asociado al incremento de la productividad para beneficiar rentable y sostenidamente a la organización, reconociendo que el personal es un recurso activo y necesario para alcanzar los objetivos institucionales, a la vez que enfatizan en que en una organización la gestión de recursos humanos es la más significativa e importante: de ello deducen que la definición de gestión sería la acción conjunta y mancomunada de actividades de carácter administrativo, funcional y operativo que desarrollan y promueven al talento humano requerido por una empresa necesita para alcanzar su éxito, así mismo se concibe a la gestión como un método, disciplina o área de comprensión centrada en la generación y difusión de conocimiento para coadyuvar a solucionar requerimientos de instituciones y comunidades”. (Navarro, Velasco, & Esparza, 2015 Pg.25-28)

### **2.3.1 Administración**

Según Bueno, Ramos, & Berrelleza (2018) menciona que “la administración es una actividad que llevamos a cabo los seres humanos en diferentes ámbitos de nuestra vida diaria. Así desempeñamos actividades relacionadas con esta área cuando realizamos tareas en el hogar trabajo, escuela o en algún equipo deportivo por mencionar algunos”. (Pg.11-202)

“La administración es el proceso de trabajar con las personas y con los recursos para cumplir con los objetivos organizacionales. Los buenos administradores llevan a cabo estas funciones de forma eficaz y eficiente. Ser eficaz significa alcanzar las metas organizacionales. Ser eficiente significa alcanzar las metas con el menor desperdicio de recursos, es decir, emplea de la mejor forma el dinero, el tiempo, los materiales y a la gente”. (Bateman & Shell, 2014 Pg. 30-151)

Por tal motivo se considera a “la administración como un área de conocimiento necesaria para las personas independientemente de las tareas que ejecutan y el ámbito en que se desempeñen. Todos la necesitamos y la practicamos en nuestra vida diaria al tener que administrar nuestros recursos para obtener los objetivos y metas planteadas. Además la

administración busca el logro de los objetivos de una organización de manera eficiente y eficaz”. (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018 pg.11-18)

### **2.3.2 Gestión Administrativa**

“La gestión administrativa es el área responsable de coordinar los recursos administrativos de la empresa para brindar un servicio de calidad, contribuyendo así que diferentes empresas mejoren su productividad, competitividad y resultados de gestión que se van a aplicar. Para realizar esta tarea, es necesario organizar necesidades, procesos y los recursos con lo que dispone cada departamento de diferentes empresas que serán asesoradas. Básicamente, la gestión administrativa consiste en dirigir y mantener el control sobre los recursos de una organización, todo ello para obtener los mejores resultados”. (Quiroga, 2020 pg.4-5)

“La gestión administrativa es el área de la empresa que se encarga de emplear los recursos de la empresa de la forma más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos que se ha planteado la dirección de la empresa. La importancia que tiene la gestión administrativa en una empresa y cómo una mala gestión puede suponer elevados costes para la empresa, así como una buena gestión reducir los costes y agilizar los procesos”. (Peña, Sánchez, & Sancan, 2022 Pg. 120-131)

Según Mendoza (2017) “la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar”. (pg.947-964)

La gestión administrativa es acto de gestionar los procesos, metas y objetivos para lograr los resultados esperados, así mismo es la capacidad que una organización necesita para utilizar adecuadamente los recursos humanos, técnicos, económicos y financieros para alcanzar y medir sus objetivos y metas.

### **2.3.3 Importancia de la Gestión Administrativa**

“La gestión administrativa es importante, ya que es considerada como la clave del éxito en una empresa, el soporte del desarrollo empresarial, económico, social, y tecnológico. Sirve como base para el cumplimiento de los objetivos planteados, también contribuye con la responsabilidad de las tareas de cada uno de los colaboradores, permitiéndoles de esta manera cumplir de manera eficiente sus tareas”. (González , Viteri, Izquierdo , & Verdezoto, 2020 pg.37)

Chávez, Castelo, & Villacis (2020) indican que la gestión administrativa es importante en todas las actividades que se realicen en una empresa. Se centra en llevar a cabo las actividades que están dentro de la organización, lo que quiere decir que consiste en realizar en conjunto con todos los órganos involucrados en la realización de los procesos dentro de una empresa, y sus actividades son hechas a través de las fases del proceso. (pg.20-21)

La importancia que tiene la gestión administrativa radica en el esfuerzo de todos los empleados dentro de la empresa para llevar a cabo o alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización. La empresa de Asesoría contable y tributaria H&S debe enfocarse en el nivel de responsabilidad que tienen los trabajadores y empleados hacia la empresa, como se administran y hacia donde se dirigen, para conocer si se cumple o no con lo deseado.

#### **2.3.4 Beneficios del uso adecuado de la gestión administrativa**

Una empresa que aplica una adecuada gestión administrativa podrá verse beneficiada desde varios aspectos propios a una buena administración entre ellos:

**2.3.4.1 Incremento de la productividad.** En primer lugar, cuando se emplea la gestión administrativa de forma correcta permite que se puedan aplicar todos los procesos sea más sencillo y fácil. Lo que optimiza el funcionamiento de todas las actividades de la empresa y conduce a una mayor productividad (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018 pg.11-18)

**2.3.4.2 Centrarse en el logro de los objetivos.** Enfocar todas las tareas y actividades en el logro de todos los objetivos hace que los esfuerzos apunten en la misma dirección. Esto se logra a través de una buena planificación, un conjunto de estrategias bien definidas y un equipo de trabajo coordinado. (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018 pg.11-18)

**2.3.4.3 Maximizar el uso de los recursos.** En tercer lugar, definir claramente los objetivos, tácticas y organizar los componentes de trabajo ordenado ahorra todo tipo de recursos. (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018 pg.11-18)

#### **2.3.5 Factores que influyen en la gestión administrativa**

“Los factores que definen el nivel de gestión en las empresas pueden ser clasificados en factores internos y externos. Los factores internos son aquellos que dependen concisamente de la organización y sobre los cuales la información puede actuar; entretanto los factores externos no dependen de la investigación o información previa. En cambio, los factores



Internos pueden ser agrupados en tres áreas: calidad, eficiencia e innovación. Se entiende por calidad a productos y servicios que atienden a determinados patrones de bienestar al cliente”. (Gavilanez, Espín , & Arévalo , 2018 pg 3-16)

### 2.3.6 Concepto de Proceso Administrativo

Según el autor del libro Administración una Perspectiva Global menciona que “el proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo”.

Para Mochón (2014) Es un instrumento fundamental de la administración de una empresa, pues permite comprender su dinámica de funcionamiento y las bases para el diseño de sus estructuras, procesos y controles, lo cual, facilita su gestión y dirección, teniendo como eje central sus objetivos para su fundación, tanto financiero como de satisfacción de necesidades de los usuarios y clientes a los que ofrece productos y servicios. (pg.35)

El proceso administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario o cualquier otra persona, manejar eficazmente una organización, y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas. Cada etapa responde a seis preguntas fundamentales: ¿Qué? ¿Para qué? ¿Cómo? ¿Con quién? ¿Cuándo? y ¿Dónde?; interrogantes que siempre deben plantearse durante el ejercicio de la administración, y que son conocidas como las preguntas clave de esta disciplina. (Münch , 2007)

Cano (2017) en su libro manifiesta que “El proceso administrativo busca armonizar estos elementos; planeando acciones, organizando las cosas, integrando recursos, ejecutando tareas, ordenando y controlando resultados, proceso y fundamentalmente generando mecanismos de comunicación para dar a conocer sus ideas” (pág. 24).

### 2.3.7 Etapas del proceso administrativo

*Figura 4: Etapas del Proceso Administrativo.*



*Fuente: Elaboración propia  
Elaborado por: Verónica Vargas*

### 2.3.7.1 Planeación

“La planeación representa el inicio y la base del proceso administrativo Sin esta lo que se realice en la organización, dirección y control no tiene razón de ser, dado que funcionaría sin haber determinado los resultados que persigue todo organismo social y esto sería poner en peligro su futuro. La planeación determina **qué** quieres ser la empresa **dónde** se va a establecer, **cuándo** va a iniciar operaciones y **cómo** lo va a lograr. Estas palabras representan y deben tener las respuestas correctas para no poner en riesgo al grupo social en el futuro, que siempre es el enfoque de la planeación”. (Luna, 2015 Pg. 58-62)

“Se le conoce así a la primera función administrativa debido a que sirve como base a las demás funciones; de la misma manera permite determinar por anticipado cuales son los objetivos que deben realizarse para alcanzar las metas. Consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.” (Falconi, Luna , & Sarmiento, 2019 Pg. 155-169.)

Considerando lo mencionado podemos decir que la planeación es un medio para definir un problema, analizar experiencias pasadas y predecir planes y programas futuros.

### 2.3.7.2 Organización

Según (Mero, 2018) “Responde a la pregunta **¿Cómo se va a hacer?** La organización de la empresa se centra en la estructura y los modos de actuación para conseguir que ésta logre los objetivos empresariales que se plantea". (Pg. 84-102)

“Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas. Se emplea para la distribución de responsabilidad otorgada a los empleados con la cual se genera vínculos entre ellos. Requiere que todas las ideas sean colocadas de manera ordenada para ser ejecutadas de manera sistemática.” (Falconi, Luna , & Sarmiento, 2019 Pg. 155-169.)

En este sentido, la forma organizativa de la empresa es muy importante, pues la correcta implementación de esta etapa evita la duplicidad de trabajo, la pérdida de tiempo y la subutilización de los recursos económicos. es por ello por lo que la fase de organización se determina como el proceso de simplificación, coordinación y optimización de tareas organizativas planeadas con el fin de coordinar las actividades y recursos para lograr el objetivo.

### **2.3.7.3 Dirección**

Según Federico, Loguzzo, & Fedi en el libro *Gestión Administración en las Organizaciones* (2016) afirma que “La fase de dirección hace referencia a la conducta de esta entidad social hacia la persecución de los objetivos establecidos, es decir, cómo se motoriza la capacidad de acción potencial que representan una organización.

En este sentido, la dirección implica decidir cómo orientar los esfuerzos humanos hacia la persecución de los objetivos establecidos. A medida que ascendemos en la estructura organizacional, el peso relativo de la función de dirección es mayor, ya que quien dirige es responsable de los resultados alcanzados por las personas que están a su cargo. Por ello, debe procurar, en primer lugar, generar las mejores condiciones posibles para que el personal a su cargo realice las tareas asignadas y obtenga los resultados esperados.” (Pg. 45)

“En esta fase busca impulsar y coordinar las acciones de cada miembro y grupos de la empresa, institución u organización, con el fin de que en conjunto realicen eficazmente los planes. Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las autoridades que dirigen buscan convencer a los demás para que se les unan para lograr los pasos de la planificación y la organización, provocando un ambiente adecuado que ayude al desempeño y logro personal e institucional”. (Sánchez, 2014 Pg. 97)

La fase de dirección se define como el proceso de enfoque gerencial para el logro de las metas y objetivos organizacionales encaminados a la ejecución de las actividades planificadas con los recursos previstos.

### **2.3.7.4 Control**

Según Ávalos, Puente, Carrasco, & Viñán (2017) manifiesta que “Es la fase del proceso administrativo a través de la cual se evalúan los resultados obtenidos con relación a lo planeado con el objeto de corregir desviaciones para reiniciar al proceso” (pág. 43).

“El proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la organización para que éstas coincidan con los objetivos y expectativas establecidas en sus planes. Permite controlar que todas las actividades se encuentren alineadas a lo establecido y planificado por la empresa. Esta función es la encargada de llevar a cabo y conseguir a través de una correcta y ordenada ejecución los objetivos trazados por el directorio”. (Falconi, Luna , & Sarmiento, 2019 Pg. 155-169.)

El control es el proceso con mucha importancia dentro del proceso administrativo, por lo que (Ávalos, Puente, Carrasco, & Viñán , 2017) manifiesta algunos de las razones:

- Sirve para comprobar la efectividad de la gestión.
- Promueve el aseguramiento de la calidad.
- Garantizar el cumplimiento de los planes.
- Establece medidas para prevenir errores y reducir costos y tiempo. (Pg.43-114)

Esta última fase del proceso administrativo el Control se contextualiza como el mecanismo de seguimiento de las actividades que realiza la empresa para lograr los objetivos y en caso de ser necesario poder corregir esta actividad para ser cumplidos.

### 2.3.8 Funciones de las etapas del proceso administrativo

*Tabla 1: Funciones del Proceso administrativo.*

<b>Planeación</b>	<b>Organización</b>	<b>Dirección</b>	<b>Control</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece los objetivos y la misión.</li> <li>• Estudia alternativas.</li> <li>• Genera estrategias para alcanzar los objetivos.</li> <li>• Determina recursos necesarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseña los cargos y las tareas específicas.</li> <li>• Crea la estructura de la organización.</li> <li>• Coordina las actividades laborales.</li> <li>• Establece políticas y procedimientos.</li> <li>• Define la asignación de los recursos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirige y motiva a los empleados.</li> <li>• Establece la comunicación.</li> <li>• Soluciona conflictos laborales.</li> <li>• Diseña estrategias para mejorar el desempeño.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mide el desempeño.</li> <li>• Toma correctivos.</li> <li>• Comprueba los procesos y actividades.</li> <li>• Inspecciona los recursos de la empresa.</li> </ul>

*Fuente:* (Hurtado , 2008).

*Elaborado por:* Verónica Vargas Lucero

## 2.4 Desarrollo Organizacional

“El desarrollo organizacional se enfoca esencialmente en el lado humano de la institución, de tal manera los valores, las actitudes, las relaciones y el clima organizacional, permiten que se cumplan sus objetivos. Sin embargo, la clave del desarrollo en las organizaciones está en tener en cuenta la creatividad, motivación, compromiso de las personas, fundamentando los altos niveles de competitividad llevándolas a nuevas formas de compromisos, de tal manera se puede decidir y dirigir cómo gestionar las relaciones humanas en las organizaciones de una forma más efectiva”. (Pérez, 2016 Pg. 3-8.)

Pérez (2016) en su artículo científico Desarrollo organizacional. Una mirada desde el ámbito académico redacta: “El desarrollo organizacional busca lograr un cambio planeado en las organizaciones basándose por sus necesidades, exigencias o demandas de tal manera la atención se puede concentrar en las modalidades de acción de determinados grupos para así

mejorar las relaciones humanas, los factores económicos y de costos, las relaciones entre grupos y el desarrollo de los equipos humanos para una dirección exitosa.” (Pg. 3-8.)

Según Matus (2020) indica al desarrollo organizacional como “Conjunto de herramientas, técnicas y prácticas que tiene como finalidad mantener un correcto desenvolvimiento de una organización o empresa en la cual se dinamizan los procesos y generando así el ambiente laboral óptimo en la que se interrelacionan todas las personas que conforman la organización”, una de las principales problemáticas que presentan las empresas es que el mercado siempre están en constante cambio y el hecho de adaptarse a ellos continuamente representa el estar adoptando nuevas herramientas y el desarrollo continuo del clima organizacional. (pg23-30)

#### 2.4.1 Proceso del desarrollo organizacional

*Figura 5: Proceso del desarrollo organizacional.*



*Fuente: Elaboración propia*

*Elaborado por: Verónica Vargas*

**2.4.1.1 Diagnóstico:** donde se realiza una evaluación para determinar la situación actual de la organización y de esa forma determinar la problemática que existe se lo puede realizar mediante encuestas o entrevistas directas con el personal es por ello que la cooperación y la colaboración es esencial para que tenga efectividad. (Bravo, Valenzuela, Ramos , & Tejada, 2019 Pg. 1316-1325)

**2.4.1.2 Planificación:** se determina el plan de acción que se va a desarrollar en donde se establecen los objetivos, los equipos de trabajo para las distintas áreas y la asignación de recursos en donde la mejora de procesos es primordial mediante el uso de los equipos tecnológicos y demás herramientas. (Dueñas, Perdomo, & Villa, 2021 Pg. 113-128)

**2.4.1.3 Implementación:** se determinan estrategias en las que deben estar completamente relacionadas con los objetivos planteados mediante el monitoreo continuo de los 31 procesos y realizar las correcciones respectivas en el caso de ser necesarios para la mejora continua. (Paramo, 2018 Pg. 45-86)

**2.4.1.4 Evaluación:** se miden los avances y el desempeño y de esta manera se pueden realizar los cambios necesarios en donde se está teniendo complicaciones o algún tipo de problemática, optimizando así el clima laboral. (Gonzales & Rojas , 2020 Pg. 3-10)

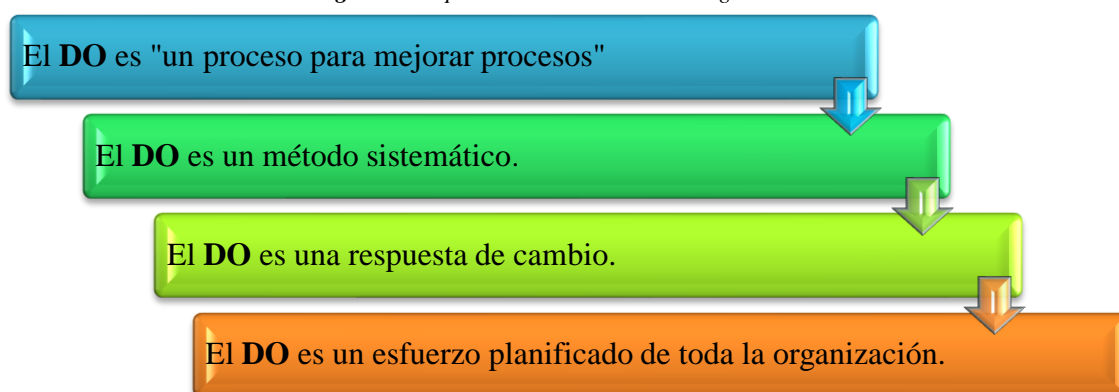
## **2.4.2 Importancia del desarrollo organizacional**

Según Tapia (2018) El desarrollo organizacional es importante para el uso de recursos organizacionales para mejorar la eficiencia y expandir la productividad. Puede ser usado para resolver problemas dentro de la organización o como manera de analizar un proceso y encontrar una manera más eficiente de hacerlo. Implementar el desarrollo organizacional requiere una inversión de tiempo y dinero. Pero cuando se entiende su importancia, se puede justificar los costos. (Pg. 29-78)

“El desarrollo organizacional permite que las empresas tengan un sistema planificado de cambio donde el factor humano es el pilar fundamental que se necesita, para que exista una mejora continua en el logro de los objetivos propuestos en la empresa. La correcta planificación debe ir de la mano con estrategias propuestas y prácticas que permitan balancear la calidad de vida del equipo de trabajo, ya que donde exista un ambiente laboral saludable generará la productividad”. (Cisneros , 2022 Pg. 37- 46)

Según Cisneros (2022) Afirma que “El desarrollo organizacional permite mejorar la efectividad, el desempeño laboral y el rendimiento individual del personal. El recurso humano de las empresas debe ser explotado de manera saludable, generando apoyo, confianza y fomentando la empatía, el entusiasmo y dar soluciones creativas para la corrección de problemas futuros” (Pg. 37- 46)

*Figura 6: Importancia del Desarrollo Organizacional.*



**Fuente:** Elaboración propia  
**Elaborado por:** Verónica Vargas

### **2.4.3 Objetivos del desarrollo organizacional**

Según Tapia (2018) afirma que a través del DO las empresas pueden crear un sistema capaz de auto renovarse a fin de que existan varias formas de organizarse de acuerdo a las funciones, áreas e integrantes de la misma, entre los principales objetivos está.

- El desarrollar un sistema viable y que sea capaz de organizarse de varias maneras de acuerdo a las tareas que se requiere.
- La efectividad es decir un sistema de mejora continua con el análisis adecuado de trabajo y recursos.
- La reducción de competencia interdependiente y su avance en la colaboración para la obtención de metas.
- Crear ambientes que manejen los conflictos inevitables de forma adecuada, puesto que se desperdicia tiempo y recursos tratando de evitar o cubrir los conflictos y resulta más apropiado resolverlos.
- Que las decisiones se tomen sobre las bases de la fuente de información y no de las funciones organizacionales. Esto no solo significa que las decisiones deben movilizarse hacia abajo en la organización, sino determinar cuál es la mejor fuente de información para trabajar sobre un problema. (Pg. 27-78)

### **2.4.4 Instrumentos de medición del desarrollo organizacional**

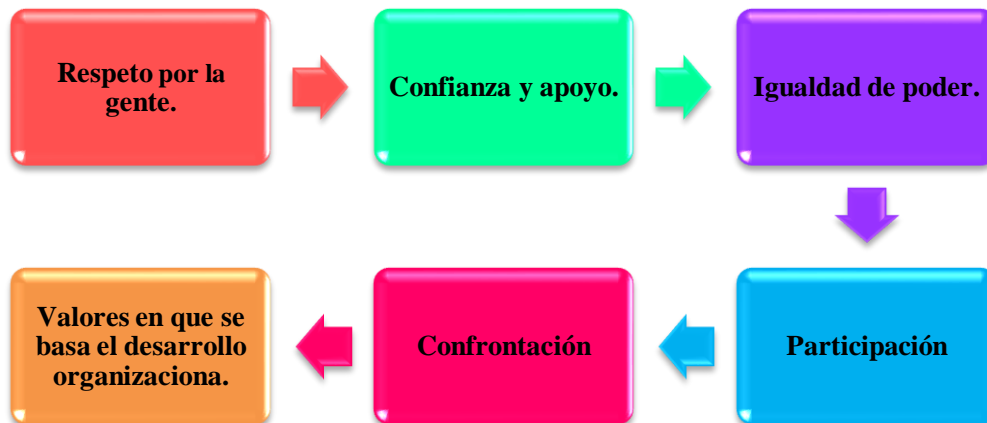
“Los instrumentos de medición ayudan a la recolección y registro de información los cuales van a evidenciar el desempeño de una persona o un grupo de personas dentro de una organización o empresa con el fin de evaluar y verificar los resultados que ha obtenido dentro de un periodo de gestión de trabajo determinado.” (Morales, 2021 Pg. 31-82)

## 2.4.5 Valores y principios fundamentales del desarrollo organizacional

Según Tapia (2018 ) menciona que “Después de la misión y la visión, los valores reflejan lo que toda organización desea proyectar los valores son importantes para el estudio del desarrollo organizacional porque establecen las bases para la comprensión de las actitudes y la motivación”. Los valores en que se basa el desarrollo organizacional son:

- **Respeto por la gente:** Los individuos se consideran responsables, conscientes e interesados y deben ser tratados con dignidad y respeto.
- **Confianza y apoyo:** La organización efectiva y saludable se caracteriza por la confianza, la autenticidad, la apertura y el clima de apoyo.
- **Igualdad de poder:** Las organizaciones efectivas dejan de enfatizar la autoridad y el control jerárquicos, por lo que permiten la libertad de ideas y el ejercicio de estas.
- **Confrontación:** Los problemas no deben esconderse debajo de la alfombra, sino deben ser confrontados abiertamente
- **Participación:** Mientras más gente afectada por un cambio participe en las decisiones que lo rodean, más comprometidos estarán en poner en práctica esas decisiones. (Pg. 28-78)

*Figura 7: Valores en que se basa el desarrollo organizacional.*



*Fuente: Elaboración propia  
Elaborado por: Verónica Vargas*



## CAPÍTULO III.

### 3. METODOLOGIA.

Para el presente proyecto de investigación se empleó el método hipotético- deductivo, ya que se determinará la incidencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de la empresa, lo cual permitió comprender la problemática desde lo general a lo particular, con el fin de explicar las causas que lo generan.

De tal manera se llevó a cabo los siguientes pasos del método Hipotético – Deductivo:

- **Observación del fenómeno a estudiar:** La gestión administrativa y el desarrollo organizacional en la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S del cantón Shushufindi, se aplicó a través de la formulación del planteamiento del problema y objetivos.
- **Identificación del problema:** Se realizó mediante la recopilación de información de carácter administrativo de la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S del cantón Shushufindi.
- **Formulación de la hipótesis:** Se desarrolló de acuerdo con el tema planteado y a través de la observación de la variable dependiente e independiente.
- **Deducción de consecuencias o posiciones:** Se desarrolló por medio de la comprobación de veracidad de los deductivos planteados y comparándolos con la experiencia.

#### 3.1 Tipo de Investigación.

La presente investigación se considera:

##### 3.1.1 Investigación descriptiva

La Investigación Descriptiva es aquel estudio que “tiende a especificar propiedades y dimensiones importantes del problema o fenómeno que se estudie. Detalla tendencias de una población”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Es decir que el propósito de tales estudios consiste en mostrar o identificar situaciones, comportamientos, costumbres a través de descripciones de los rasgos o características del objeto que se ha decidido estudiar.

##### 3.1.2 Investigación de campo

Según Baena (2017) revela que “este tipo de investigación tiene el propósito de recoger y registrar ordenadamente datos relacionados con el tema objeto de estudio, las técnicas que

se utilizan en este tipo de investigación son la observación y la interrogación”. (pg.44-88)  
Con este tipo de investigación se pudo recopilar, tabular y analizar los datos de forma directa en este caso de los empleados de la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S del cantón Shushufindi.

### **3.2 Diseño de Investigación**

El proyecto de investigación se fundamenta en un diseño no experimental que se define como aquella que “no efectúa cambios de forma voluntaria sobre las variables independientes para producir efectos sobre el resto de las variables”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Por lo tanto consiste en observar las situaciones que ya se han producido y que no se puede manipular o provocar un comportamiento determinado de las variables de manera intencional pues no existe un acceso a producir aquello.

### **3.3 Técnicas de recolección de Datos**

#### **3.3.1 Técnica**

- **Encuestas**

Para poder obtener un análisis que permita conocer la problemática fue necesario establecer una correcta formulación de preguntas, que serán aplicadas a los diferentes funcionarios de la empresa, es por ello que cada una de las respuestas nos ayudaron a plantear de la mejor manera indicadores que ayudaron a fortalecer la propuesta.

#### **3.3.2 Instrumento**

- **Cuestionario de encuesta.**

Este tipo de instrumento nos permitió obtener información de primera mano, desarrollando así, propias conclusiones y recomendaciones para una efectiva gestión administrativa y verificar si el desarrollo organizacional generó buenos resultados en la empresa.

### **3.4 Población de estudio y tamaño de muestra**

#### **3.4.1 Población**

Ñaupas, Mejía, Ramírez , & Villagomez (2014) lo definen como “un grupo de individuos que son motivo de una investigación. (pág. 246).

La población estudiada durante esta investigación está representada por los 11 trabajadores que laboran en la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.

*Tabla 2: Tamaño poblacional de los colaboradores de la empresa.*

<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente	1
Colaboradores internos	10
<b>Total</b>	<b>11</b>

**Fuente:** Asesoría Contable y Tributaria H&S.

**Elaborado por:** Verónica Vargas.

### **3.4.2 Muestra**

“Se considera una parte del universo o población, la misma que será objeto de la investigación. Para obtener la cantidad de componentes de una muestra se utiliza fórmulas lógicas, en resumen, se consideraría una parte representativa de la población”. (López, 2016) En esta investigación no se consideró la muestra debido a que la población es reducida.

### **3.5 Hipótesis**

**H<sub>i</sub>.** - La gestión administrativa incide en el desarrollo organizacional de la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S del cantón Shushufindi.

**H<sub>o</sub>.** - La gestión administrativa no incide en el desarrollo organizacional de la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S del cantón Shushufindi.

### **3.6 Métodos de análisis, y procesamiento de datos.**

#### **3.6.1 Método de análisis**

Se procedió a realizar el análisis y la explicación de los resultados a través de la comprensión de la información procesada, alcanzando a establecer comparaciones e interpretaciones que expliquen la intención de la investigación.

#### **3.6.2 Procesamiento de datos**

Para el procesamiento de datos y el análisis cuantitativo se utilizó cuadros y gráficos estadístico, a través de la implementación de la herramienta Software Microsoft Excel y para la comprobación de hipótesis se empleó la prueba del chi cuadrado mediante la herramienta SPSS.

## CAPÍTULO IV.

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Fiabilidad de la encuesta/ Valides de la encuesta

Para evaluar la confiabilidad de la encuesta, se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach, que mide la consistencia interna entre los ítems. Se seleccionaron 11 de las 14 preguntas del cuestionario que estaban relacionadas con la información deseada y tenían una escala ordinal.

*Tabla 3: Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,705	11

**Elaborado:** Verónica Vargas.

**Fuente:** IBM SPSS

El coeficiente de alfa de Cronbach obtenido fue de 0.705 (ver la Tabla 4), lo cual indicó que la escala es aceptable en términos de confiabilidad.

*Tabla 4: Intervalos del coeficiente de Cronbach y escala de valoraciones.*

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5]	Inaceptable
[0,5 ; 0,6]	Pobre
[0,6 ; 0,7]	Débil
[0,7 ; 0,8]	Aceptable
[0,8 ; 0,9]	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaboración por:** Verónica Vargas.

#### 4.2 Análisis de los resultados

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA H&S DEL CANTÓN SHUSHUFINDI.

## 1. ¿La empresa de Asesoría contable y tributaria H&S cuenta con misión y visión?

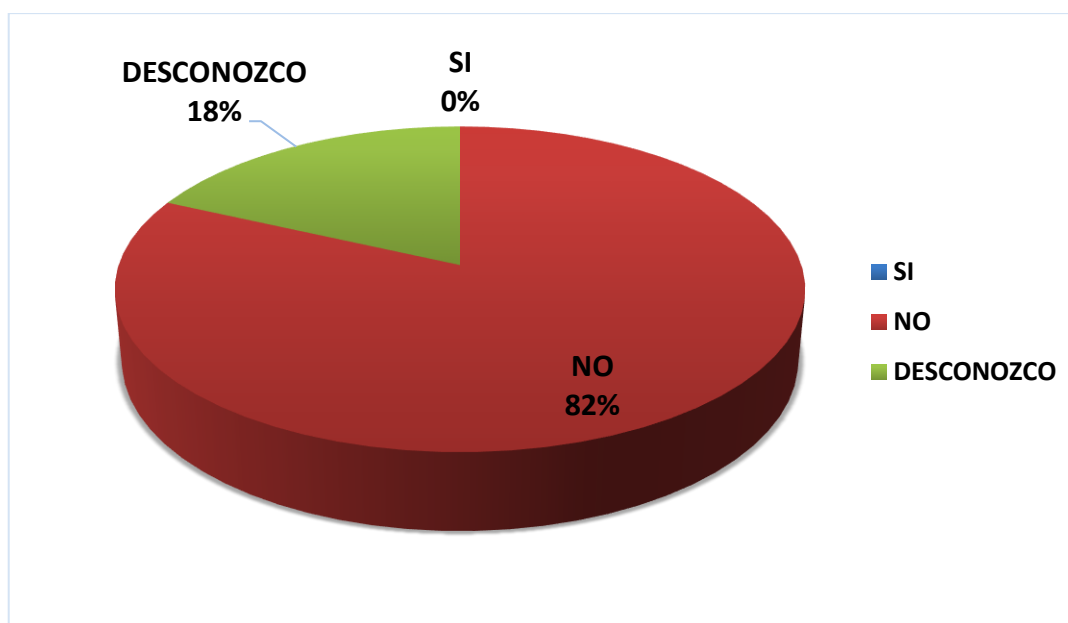
Tabla 5: La empresa H&S cuenta con misión y visión.

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	9	82%
Desconoce	2	18%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.

Elaborado: Verónica Vargas.

Figura 8: La empresa H&S cuenta con misión y visión.



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.

Elaborado: Verónica Vargas.

### Análisis:

La Figura 8 muestra que el 82% de los encuestados afirmaron que la empresa de Asesoría Contable y Tributaria H&S no tiene una misión y visión, mientras que el 18% desconoce esta información.

### Interpretación:

Es esencial que todos los empleados conozcan estos aspectos fundamentales de la empresa para poder cumplir adecuadamente con los objetivos y metas establecidos. La falta de una misión y visión impide que la empresa establezca una estrategia eficaz, lo que a su vez dificulta la definición de los objetivos y la expresión de metas a largo plazo. Es crucial abordar esta carencia para impulsar el desarrollo y éxito de la organización.

## 2. ¿La empresa de Asesoría contable y tributaria H&S cuenta con un organigrama institucional que permita identificar que funciones fueron delegadas a cada departamento?

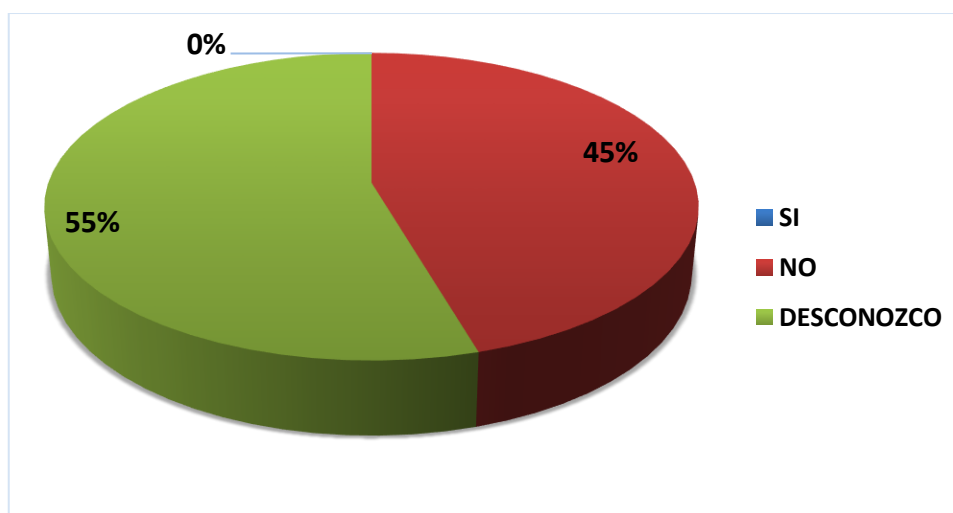
Tabla 6: Existe un Organigrama Institucional

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	45%
Desconoce	6	55%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.

Elaborado: Verónica Vargas.

Figura 9: Existe un Organigrama Institucional.



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.

Elaborado: Verónica Vargas.

### Análisis:

En la Figura 9 se observa que el 45% de los encuestados indicaron que la empresa de Asesoría Contable y Tributaria H&S carece de un organigrama institucional que defina claramente las funciones y responsabilidades de cada empleado o departamento, mientras que el 55% desconoce esta información.

### Interpretación:

La falta de un organigrama institucional puede tener diversas consecuencias negativas. Por un lado, puede haber superposición de autoridad y duplicación de tareas, lo que genera confusión y desorientación entre los empleados. Además, la ausencia de una estructura organizativa clara puede llevar a una toma de decisiones más lenta y a una falta de coordinación en general, lo que resulta en una falta de organización en el funcionamiento de la empresa.

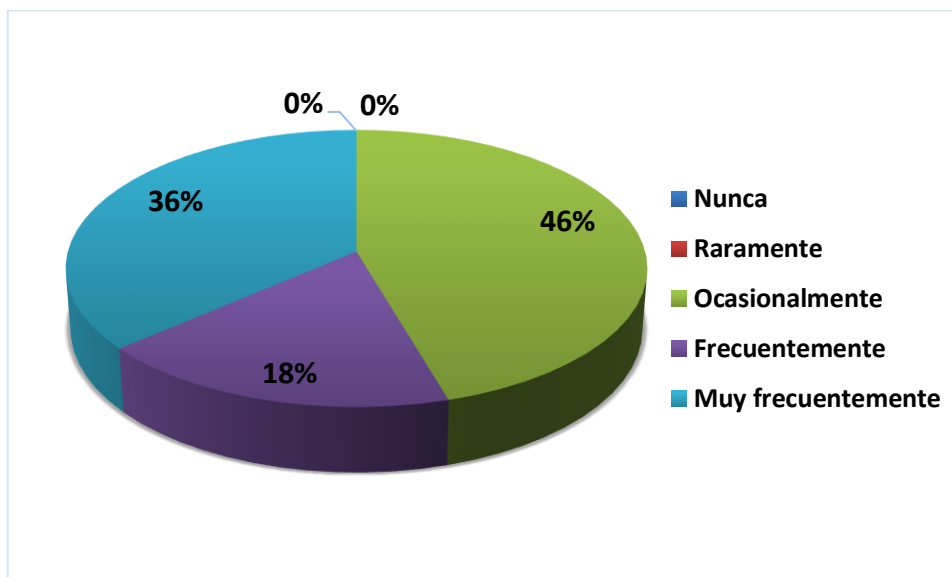
### 3. ¿Con que frecuencia usted recibe capacitaciones dentro de la empresa Asesoría contable y tributaria H&S?

Tabla 7: Frecuencia de capacitaciones.

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Raramente	0	0%
Ocasionalmente	5	46%
Frecuentemente	2	18%
Muy frecuentemente	4	36%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.  
**Elaborado:** Verónica Vargas.

Figura 10: Frecuencia de capacitaciones.



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.  
**Elaborado:** Verónica Vargas.

#### Análisis:

Al consultar a los empleados sobre la frecuencia con la que reciben capacitaciones dentro de la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S, se observa en la Figura 10 que el 46% de los encuestados respondieron que ocasionalmente, mientras que el 36% indicaron que muy frecuentemente y un 18% mencionaron que frecuentemente.

#### Interpretación:

Estos resultados sugieren que la mayoría de los empleados reciben capacitaciones con cierta regularidad en la empresa. Es alentador ver que una proporción considerable (36%) afirmaron recibir capacitaciones muy frecuentemente, lo que indicó un compromiso por

parte de la empresa en mantener actualizados los conocimientos y habilidades de su personal. Sin embargo, también es importante considerar la respuesta del 46% de los encuestados que indicaron recibir capacitaciones solo ocasionalmente, lo que pudo señalar la necesidad de aumentar la frecuencia y la disponibilidad de programas de capacitación en la organización. Y con un resultado frecuentemente de 18% reciben las capacitaciones.

La capacitación de los empleados dentro de la empresa es un aspecto fundamental, ya que son ellos quienes impulsan el funcionamiento y el éxito de la organización. Mantener a los trabajadores capacitados de manera frecuente es de gran importancia, ya que esto garantizará que estén debidamente entrenados para desempeñar sus funciones de manera eficiente. Además, la capacitación constante contribuye al desarrollo de habilidades y competencias que se alinean con los objetivos de la empresa, permitiendo que los empleados desempeñen su trabajo de manera más efectiva y logren resultados óptimos.



**4. ¿Considera usted que se está implementando estrategias que permitan mejorar el desarrollo organizacional, con la finalidad de cumplir los objetivos que la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S desea alcanzar?**

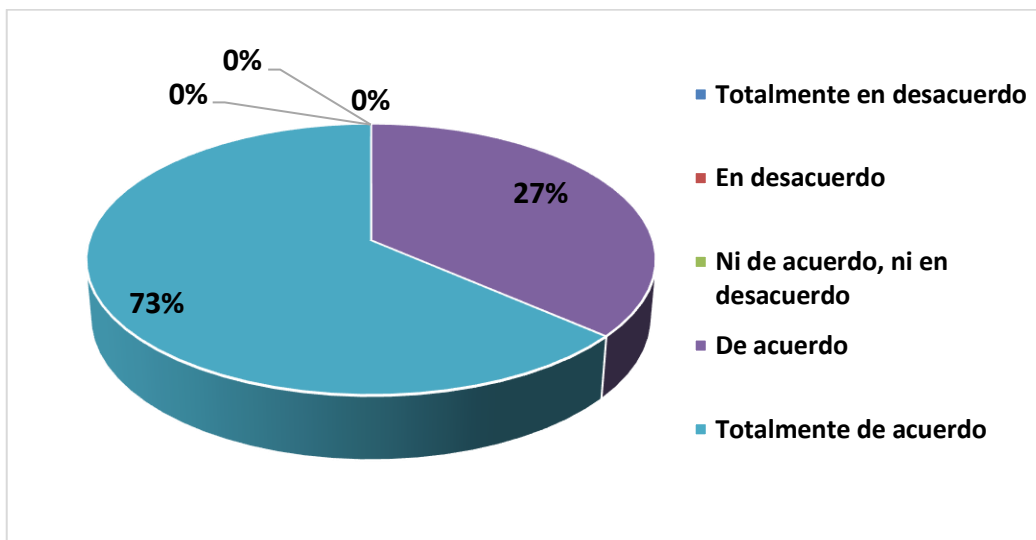
*Tabla 8: Implementación de estrategias.*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	3	27%
Totalmente de acuerdo	8	73%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.

**Elaborado:** Verónica Vargas.

*Figura 11: Implementación de estrategias.*



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.

**Elaborado:** Verónica Vargas.

**Análisis:**

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, la mayoría de los empleados (73%) afirmaron que en la empresa de Asesoría Contable y Tributaria H&S se están implementando estrategias que permiten mejorar el desarrollo organizacional y cumplir con los objetivos establecidos. Este alto porcentaje de acuerdo refleja una percepción positiva por parte de los empleados hacia las acciones y decisiones tomadas por la empresa en este sentido.

Sin embargo, es importante destacar que un 27% de los encuestados estuvieron solo de acuerdo que se están implementando estrategias, lo que sugiere que existe un grupo minoritario de empleados que pueden tener ciertas reservas o dudas sobre la efectividad de estas acciones. Es necesario tomar en cuenta esta opinión y evaluar las razones detrás de esta percepción para poder abordar posibles áreas de mejora y asegurar un mayor consenso y compromiso en toda la organización.

**Interpretación:**

El objetivo principal de implementar estrategias es competir de manera exitosa en los mercados. Estas estrategias determinaron la forma en que la empresa se posiciona, se diferencia de la competencia y satisface las necesidades de sus clientes. El éxito de la gestión empresarial depende en gran medida de la calidad y eficacia de las estrategias implementadas.

Es importante destacar que las estrategias deben ser coordinadas de manera adecuada para obtener los resultados esperados. Esto implica que todas las áreas de la organización deben trabajar de manera conjunta y alineada, siguiendo un plan estratégico común. La coordinación asegura que las acciones se realicen de manera coherente y se optimicen los recursos disponibles.

**5. ¿Considera usted que la gestión administrativa es buena en la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S?**

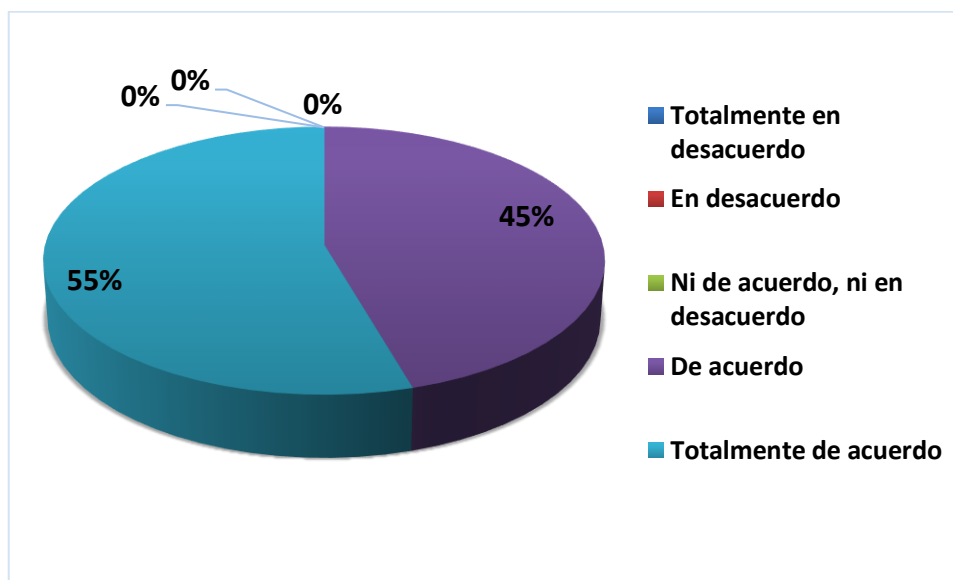
*Tabla 9: La gestión administrativa en la empresa.*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	5	45%
Totalmente de acuerdo	6	55%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.

**Elaborado:** Verónica Vargas

*Figura 12: La gestión administrativa en la empresa.*



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.

**Elaborado:** Verónica Vargas.

**Análisis:**

La mayoría de los empleados encuestados, que representan el 55%, consideraron que la gestión administrativa en la empresa de Asesoría Contable y Tributaria H&S es buena. Esto indicó que existe una percepción positiva en cuanto a cómo se llevan a cabo las tareas administrativas y el manejo de los recursos dentro de la organización.

Sin embargo, es importante señalar que el 45% de los empleados encuestados están de acuerdo con que la gestión administrativa es buena, lo que sugiere que existe un porcentaje significativo de empleados que podrían tener opiniones mixtas o no estar completamente satisfechos con la gestión administrativa de la empresa.

**Interpretación:**

En general, este análisis señala la importancia de prestar atención a la percepción de los empleados sobre la gestión administrativa, ya que puede tener un impacto en la satisfacción laboral y el rendimiento general de la empresa. Es fundamental tomar medidas para abordar cualquier área de mejora y fortalecer la gestión administrativa con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales de manera eficiente y efectiva.

**6. ¿Cree usted que existe un buen liderazgo en la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S?**

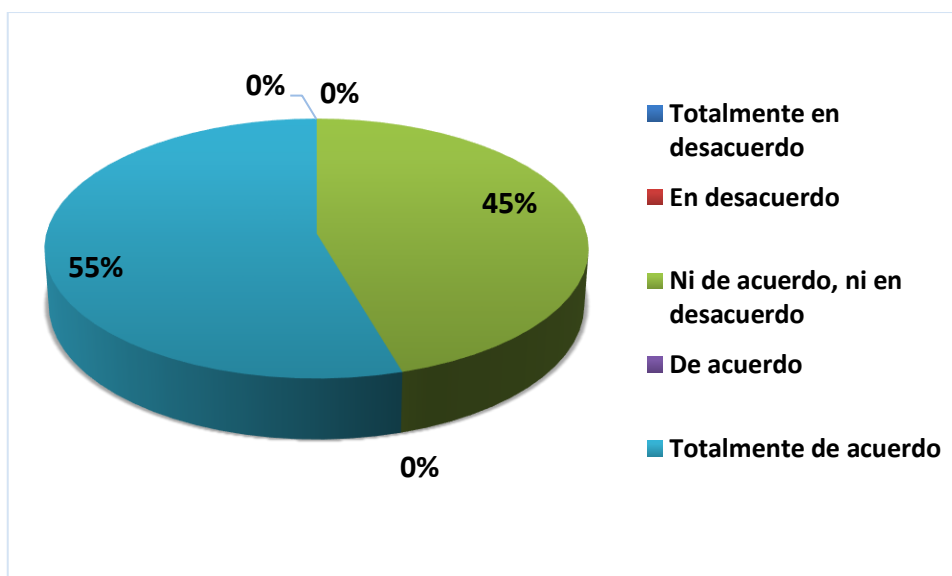
*Tabla 10: Liderazgo en la gestión administrativa de la empresa.*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	45%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	6	55%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.

**Elaborado:** Verónica Vargas.

*Figura 13: Liderazgo en la gestión administrativa de la empresa.*



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.

**Elaborado:** Verónica Vargas.

**Análisis:**

Según los resultados de la encuesta, el 55% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que existe un buen liderazgo en la empresa de Asesoría Contable y Tributaria H&S. Esto indicó que una mayoría significativa de empleados percibe que la empresa cuenta con líderes eficientes y efectivos en su gestión.

Por otro lado, es importante destacar que el 45% de los encuestados no se posiciona claramente a favor ni en contra del liderazgo en la empresa. Esto podría sugerir que hay una

parte de los empleados que no tienen una opinión definida o que no tienen suficiente información para evaluar la calidad del liderazgo.

### **Interpretación**

La existencia de un buen liderazgo en una organización es crucial para el éxito y el rendimiento del equipo de trabajo. Un liderazgo efectivo puede influir en la motivación, la productividad y el compromiso de los empleados. Por lo tanto, es importante que la empresa tome en cuenta los resultados de la encuesta y preste atención a las opiniones y percepciones de sus empleados.

Para mejorar la situación, es recomendable que la empresa fomente una comunicación abierta y transparente con sus empleados, brindándoles información sobre las acciones y decisiones de liderazgo, así como también promoviendo oportunidades de retroalimentación y participación. Esto ayudará a establecer una cultura organizacional sólida y a generar confianza en el liderazgo.

El mal liderazgo puede tener diversas consecuencias negativas en una empresa, afectando su capacidad de alcanzar sus objetivos, generar un ambiente de trabajo positivo y mantener una buena imagen en el mercado. Es fundamental que las organizaciones reconozcan la importancia del liderazgo efectivo y trabajen en el desarrollo de habilidades de liderazgo, la promoción de una cultura organizacional sólida y la selección adecuada de líderes capacitados y comprometidos.

## 7. ¿Las asignaciones de actividades y responsabilidades se las realiza de acuerdo con el cargo que se desempeña?

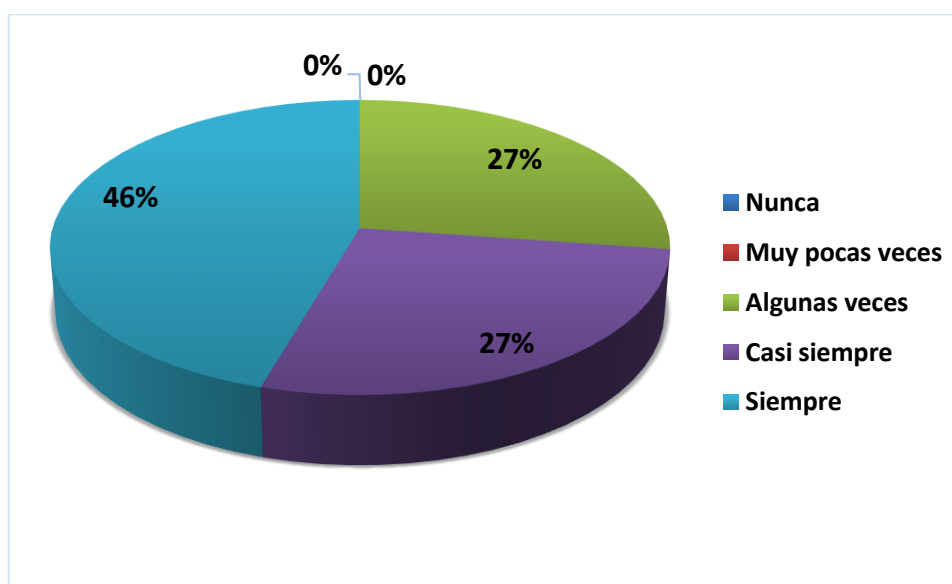
*Tabla 11: Asignaciones de actividades y responsabilidades de acuerdo con el cargo.*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	3	27%
Casi siempre	3	27%
Siempre	5	46%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.

**Elaborado:** Verónica Vargas.

*Figura 14: Asignaciones de actividades y responsabilidades de acuerdo con el cargo.*



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.

**Elaborado:** Verónica Vargas.

### **Análisis:**

Según los resultados de la encuesta, se observa en la Figura 14 que el 46% del personal encuestado afirmó que las asignaciones de actividades y responsabilidades se realizan siempre de acuerdo con el cargo que desempeñan. Esto refleja una práctica organizativa efectiva y una clara estructura de roles dentro de la empresa.

Por otro lado, un 27% de los encuestados mencionaron que en ocasiones las asignaciones no se cumplen según el cargo, mientras que otro 27% indicaron que casi siempre se realizan de

acuerdo al cargo. Estos porcentajes revelan una variabilidad en la consistencia de las asignaciones dentro de la organización.

### **Interpretación**

La asignación adecuada de actividades y responsabilidades según el cargo que desempeñan los empleados es de vital importancia. Cuando las tareas son asignadas correctamente, los empleados trabajan de manera más motivada y enfocada en su rol específico. Esto permite un mejor aprovechamiento de sus habilidades y conocimientos, lo que se traduce en un mayor rendimiento y productividad.

Por el contrario, cuando las asignaciones no se realizan de forma adecuada, pueden surgir problemas de desinterés y falta de claridad en las responsabilidades. Los empleados pueden sentirse desmotivados al no ver una correspondencia entre su cargo y las tareas que se les asignan, lo que puede afectar su compromiso y desempeño.

Es importante destacar que una asignación adecuada de actividades y responsabilidades es fundamental para el funcionamiento eficiente de la empresa. Aquellas empresas que logran realizar estas asignaciones de manera constante y precisa tienen más probabilidades de alcanzar sus objetivos y maximizar su desempeño. Sin embargo, se sugiere prestar atención a aquellos casos en los que las asignaciones no se cumplen de manera consistente, ya que esto puede generar confusión en los empleados y afectar el flujo de trabajo.



**8. ¿Se da seguimiento al cumplimiento de metas, actividades y gestión de los directivos?**

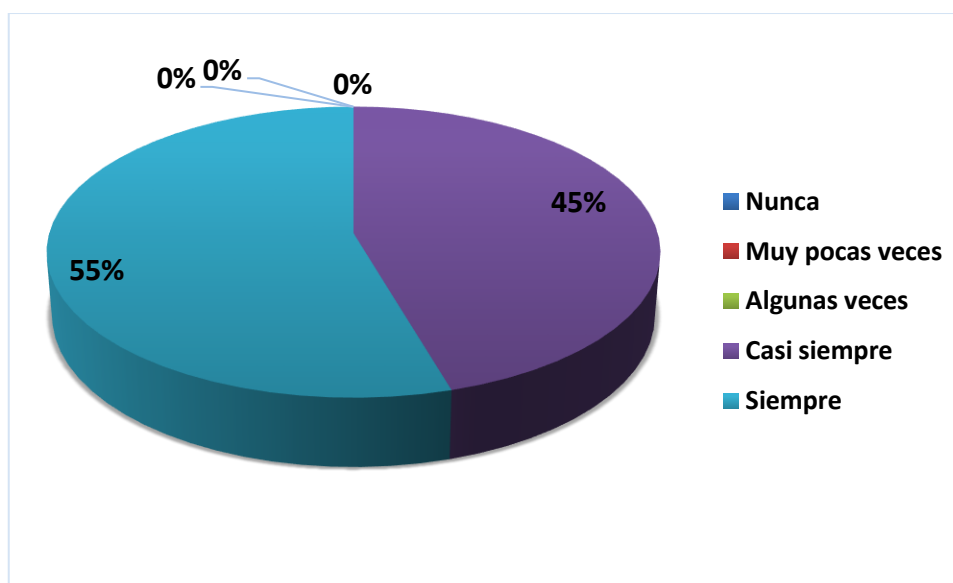
*Tabla 12: Seguimiento al cumplimiento de metas, actividades y gestión de los directivos.*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	5	45%
Siempre	6	55%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.

**Elaborado:** Verónica Vargas.

*Figura 15: Seguimiento al cumplimiento de metas, actividades y gestión de los directivos.*



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.

**Elaborado:** Verónica Vargas.

**Análisis:**

El 55% de los empleados encuestados afirmaron que se realiza un seguimiento constante al cumplimiento de metas, actividades y gestión de los directivos, mientras que el 45% mencionó que esto se realiza casi siempre.

**Interpretación**

El seguimiento al cumplimiento de metas, actividades y gestión de los directivos es una práctica fundamental para garantizar la eficacia y el logro de los objetivos de la empresa. Al

realizar un seguimiento constante, se puede evaluar el progreso, identificar posibles desviaciones y tomar medidas correctivas oportunamente.

Cuando se lleva a cabo un seguimiento constante, se establece una cultura de responsabilidad y rendición de cuentas. Los empleados son conscientes de que su desempeño y resultados son monitoreados, lo que los motiva a esforzarse por alcanzar las metas establecidas. Asimismo, permite detectar oportunidades de mejora y optimización de procesos, así como también permite medir el éxito de la empresa.

Es importante destacar que el hecho de que el 55% de los encuestados afirmen que se realiza un seguimiento constante y el 45% mencione que esto se hace casi siempre indica que la mayoría de los empleados perciben que existe un nivel adecuado de supervisión y monitoreo en la empresa. Sin embargo, también es importante tomar en cuenta las opiniones de aquellos que indicaron que el seguimiento se realiza casi siempre, lo cual sugiere que podría haber áreas de mejora en cuanto a la consistencia y la frecuencia del seguimiento.

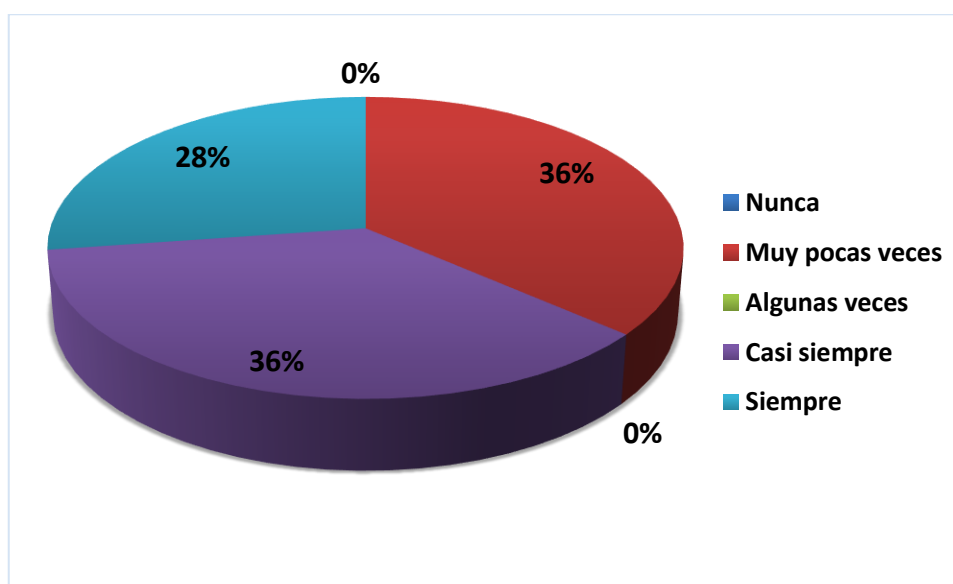
**9. ¿Se realizan reuniones de trabajo en conjunto con los directivos a fin de analizar las gestiones ejecutadas y tomar acciones correctivas?**

*Tabla 13: Reuniones de trabajo en conjunto con los directivos.*

<b>Validación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	4	36%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	4	36%
Siempre	3	28%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.  
**Elaborado:** Verónica Vargas.

*Figura 16: Reuniones de trabajo en conjunto con los directivos.*



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.  
**Elaborado:** Verónica Vargas.

**Análisis:**

Según los resultados obtenidos, se observó que el 36% de los encuestados mencionan que se realizan muy pocas veces reuniones de trabajo en conjunto con los directivos para analizar las gestiones ejecutadas y tomar acciones correctivas. Otro 36% de los encuestados indicaron que estas reuniones se llevan a cabo casi siempre, mientras que un 28% aseguraron que siempre se realizan dichas reuniones.

## **Interpretación**

La realización de reuniones de trabajo con los directivos es una práctica importante para evaluar el desempeño, analizar los resultados obtenidos y tomar decisiones estratégicas. Estas reuniones permiten alinear los esfuerzos de los equipos, identificar áreas de mejora y establecer acciones correctivas cuando sea necesario.

El hecho de que un porcentaje significativo (36%) de los encuestados indique que las reuniones de trabajo se realizan muy pocas veces sugiere que podría existir una falta de comunicación y coordinación entre los equipos y los directivos. Esto puede tener consecuencias negativas en la gestión y en el logro de los objetivos organizacionales, ya que se dificulta la identificación temprana de problemas y la toma de decisiones oportunas.

Por otro lado, es alentador que el 36% de los encuestados mencionaron que estas reuniones se llevan a cabo casi siempre, lo cual indica que existe una práctica establecida de análisis y seguimiento por parte de los directivos. Además, el 28% que afirmó que siempre se realizan estas reuniones, donde muestra un nivel de compromiso y coordinación aún mayor.

Es importante promover la realización frecuente de reuniones de trabajo en conjunto con los directivos para analizar las gestiones ejecutadas y tomar acciones correctivas. Esto contribuirá a mejorar la comunicación, la coordinación y el desempeño general de la empresa. Aquellos porcentajes que indicaron una menor frecuencia de reuniones podrían requerir mayor atención y esfuerzos para fortalecer la práctica de análisis y seguimiento en conjunto.

**10. ¿ Considera usted que el personal interno debería estar en constante comunicación con los clientes externos por cualquier cambio o requerimiento que disponga la empresa Asesoría contable y tributaria H&S?**

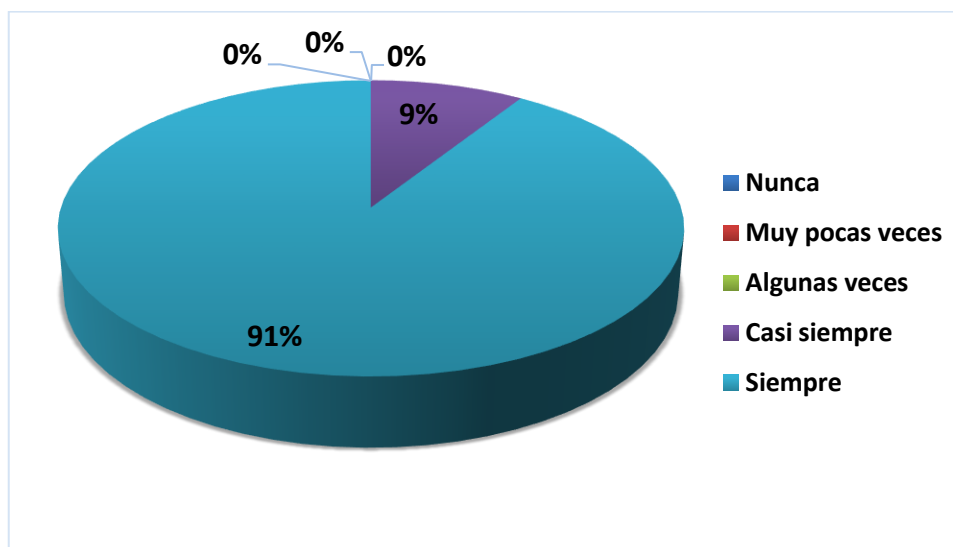
*Tabla 14: Constante comunicación con los clientes externos.*

<b>Validación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	1	9%
Siempre	10	91%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.

**Elaborado:** Verónica Vargas.

*Figura 17: Constante comunicación con los clientes externos.*



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.

**Elaborado:** Verónica Vargas.

**Análisis:**

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 91% de los encuestados consideraron que el personal interno debería estar en constante comunicación con los clientes externos por cualquier cambio o requerimiento que disponga la empresa Asesoría contable y tributaria H&S. Por otro lado, el 9% de los encuestados mencionaron que esta comunicación debería darse casi siempre.

## **Interpretación**

La alta proporción de encuestados (91%) opinaron que el personal interno debe mantener una comunicación constante con los clientes externos resalta la importancia de establecer un flujo de información efectivo entre ambas partes. Esta comunicación constante permitirá mantener una relación cercana y satisfactoria con los clientes, así como atender rápidamente cualquier cambio o requerimiento que puedan tener. Además, brinda la oportunidad de adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado y ofrecer un servicio más personalizado y eficiente.

El porcentaje restante (9%) mencionó, que esta comunicación debería darse casi siempre indicando que, aunque reconocen la importancia de la comunicación, también consideran que existen situaciones en las que podría no ser necesaria una comunicación constante. Esto pudo deberse a distintos factores, como la naturaleza de los servicios ofrecidos, la frecuencia de interacción con los clientes o las preferencias individuales de los encuestados.

La mayoría de los encuestados enfatizaron la importancia de mantener una comunicación constante entre el personal interno y los clientes externos en la empresa Asesoría contable y tributaria H&S. Esto subraya la necesidad de establecer canales de comunicación efectivos y fomentar una cultura de atención al cliente, orientada a satisfacer sus necesidades y expectativas. El resultado también sugiere la importancia de considerar diferentes escenarios y situaciones en las que la comunicación constante puede ser especialmente relevante.

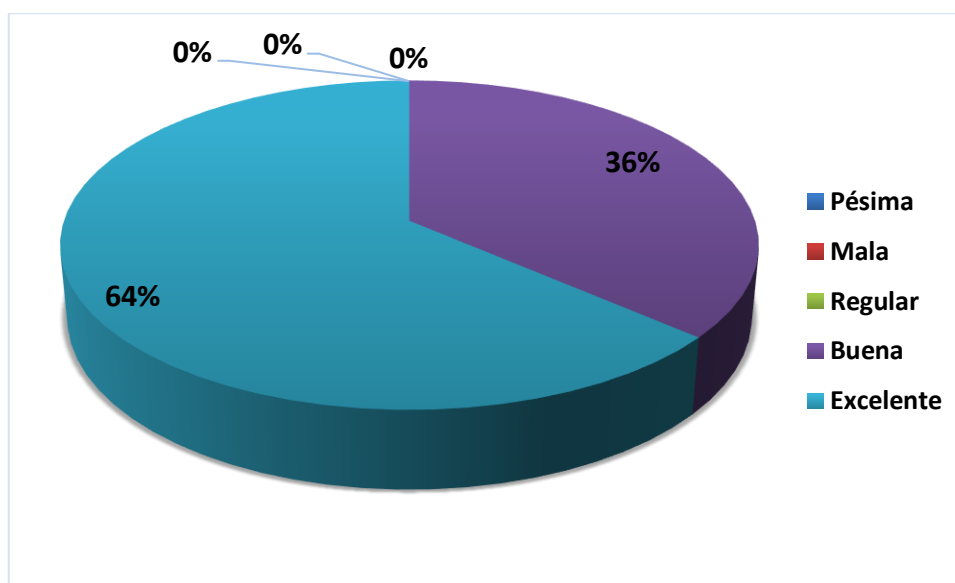
**11. ¿ A su criterio como personal interno, la atención y el servicio prestado por la Asesoría Contable y tributaria H&S es?**

*Tabla 15: La atención y el servicio de la empresa.*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	0	0%
Mala	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	4	36%
Excelente	7	64%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.  
**Elaborado:** Verónica Vargas.

*Figura 18: La atención y el servicio de la empresa.*



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.  
**Elaborado:** Verónica Vargas.

**Análisis:**

Al analizar las respuestas obtenidas en la encuesta sobre la calidad de la atención y el servicio prestado por la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S, se observó que el 64% de los encuestados calificaron dicha atención como "excelente", mientras que el 36% la consideraron solo "buena".

**Interpretación**

Este resultado refleja una percepción mayoritariamente positiva por parte de los encuestados en cuanto a la calidad del servicio brindado por la empresa. La calificación de "excelente"

por parte del 64% de los encuestados indicaron que están altamente satisfechos con la atención que se brinda.

El porcentaje restante (36%) que calificó la atención como "buena" también indica una evaluación positiva, aunque podría haber espacio para mejorar algunos aspectos. Esta calificación sugiere que los encuestados consideran que la empresa brinda un servicio satisfactorio en general, pero podrían existir áreas de oportunidad para perfeccionar y elevar aún más la calidad del servicio.

En general, el alto porcentaje de calificaciones positivas resalta el compromiso de la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S con la satisfacción del cliente y su capacidad para proporcionar una atención y servicio de calidad. Estos resultados son un indicador alentador y respaldan la imagen positiva que los encuestados tienen de la empresa en términos de atención al cliente.



## 12. ¿La empresa realiza promoción interna a sus colaboradores en cuanto a ascenso laboral y evaluación profesional?

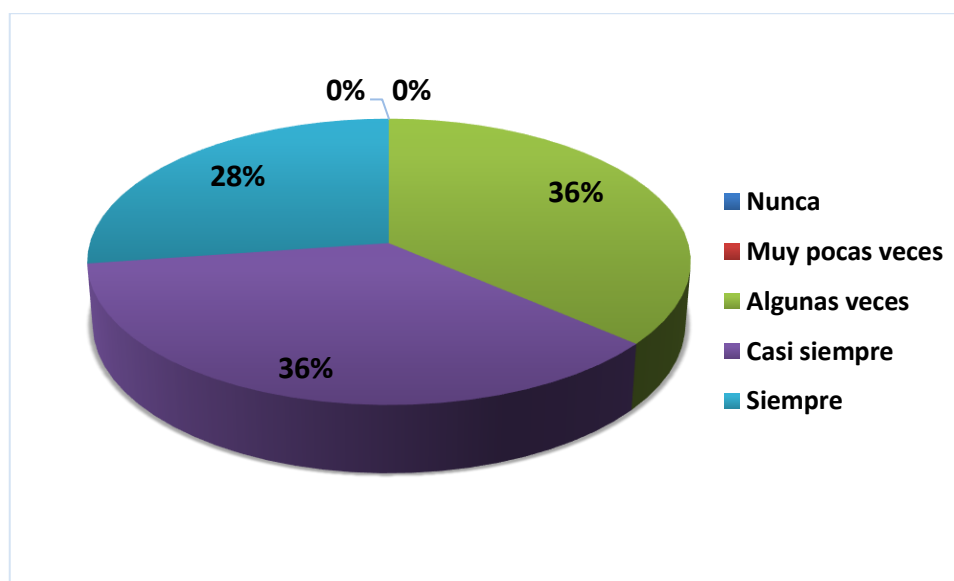
*Tabla 16: Promoción interna a sus colaboradores en cuanto al ascenso laboral.*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	4	36%
Casi siempre	4	36%
Siempre	3	28%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.

**Elaborado:** Verónica Vargas.

*Figura 19: Promoción interna a sus colaboradores en cuanto al ascenso laboral.*



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.

**Elaborado:** Verónica Vargas.

### **Análisis:**

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Asesoría H&S, se pudo observar que el 36% de los encuestados mencionaron que en algunas ocasiones se realiza promoción interna en cuanto a ascenso laboral y evaluación profesional. Otro 36% indicó que casi siempre se lleva a cabo este tipo de promoción interna, y un 28% de los encuestados afirmaron que siempre se realizan dichas promociones.

### **Interpretación:**

Estos resultados reflejaron diferentes niveles de implementación de promoción interna en la empresa. El hecho de que un porcentaje significativo de los encuestados mencione que casi siempre o siempre se realizan promociones internas indica que existe una práctica establecida en la empresa para fomentar el crecimiento y desarrollo profesional de sus colaboradores. Sin embargo, es importante señalar que el porcentaje de trabajadores que mencionó que algunas veces se lleva a cabo la promoción interna sugiere que aún existen oportunidades para mejorar y fortalecer esta práctica en la empresa. Esto puede implicar la implementación de políticas y procesos más claros y transparentes relacionados con los ascensos y evaluaciones profesionales, así como brindar oportunidades de desarrollo y capacitación a los empleados para que puedan alcanzar su máximo potencial.

La implementación de promociones internas en una empresa es fundamental, ya que tiene un impacto significativo en la motivación de los empleados al demostrarles que su esfuerzo es valorado y reconocido. Además, brinda oportunidades para el crecimiento profesional, el desarrollo de nuevas habilidades y la superación de desafíos.

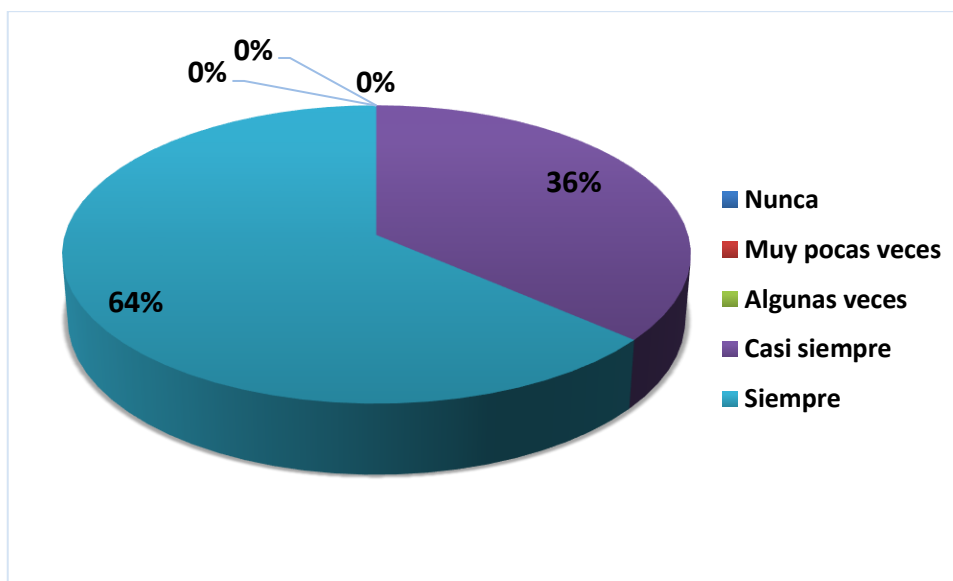
**13. ¿ Cree usted que existe un ambiente laboral propicio para desempeñar las actividades en la empresa?**

*Tabla 17: Ambiente laboral.*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	4	36%
Siempre	7	64%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.  
**Elaborado:** Verónica Vargas.

*Figura 20: Ambiente laboral.*



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.  
**Elaborado:** Verónica Vargas.

**Análisis:**

Según la consulta realizada, el 64% de los encuestados afirmaron que siempre existe un ambiente laboral propicio para llevar a cabo sus actividades en la empresa, mientras que el 36% restante mencionaron que casi siempre se cumple esta condición.

**Interpretación**

Esta respuesta positiva por parte de la mayoría de los empleados es alentadora, ya que indicó que la empresa ha logrado crear un entorno laboral favorable que favorece el desempeño y el bienestar de sus colaboradores. Un ambiente laboral propicio puede contribuir a la

satisfacción laboral, la motivación y la productividad de los empleados, lo cual impacta positivamente en los resultados y el éxito general de la organización.

Sin embargo, es importante seguir trabajando para mantener y mejorar constantemente este ambiente laboral positivo, brindando el apoyo necesario, fomentando la comunicación abierta y promoviendo la colaboración y el respeto entre los miembros del equipo. De esta manera, se puede garantizar un entorno favorable para el desarrollo personal y profesional de los empleados, así como para el logro de los objetivos organizacionales.

**14. ¿ Cree usted que el espacio de trabajo es adecuado para realizar las actividades de la empresa?**

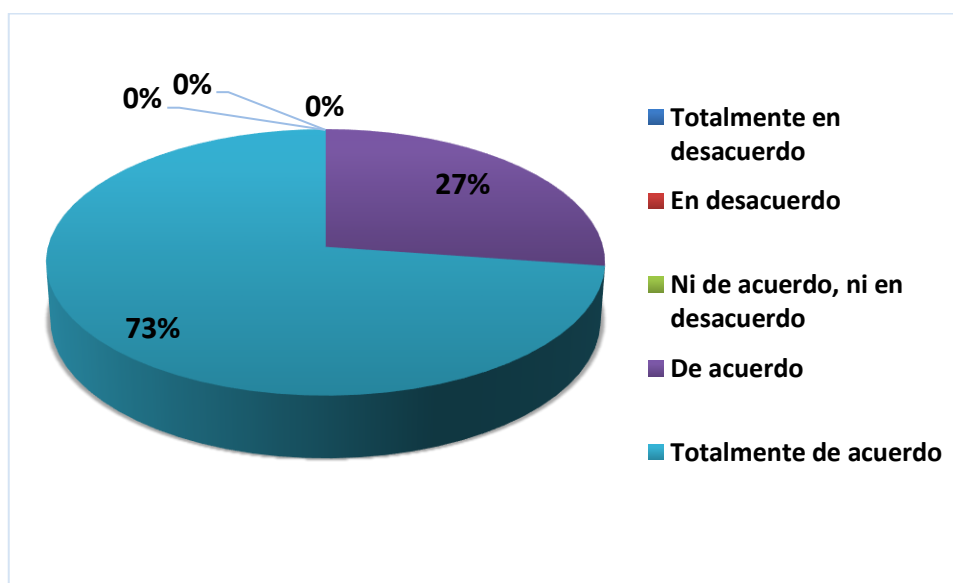
*Tabla 18: Espacio de trabajo.*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	3	27%
Totalmente de acuerdo	8	73%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.

**Elaborado:** Verónica Vargas.

*Figura 21: Espacio de trabajo.*



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S.

**Elaborado:** Verónica Vargas.

**Análisis:**

De acuerdo con los resultados de la consulta, el 73% de los encuestados expresó que están totalmente de acuerdo en que el espacio de trabajo proporcionado por la empresa es adecuado para llevar a cabo sus actividades laborales. Por otro lado, el 27% restante indicó que solo están de acuerdo con el espacio de trabajo, sin especificar si están totalmente de acuerdo.

**Interpretación:**

Estos resultados sugieren que la mayoría de los empleados perciben que el espacio de trabajo cumple con sus necesidades y les brinda las condiciones adecuadas para realizar sus tareas de manera efectiva. Contar con un entorno físico apropiado para realizar las actividades laborales puede favorecer la calidad y calidez del servicio, la eficiencia y el bienestar de los empleados. Estos aspectos positivos son indicadores alentadores que reflejan que la empresa de Asesoría Contable y Tributaria H&S tiene fortalezas y buenas prácticas en diferentes áreas, aprovechar estos aspectos positivos y continuar trabajando en los aspectos de mejora identificados permitirá fortalecer aún más la empresa y su desarrollo organizacional.

Sin embargo, es importante tener en cuenta las opiniones y preocupaciones del grupo minoritario que no está totalmente de acuerdo con el espacio de trabajo. Es posible que existan aspectos específicos que podrían mejorarse para satisfacer mejor sus necesidades y contribuir a su bienestar laboral. Por lo tanto, sería beneficioso recopilar más información y retroalimentación de estos empleados para identificar posibles áreas de mejora. Es fundamental mantener un diálogo abierto con los empleados y buscar constantemente formas de optimizar el espacio de trabajo para garantizar un entorno favorable que promueva la productividad, el bienestar y la satisfacción en el trabajo.

### **4.3 Discusión de resultados**

Los resultados de las encuestas revelaron que la empresa de Asesoría Contable y Tributaria H&S presenta áreas de oportunidad en varios aspectos importantes. Por ejemplo, se identificó que la empresa carece de una estructura organizacional clara, incluyendo la falta de una misión y visión establecidas, así como la ausencia de un organigrama institucional que defina las funciones y responsabilidades de cada empleado.

Además, se encontró que la asignación de actividades y responsabilidades no siempre se realiza de manera adecuada, lo que puede llevar a confusiones y desorganización en el trabajo. Asimismo, se detectó la necesidad de brindar capacitaciones de manera regular para mejorar las habilidades y competencias de los empleados.

Otro aspecto resaltante es la importancia del liderazgo dentro de la empresa. Algunos empleados expresaron que existe un déficit en este aspecto, lo cual puede afectar la toma de decisiones, la coordinación y el trabajo en equipo. Además, se mencionó la falta de reuniones de trabajo para analizar las gestiones ejecutadas y tomar acciones correctivas.

Por último, se observó que la promoción interna en cuanto a ascensos laborales y evaluación profesional no se realiza de manera constante, lo que puede afectar la motivación y el crecimiento profesional de los empleados.

Estos hallazgos demostraron la importancia de mejorar la gestión administrativa en la empresa. Es necesario establecer una estructura organizacional clara, definir una misión y visión que oriente las acciones, implementar un sistema de asignación de actividades eficiente y brindar capacitaciones regulares para el desarrollo de habilidades. Asimismo, se deben fortalecer el liderazgo, las reuniones de trabajo y la promoción interna como parte de una estrategia integral de desarrollo organizacional.

Es fundamental resaltar los aspectos positivos obtenidos de las encuestas. Entre los datos recopilados, se observó que la empresa de Asesoría Contable y Tributaria H&S está implementando estrategias para mejorar su desarrollo organizacional, lo cual es un indicador positivo de que se están tomando acciones para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades.

Además, se destacó que la gestión administrativa de la empresa es considerada buena por parte de los encuestados. Esto sugiere que se están llevando a cabo prácticas efectivas en la toma de decisiones, organización y coordinación de actividades, sin embargo, es importante seguir mejorando varios aspectos para lograr un desarrollo organizacional que permitan cumplir los objetivos de la empresa.

Otro aspecto positivo que se identificó es el seguimiento de metas y actividades. El hecho de que se esté monitoreando el cumplimiento de objetivos y se estén tomando acciones para su consecución demuestra un enfoque orientado hacia la eficiencia y el logro de resultados. También se observó que existe un buen ambiente laboral en la empresa, lo que indica que los empleados se sienten cómodos y satisfechos con su entorno de trabajo. Un ambiente laboral positivo puede favorecer la productividad, la colaboración y el bienestar de los empleados. Se destacó que el espacio de trabajo es considerado adecuado por la mayoría de los encuestados. Contar con un entorno físico apropiado para realizar las actividades laborales puede favorecer la comodidad, la eficiencia y el bienestar de los empleados. Estos aspectos positivos son indicadores alentadores que reflejan que la empresa de Asesoría Contable y Tributaria H&S tiene fortalezas y buenas prácticas en diferentes áreas. Aprovechar estos aspectos positivos y continuar trabajando en los aspectos de mejora identificados permitirá fortalecer aún más la empresa y su desarrollo organizacional. En resumen, los resultados de las encuestas han proporcionado información valiosa para identificar las áreas de mejora en la empresa de Asesoría Contable y Tributaria H&S. Es fundamental tomar acción sobre estos aspectos y realizar las mejoras necesarias para fortalecer la gestión administrativa y el desarrollo organizacional de la empresa.

#### **4.4 Comprobación de la hipótesis**

En esta investigación se ejecutó la prueba del Chi-cuadrado que permitirá contribuir con los siguientes resultados.

##### **4.4.1 Hipótesis**

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** La gestión administrativa no incide en el desarrollo organizacional de la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S del cantón Shushufindi.

**Hipótesis de investigación ( $H_i$ ):** La gestión administrativa incide en el desarrollo organizacional de la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S del cantón Shushufindi.

##### **4.4.2 Variables**

Se planteó un cuestionario donde se recopiló información sobre la percepción de los encuestados acerca de la gestión administrativa y el desarrollo organizacional en la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S. La variable independiente se refiere a la percepción de la gestión administrativa, y se utilizó la pregunta "¿Considera usted que la gestión administrativa es buena en la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S?" para medir



esta variable. La respuesta a esta pregunta proporciona información sobre cómo se percibe y valora la forma en que se gestionan los recursos, se toman decisiones y se organizan las actividades en la empresa.

Por otro lado, la variable dependiente se centra en el desarrollo organizacional y se utilizó la pregunta "¿Considera usted que se está implementando estrategias que permitan mejorar el desarrollo organizacional, con la finalidad de cumplir los objetivos que la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S desea alcanzar?" para evaluar esta variable. Esta pregunta busca conocer si se están llevando a cabo acciones y estrategias dirigidas a mejorar el desarrollo y el crecimiento de la organización. La respuesta a esta pregunta puede revelar si se están fortaleciendo aspectos como la innovación, la expansión, el desarrollo del talento y la adaptación al cambio.

Ambas preguntas están diseñadas para obtener la opinión de los encuestados sobre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional en la empresa. Estas respuestas proporcionarán información clave para analizar la relación entre ambas variables y determinará si la gestión administrativa incide en el desarrollo organizacional en la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S.

Al analizar las respuestas a estas dos preguntas en conjunto, se obtiene una visión más completa de la relación entre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional. Si los encuestados consideran que la gestión administrativa es buena y perciben que se implementan estrategias para mejorar el desarrollo organizacional, esto sugiere una posible conexión entre ambos aspectos.

En base a los resultados obtenidos, se pudo concluir que existe una percepción mayoritariamente positiva de los encuestados con respecto a la gestión administrativa y la implementación de estrategias para mejorar el desarrollo organizacional en la empresa. Con un 55% de los encuestados manifestando estar totalmente de acuerdo en la buena calidad de la gestión administrativa y un 64% totalmente de acuerdo en la implementación de estrategias para el desarrollo organizacional, estos resultados indican que se están tomando acciones para mejorar el crecimiento y el logro de objetivos de la empresa.

Estos hallazgos sugieren que la gestión administrativa y las estrategias implementadas están influyendo de manera positiva en el desarrollo organizacional de la empresa. Sin embargo, es importante considerar que la percepción de los encuestados puede ser subjetiva y que otros factores también pueden influir en el desarrollo organizacional.

#### 4.4.3 Planteamiento de la regla de aceptación

*Tabla 19: Regla de aceptación de las Hipótesis*

Criterio	Opción
Si, Valor $p > 0,05$	Se rechaza la $H_1$ y se acepta la hipótesis $H_0$
Si, Valor $p < 0,05$	Se rechaza la $H_0$ y se acepta la hipótesis $H_1$

*Elaborado: Verónica Vargas.*

*Fuente: IBM SPSS*

*Tabla 20: Resultado Chi-Cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,412 <sup>a</sup>	1	,036		
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	2,228	1	,136		
Razón de verosimilitudes	4,747	1	,029		
Estadístico exacto de Fisher				,080	,067
Asociación lineal por lineal	4,011	1	,045		
N de casos válidos	11				

a. 4 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,27.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

*Elaborado: Verónica Vargas.*

*Fuente: IBM SPSS*

#### 4.4.4 Decisión

Se realizó un análisis estadístico utilizando la herramienta SPSS para evaluar la hipótesis planteada. Mediante la prueba del Chi cuadrado, se obtuvo un valor de significancia (p) de 0.036 (Ver Tabla 19) lo cual es menor a 0.05, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional en la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S del cantón Shushufindi.

Una vez comprobadas las hipótesis se llegó a la conclusión y verificación que la hipótesis general ha sido comprobada es decir que: “Diseñar un modelo de gestión administrativa para mejorar el desarrollo organizacional de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S del cantón Shushufindi” será factible.

## **CAPÍTULO V.**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

El diagnóstico de la investigación reveló que la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S carece de una estructura organizacional clara, con falta de misión, visión y organigrama definidos. También se identificó una asignación inadecuada de actividades y responsabilidades, así como la necesidad de promociones internas y capacitaciones regulares. Estos hallazgos resaltan la necesidad de mejorar la estructura, asignación de tareas, capacitaciones y promoción interna para impulsar el desarrollo de la empresa.

Al contrastar las bases teóricas, se verificó que nuestras variables la gestión administrativa y el desarrollo organizacional son conceptos complementarios en la gestión de una empresa. La gestión administrativa se enfoca en la eficiencia y eficacia de las actividades y operaciones diarias, mientras que el desarrollo organizacional se centra en el crecimiento, adaptación y mejora continua de una organización. La integración de estos enfoques es importante para lograr una gestión efectiva y sostenible en un entorno empresarial de constante cambio.

No existe un enfoque que sirva para las situaciones, es por eso que es esencial adaptar y combinar los conceptos según lo requiera una empresa.

Diseñar un modelo de gestión administrativa para mejorar el desarrollo organizacional de la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S implicó un análisis y un proceso esencial que tenga en consideración las necesidades específicas de la organización, la eficiencia, la cultura organizacional y la adaptabilidad a los diferentes cambios, El éxito dependerá específicamente de una adecuada implementación efectiva y la capacidad de adaptarse a los cambios del entorno empresarial

## **5.2 RECOMENDACIONES**

Es importante mantener un enfoque constante en la mejora y búsqueda de oportunidades para fortalecer una organización.

Aunque la gestión administrativa ha sido valorada positivamente, se sugiere analizar otros factores y aspectos adicionales que puedan influir en el desarrollo organizacional. Esto permitirá identificar posibles áreas de mejora y diseñar un modelo de gestión administrativa más completo y eficaz.

Cada empresa tiene sus propias necesidades y desafíos, por lo tanto, se recomienda diseñar un modelo de gestión administrativa que se adapte específicamente a las particularidades y metas de la organización. Esto implica identificar las áreas clave que requieren atención y desarrollar estrategias personalizadas para abordarlas.

La percepción de los empleados es fundamental para evaluar la efectividad de la gestión administrativa y el desarrollo organizacional. Se sugiere fomentar la retroalimentación abierta y continua, así como la participación activa de los empleados en la toma de decisiones y la implementación de estrategias. Esto promoverá un sentido de pertenencia y compromiso, así facilitará la identificación de oportunidades de mejora.

La gestión administrativa y el desarrollo organizacional son procesos en constante evolución. Se recomienda mantener un enfoque en la mejora continua, evaluando regularmente los resultados, identificando áreas de mejora y ajustando las estrategias en consecuencia. Esto permitirá mantener el progreso y adaptarse a los cambios internos y externos.

## CAPÍTULO VI.

### 6. PROPUESTA

#### 6.1 Título de la Propuesta

Diseñar un modelo de gestión administrativa para mejorar el desarrollo organizacional de la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S del cantón Shushufindi.

#### 6.2 Datos informativos

**Institución Ejecutora:** Asesoría Contable y Tributaria H&S del Cantón Shushufindi.

**Representante legal:** Lcda. Maura Mercedes Hernández

**Ubicación:** Barrio. Orellana, Av. Policía nacional intersección: 12 de Febrero

**Provincia:** Sucumbíos

**Cantón:** Cantón Shushufindi

**Beneficiarios:** Clientes Externos y Empleados Internos

#### 6.3 Introducción

La propuesta presentada tiene como objetivo el diseño de un modelo de gestión administrativa que promueva el fortalecimiento del desarrollo organizacional por lo que se ha convertido en un factor importante en el éxito y la competitividad de todas las empresas. Para alcanzar un crecimiento sostenible y poder adaptarse a los cambios el mercado es esencial tener un modelo de gestión administrativa eficiente y efectivo.

Un modelo de gestión administrativa bien estructurados y diseñados adecuadamente pueden mejorar en gran medida el rendimiento de la organización y mejorar la eficiencia en todos los campos laborales.

El propósito de esta propuesta es presentar un modelo de gestión administrativa con el objetivo de mejorar el desarrollo organizacional de la empresa en su conjunto. El modelo propuesto parte de la idea de que una gestión administrativa debe ser flexible y adaptable a las necesidades de cada organización, teniendo en cuenta su tamaño, ámbito de actividad y objetivos estratégicos. Sin embargo dados los beneficios alcanzados a largo plazo, hacen que la siguiente propuesta sea un cambio valioso.

#### 6.4 Objetivos de la propuesta

- Mejorar la gestión administrativa y el desarrollo organizacional de la empresa de Asesoría Contable y Tributaria H&S.

## **6.5 Direccionamiento estratégico**

### **6.5.1 Antecedentes**

El propósito del direccionamiento estratégico se basó en analizar el entorno, definir una visión y misión, establecer metas estratégicas, identificar áreas de mejora, diseñar y ejecutar políticas y objetivos, este enfoque nos permitirá alinear el control de la gestión administrativa y el desarrollo organizacional para asegurar un crecimiento sostenido y competitivo.

Los elementos clave de la dirección estratégica de esta propuesta son:

- Misión
- Visión
- Valores
- Políticas
- Objetivos
- Objetivo Generales
- Estructura Organizacional
- Manual de funciones

## **6.6 Estructura de la propuesta**

Administrativa

Académica

## **6.7 Desarrollo de la Propuesta**

### **6.7.1 Misión**

Según Torán (2013) afirma que “La misión es la razón de ser que tiene la entidad, y define lo que se pretende cumplir tomando en cuenta el para quien lo va a hacer y porqué lo va hacer”, por lo que la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S plantea la siguiente misión empresarial:

Asesoría Contable y Tributaria “H&S” es una empresa especializada en brindar soluciones de alta calidad en servicios Contables y tributarios, contribuyendo a una mejora continua y garantizando la seguridad y confianza de la información a nuestros clientes.

### **6.7.2 Visión**

“La visión de una empresa describe el objetivo que espera lograr en un futuro. Se trata de la expectativa ideal de lo que quiere alcanzar la organización, indicando además cómo planea conseguir sus metas”. (Medina, 2020) La visión desarrollada es:

Ser líderes en soluciones contables y tributarias más competitivas y reconocidas en el cantón Shushufindi por el compromiso y eficiencia en la prestación de los servicios y la innovación de cada proceso.

### **6.7.3 Valores**

“Los valores de una empresa son los principios éticos y profesionales que evidencian su identidad, es por ello que podríamos definirlos como la personalidad de la compañía. Además, en ellos se basa su filosofía, identidad y cultura”. (Da Silva, 2022)

Los valores establecidos los cuales trabajará la empresa son los siguientes:

- Responsabilidad
- Honestidad
- Compromiso
- Confidencialidad
- Puntualidad
- Comunicación
- Excelencia
- Lealtad
- Trabajo en equipo

### **6.7.4 Políticas**

- El gerente general debe informar a todo el equipo de trabajo sobre el direccionamiento estratégico (misión, visión, objetivos y políticas) vigentes.
- Facilitar soluciones con un debido acompañamiento eficiente y seguro, para asesorías contables y tributarias.
- Ser minucioso con la información entregada por los clientes externos de la empresa y que el acceso sea de manera segura y confidencial.
- Al finalizar el periodo contable se determinará realizar auditorías internas y externas para identificar y corregir problemas y errores.
- El sueldo a los trabajadores se regirá acorde a la legislación vigente del país.

- Las/Los trabajadores de nuevo ingreso deberán cumplir con el proceso respectivo de inducción.
- La fase de contratación de personal será ejecutada mediante un proceso de selección para verificar que persona cumple con el perfil del puesto seleccionado.
- Se mantendrá una planificación de capacitaciones constantes para aumentar los servicios que ofrece la Asesoría Contable y Tributaria H&S y el rendimiento laboral de los trabajadores.

## **6.8 Objetivos Corporativos**

### **6.8.1 Objetivos**

- Brindar a los clientes apoyo absoluto en todas las áreas que engloba el proceso contable y tributario, especialmente en lo relacionado con procedimientos y políticas.

### **6.8.2 Objetivos generales**

- Ofrecer servicios de calidad a sus clientes, mediante el uso de conocimientos y experiencia.
- Hacer uso de la tecnología para la mejora de sus procesos y servicio al cliente internos y externos.
- Buscar el crecimiento continuo en el mercado contable mediante un servicio eficiente y leal.
- Aportar soluciones concretas a todas las necesidades del cliente.
- Tener una cultura organizacional, así como valores éticos claros que busquen el éxito de sus clientes.

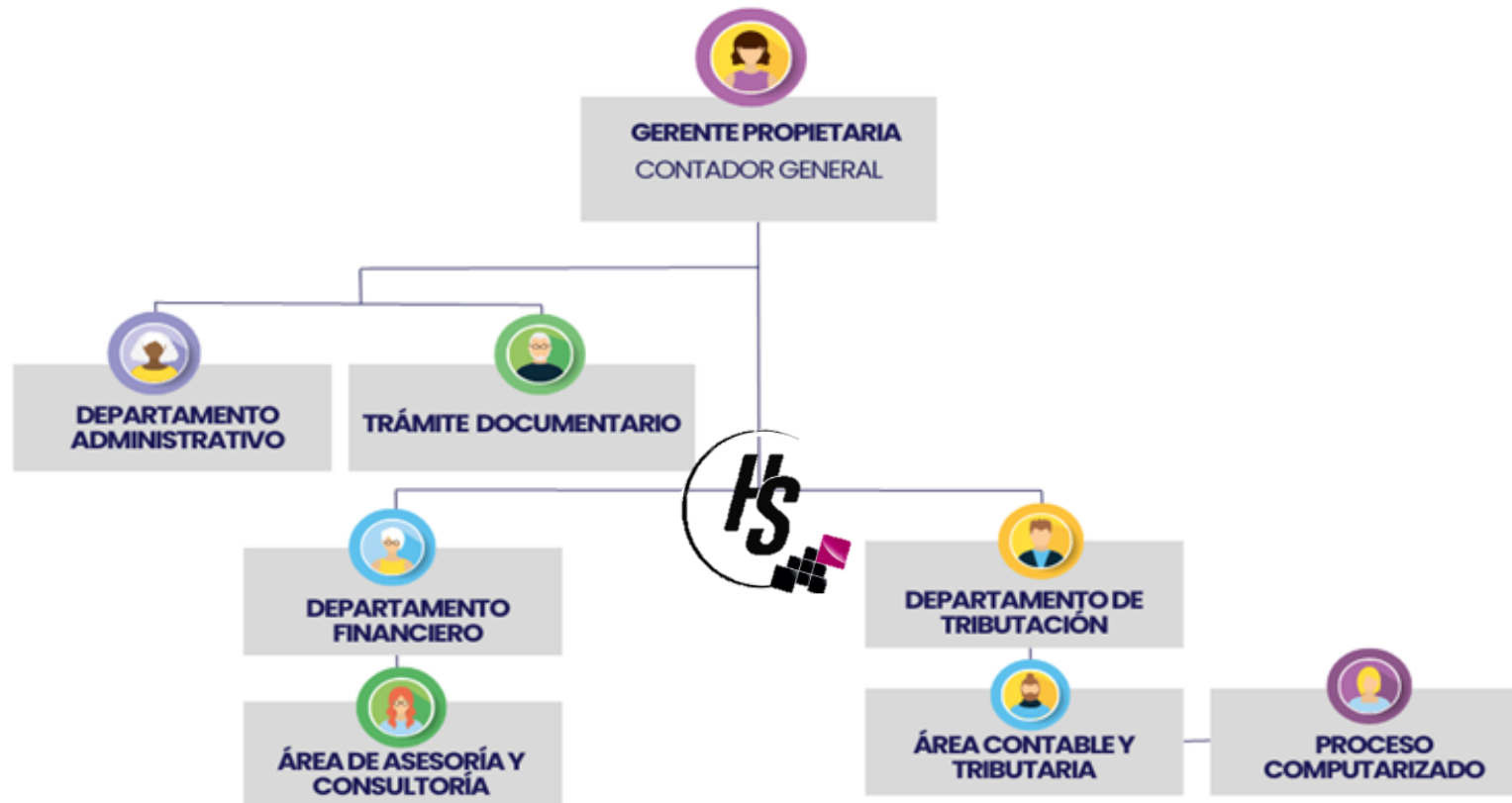
## **6.9 Estructura Organizacional**

Al diseñar una estructura organizacional ayudó a la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S a poseer una correcta distribución de sus tareas en las diferentes áreas y departamentos, al mismo tiempo a asignar a cada jefe responsable que dirija y asignará las respectivas funciones y actividades que cada trabajador ejecutará dentro del área de trabajo, de esta forma se podrá obtener los niveles de jerarquía de una manera eficiente y mejor estructurada.



Figura 22: Estructura Organizacional de empresa de Asesoría Contable y Tributaria H&S.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA H&S




Fuente: Estructura Organizacional de la empresa de Asesoría Contable y Tributaria H&S.

Elaborado: Verónica Vargas

## 6.10 Manual de funciones


Tabla 21: Manual de funciones del Gerente general

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DE ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA H&amp;S</b>		
	<b>PERFIL DE CARGO GERENTE GENERAL</b>		
<b>IDENTIFICACIÓN DEL AREA</b>			
<b>NIVEL</b>	Directivo		
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	Gerente general		
<b>DEPENDENCIA</b>	N/A		
<b>PERFIL DEL CARGO</b>			
<b>ESTUDIOS</b>	Licenciada en contabilidad y auditoria		
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	Mínimo 2 años en el cargo gerencial		
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la empresa y ejercer la representación legal</li> </ul>			
<b>FUNCIONES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la gestión necesaria para alcanzar el desarrollo de la Asesoría Contable.</li> <li>Efectúa asientos, revisa y verifica planillas de retención de impuestos.</li> <li>Enfrenta conflictos internos y externos, y da soluciones eficaces con agilidad y entendimiento para resolverlos .</li> <li>Elabora informes periódicos de todas las actividades realizadas.</li> <li>Facilitador de comunicación entre los empleados y los clientes.</li> <li>Verificar con efectividad los procesos contables realizados</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>NIVEL</b>		
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Honestidad</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidad</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Toma de decisiones</li> </ul>	X		
<b>HABILIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención al publico</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Organización</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación oral y escrita</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disciplina</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Creativo</li> </ul>	X		

Fuente: Asesoría Contable y Tributaria H&S.

Elaborado: Verónica Vargas


Tabla 22: Manual de funciones del departamento administrativo.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DE ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA H&amp;S</b>		
	<b>PERFIL DE CARGO ADMINISTRATIVOS</b>		
<b>IDENTIFICACIÓN DEL AREA</b>			
<b>NIVEL</b>	Directivo		
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	Administrativos		
<b>DEPENDENCIA</b>	Gerencia		
<b>PERFIL DEL CARGO</b>			
<b>ESTUDIOS</b>	Tecnóloga en contabilidad y auditoria		
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	Mínimo 2 años en el cargo administrativo o carreras afines.		
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar y desarrollar todos los recursos (humanos, financieros y técnicos), de una manera inteligente y completamente orientada a una toma de decisiones competente.</li> </ul>			
<b>FUNCIONES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar en la selección del personal</li> <li>• Verificar la ejecución de las tareas y control de las actividades administrativas.</li> <li>• Toma de decisiones periódicas en beneficio a la empresa.</li> <li>• Manejo de cartera de la empresa</li> <li>• Desempeña un papel comunicativo para empresa</li> <li>• Actúa como intermediario entre el resto de los colaboradores y su departamento.</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>NIVEL</b>		
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
• Comunicación	X		
• Compromiso	X		
• Toma de decisiones	X		
• Integridad	X		
• Orientación al logro	X		
<b>HABILIDADES</b>			
• Pensamiento estratégico	X		
• Capacidad de Organización y Planificación	X		
• Calidad y mejora continua	X		
• Liderazgo	X		
• Adaptabilidad- Flexibilidad	X		

Fuente: Asesoría Contable y Tributaria H&S.

Elaborado: Verónica Vargas


Tabla 23: Manual de funciones del departamento de Trámite documentario

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DE ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA H&amp;S</b>		
	<b>PERFIL DE CARGO TRÁMITE DOCUMENTARIO</b>		
<b>IDENTIFICACIÓN DEL AREA</b>			
<b>NIVEL</b>	Directivo		
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	Trámite documentario		
<b>DEPENDENCIA</b>	Gerencia		
<b>PERFIL DEL CARGO</b>			
<b>ESTUDIOS</b>	Administración de empresas o contaduría pública		
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	2 años en el cargo Bibliotecología y Documentación, Administración Secretarial o en Ciencias Sociales		
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar, clasificar, ordenar y controlar la solicitud de información, la consulta (atención al usuario) y supervisar la documentación conservada en el Archivo.</li> </ul>			
<b>FUNCIONES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificar y codificar la documentación de la institución</li> <li>• Elabora informes semestrales de la documentación interna</li> <li>• Programar y evaluar las actividades de administración documentaria de la empresa</li> <li>• Garantiza un almacenamiento ordenado y eficaz</li> <li>• Implanta acciones preventivas o correctivas cuando amerite</li> <li>• Mantiene una comunicación abierta con los diferentes departamentos de la empresa</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>NIVEL</b>		
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación asertiva</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paciencia</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactividad</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al logro</li> </ul>	X		
<b>HABILIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de liderazgo</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de organización, planeación y administración</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de Microsoft Office</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensamiento estratégico y analítico</li> </ul>	X		

Fuente: Asesoría Contable y Tributaria H&S.

Elaborado: Verónica Vargas


Tabla 24: Manual de funciones del departamento financiero.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DE ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA H&amp;S</b>		
	<b>PERFIL DE CARGO DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>		
<b>IDENTIFICACIÓN DEL AREA</b>			
<b>NIVEL</b>	Directivo		
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	Financiero		
<b>DEPENDENCIA</b>	Gerencia		
<b>PERFIL DEL CARGO</b>			
<b>ESTUDIOS</b>	Licenciatura en Administración Financiera o carreras afines		
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	3 años en el cargo de elaboración de estrategias financieras y la gestión de equipos de contabilidad		
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrar y controlar el capital de la empresa con el objetivo de alcanzar el uso más eficiente y adecuado posible.</li> </ul>			
<b>FUNCIONES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prevenir adversidades económicas que puedan afectar productos y servicios.</li> <li>Revisar que la información presentada por el cliente este completa para el pago de los impuestos y la presentación de los informes</li> <li>Supervisar y garantizar que todas las actividades contables y las auditorías internas cumplan los reglamentos financieros.</li> <li>Hacer previsiones de los resultados semestrales y anuales de la empresa</li> <li>Realiza cualquier otra tarea que sea asignada</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>NIVEL</b>		
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Integridad</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en equipo</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Toma de decisiones</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza</li> </ul>	X		
<b>HABILIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dominio de software contable</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pensamiento analítico</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimientos de auditoría interna</li> </ul>	X		

Fuente: Asesoría Contable y Tributaria H&S.

Elaborado: Verónica Vargas


Tabla 25: Manual de funciones del departamento de asesoría y consultoría

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DE ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA H&amp;S</b>		
	<b>PERFIL DE CARGO DE ASESORIA Y CONSULTORÍA</b>		
<b>IDENTIFICACIÓN DEL AREA</b>			
<b>NIVEL</b>	Operativo		
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	Asesoría y consultoría		
<b>DEPENDENCIA</b>	Gerencia, Departamento financiero		
<b>PERFIL DEL CARGO</b>			
<b>ESTUDIOS</b>	Licenciatura en Administración Financiera, Contabilidad o carreras afines		
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	2 años en el cargo de solución de problemas, conocimientos legales, administrativos, y contables.		
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar información pertinente a una empresa u organización con el propósito de mejorar el desempeño de esta en una actividad u operación.</li> </ul>			
<b>FUNCIONES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorar en el aspecto contable, tributario, financiero y administrativo a los clientes.</li> <li>• Atender, filtrar y reportar las llamadas para pronta solución de dudas y consultas.</li> <li>• Tener la base de datos de los empleados actualizada con las fechas de ingresos, retiros, etc.</li> <li>• Comunicación completa y oportuna con el cliente frente cualquier inquietud y/o requerimiento</li> <li>• Fijar las pautas y criterios para el manejo de información contable</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>NIVEL</b>		
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
• Seguridad	X		
• Integridad	X		
• Trabajo en equipo	X		
• Toma de decisiones	X		
• Confianza	X		
<b>HABILIDADES</b>			
• Disciplina	X		
• Compromiso	X		
• Organización	X		
• Manejo de las tecnologías	X		
• Atención a los detalles	X		

Fuente: Asesoría Contable y Tributaria H&S.

Elaborado: Verónica Vargas


Tabla 26: Manual de función del departamento de tributación

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DE ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA H&amp;S</b>		
	<b>PERFIL DE CARGO DE TRIBUTACIÓN</b>		
<b>IDENTIFICACIÓN DEL AREA</b>			
<b>NIVEL</b>	Directivo		
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	Tributación		
<b>DEPENDENCIA</b>	Gerencia		
<b>PERFIL DEL CARGO</b>			
<b>ESTUDIOS</b>	Contabilidad y auditoría o carreras afines		
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	3 años en cargos similares		
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la realidad de la empresa consignada en los soportes, asientos, libros de contabilidad o estados financieros para elaborar y orientar la declaración de impuestos.</li> </ul>			
<b>FUNCIONES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificar, organizar, dirigir, organizar y supervisar las actividades de las secciones a su cargo.</li> <li>Supervisar la ejecución de planes y programas de auditorías fiscales.</li> <li>Atender los reclamos que presentan los contribuyentes</li> <li>Seguimiento, coordinación y elaboración de documentación y procedimientos de gestión tributaria.</li> <li>Mantener la debida confidencialidad de toda la información que se encuentra en su custodia.</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>NIVEL</b>		
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en equipo</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Integridad</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Toma de decisiones</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo</li> </ul>	X		
<b>HABILIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad analítica</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Enfoque proactivo</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ética, solvencia moral.</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación escrita y oral</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disciplina</li> </ul>	X		

Fuente: Asesoría Contable y Tributaria H&S.

Elaborado: Verónica Vargas

Tabla 27: Manual de funciones del área contable y tributaria


	<b>MANUAL DE FUNCIONES DE ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA H&amp;S</b>		
	<b>PERFIL DE CARGO CONTABLE Y TRIBUTARIA</b>		
<b>IDENTIFICACIÓN DEL AREA</b>			
<b>NIVEL</b>	Operativo		
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	Contable y tributaria		
<b>DEPENDENCIA</b>	Gerencia, Tributación		
<b>PERFIL DEL CARGO</b>			
<b>ESTUDIOS</b>	Contabilidad y auditoría, Tributación o carreras afines		
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	Mínimo 2 años de experiencia		
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda en las decisiones financieras diarias, pero también ofrece protección legal ante impuestos, presupuestos, asesoramiento fiscal y asistencia contable.</li> </ul>			
<b>FUNCIONES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar las utilidades o pérdidas obtenidas al finalizar el periodo contable de la empresa.</li> <li>• Ofrecer información ordenada del estado contable y tributario.</li> <li>• Revisar que la información presentada por el cliente este completa para la liquidación de los impuestos y la presentación de los informes</li> <li>• Tramitar las obligaciones fiscales pertinentes.</li> <li>• Análisis periódico del avance de las operaciones administrativas contables de la empresa</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>NIVEL</b>		
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de softwares especializados</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensamiento crítico</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de liderar</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética y visión humanística</li> </ul>	X		
<b>HABILIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicador</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactividad</li> </ul>	X		

Fuente: Asesoría Contable y Tributaria H&S.

Elaborado: Verónica Vargas



Tabla 28: Manual de funciones del área de proceso computarizado

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DE ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA H&amp;S</b>		
	<b>PERFIL DE CARGO PROCESO COMPUTARIZADO</b>		
<b>IDENTIFICACIÓN DEL AREA</b>			
<b>NIVEL</b>	Operativo		
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	Proceso computarizado		
<b>DEPENDENCIA</b>	Gerencia, Tributación, Contable y tributaria		
<b>PERFIL DEL CARGO</b>			
<b>ESTUDIOS</b>	Título de tercer o cuarto nivel en carreras de informática, Ciencias de la Computación y Software.		
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	Mínimo 3 años utilizando hardware y software computacional, redes de telecomunicaciones etc.		
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar habilidades para utilizar el sistema computarizado como herramienta tecnológica en el manejo eficiente de la contabilidad</li> </ul>			
<b>FUNCIONES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar los servicios requeridos para el proceso de datos, como el preparar los datos y suministros</li> <li>Implementar, dar soporte y mantener los sistemas de información activos</li> <li>Procesamiento de información contable sin problemas mediante el uso de tecnología moderna</li> <li>Sintetizar la información de la empresa para asegurar buen funcionamiento de los procesos.</li> <li>Análisis periódico del avance de las operaciones administrativas e informes constantes</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>NIVEL</b>		
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Toma de decisiones</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pensamiento crítico</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento de softwares especializados</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicador</li> </ul>	X		
<b>HABILIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificador</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proactivo</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento de softwares especializados</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad analítica</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de Microsoft Office</li> </ul>	X		

Fuente: Asesoría Contable y Tributaria H&S.

Elaborado: Verónica Vargas

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Ávalos, R. J., Puente, R. M., Carrasco, S. V., & Viñán, V. J. (2017). *Elementos de Ingeniería Administrativa*. Riobamba: Espoch.
- Baena, P. G. (2017). *Metodología de la Investigación Serie integral por competencias (3a. ed.)*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bateman, S. T., & Shell, A. S. (2014 Pg. 30-151). *Administración, Colaboracion y Liderazgo en un mundo competitivo*. México : McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Bravo, R. L., Valenzuela, M., Ramos, V. P., & Tejada, A. A. (2019 Pg. 1316-1325). Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 24, núm. 88, 1316-1325.
- Bueno, B. R., Ramos, S. M., & Berrelleza, G. C. (2018 pg.11-18). *Elementos básicos de la administración*. México: Ecoe Ediciones.
- Cano, P. C. (2017 Pg.24). *La Administración y el Proceso Administrativo*. Colombia: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Carranco, G. R. (2017). La aportación de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en la economía ecuatoriana. *CIICAE-Universidad Internacional del Ecuador*, 146-157.
- Castelo, N. J. (2018). *"Gestión Administrativa y el desarrollo organizacional"*. Santo Domingo .
- Chávez, H. M., Castelo, S. Á., & Villacis, U. J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador: Administrative management from the processes of agricultural companies in Ecuador. *Revista Científica*, Pg. 20-21.
- Cisneros, P. P. (2022 Pg. 37- 46). *La gestión administrativa y el desarrollo organizacional de Autocenter de la ciudad de Riobamba-Ecuador*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Coque, A. D. (2016). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A de la ciudad de Ambato*. Ambato.
- Da Silva, D. (2022). Valores de una empresa: ¿cómo definirlos para ser marcantes? *Web Content & SEO Associate*, 1-8.
- Dueñas, O. S., Perdomo, O. J., & Villa, C. L. (2021 Pg. 113-128). La separación entre sostenibilidad organizacional y desarrollo sostenible. *Revista Innovar, Universidad Nacional De Colombia*, 113-128.

- Ekos. (2015). Ranking Pymes. *Ekos*, Ekos,234.
- Falconi, P. J., Luna , A. K., & Sarmiento, E. W. (2019 Pg. 155-169.). Gestión administrativa: estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2) , Pg. 155-169.
- Federico, M., Loguzzo, H. A., & Fedi, J. L. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. Florencio Varela: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Gavilanez, M. I., Espín , O. M., & Arévalo , P. M. (2018 pg 3-16). Imparto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- González , R. S., Viteri, I. D., Izquierdo , M. A., & Verdezoto, C. G. (2020 pg.37). Modelo de Gestión Administrativa. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*.
- Gonzales, M. D., & Rojas , R. W. (2020 Pg. 3-10). Repensando la critica en los estudios organizacionales. *Revista Innovar VOL. 30, NÚM. 78, 3-10*.
- Guanolema , A. L., & Legarda , S. M. (2014). *Modelo de desarrollo organizacional para mejorar la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cutuglagua*. Quito.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación(Sexta ed.)*. México D.F: Mc Graw Hill Eduaction. .
- Hurtado , C. D. (2008). *Principios de Administración (1.ª ed.)*. México: Fondo Editorial ITM. Obtenido de <https://catalogo.itm.edu.co/gpd-principios-de-administracion.html>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos . (2014). *Censo Económico*. Obtenido de INEC: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/compendio-estadistico-2014/>
- López, P. L. (2016). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 69-74. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Luna, G. A. (2015 Pg. 58-62). *Proceso Administrativo*. México D.F: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39415?page=71>.
- Matus, P. D. (2020). Consultoría en desarrollo organizacional y de negocios in situ. *SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión, vol. 12, núm. 1, 23-30*.
- Medina, A. (1 de Enero de 2020). *economipedia.com*. Obtenido de Visión de una empresa: <https://economipedia.com/definiciones/vision-de-una-empresa.html>

- Mendoza, B. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de la medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista científica Ciencias Administrativas*, 947-946.
- Mero, V. J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Ciencias económicas y empresariales*, 84-102.
- Mochón, F. (2014). *Administración enfoque por competencias*. México D.F: Alfaomega.
- Morales, M. A. (2021 Pg. 31-82). *Clima organizacional y su relacion con el desempeño laboral en los funcionarios de la Fiscalia Provincial de Chimborazo*. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica De Ambato.
- Navarro, A., Velasco, C., & Esparza, G. (2015 Pg.25-28). Metodología para diseñar un modelo de gestión para mejorar el desempeño individual en una Organización de la Sociedad Civil de Ciudad Obregón, Sonora. Instituto Tecnológico de Sonora-Educación para trascender. *Instituto Tecnológico de Sonora-Educación para trascender.*, 25-28.
- Ñaupas, P. H., Mejía, M. E., Ramírez, N. E., & Villagomez, P. A. (2014). *Metodologia de la Investigacion Cuantitativa - Cualitativa y Redaccion de Tesis*. Ediciones de la U: Bogota.
- Paramo, M. D. (2018 Pg. 45-86). Antropología organizacional. Pensamiento y gestión. *Revistas Científicas - Uninorte Numero 45*, 45-86.
- Peña, P. D., Sánchez, C. M., & Sancan, L. L. (2022 Pg. 120-131). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6(supl 1), 120-131.
- Pérez, S. A. (2016 Pg. 3-8.). Organisational development. A view from the academic field. *Elsevier*, 3-8.
- Quiroga, F. (5 de Abril de 2020 pg.4-5). *Gestión Administrativa*. Obtenido de <https://tueconomiafacil.com/gestion-administrativa-concepto-y-beneficios/>
- Sánchez, D. M. (2014 Pg. 97). *Administración I(1a ed., Vol. 1) (Ebook, Ed.)*. México : Grupo Editorial Patria.
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa p.180.
- Tapia, U. K. (2018 ). *El desarrollo organiacional de la empresa Esum de la ciudad de Riobamba y el servicio al cliente, período 2016-2017*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Torán, F. (2013). *Misión y Visión: Emprendiendo Con Sentido y Rumbo*. . España: CreateSpace Independent Publishing Platform.

## 8. ANEXOS

**ANEXO 1:** Encuesta a trabajadores de la empresa de Asesoría Contable y Tributaria H&S.



**Universidad Nacional De Chimborazo**

**Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas**

**Administración de empresas**

**Cuestionario dirigido a colaboradores de la empresa Asesoría Contable y Tributaria H&S del cantón Shushufindi**

**Objetivo:** Determinar la gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional.

**Nota:** Escoja la respuesta que corresponda de acuerdo a su conocimiento. Los datos obtenidos serán administrados con total confidencialidad.

**1. ¿La empresa de Asesoría contable y tributaria H&S cuenta con misión y visión?**

- Si
- No
- Desconoce

**2. ¿La empresa de Asesoría contable y tributaria H&S cuenta con un organigrama institucional que permita identificar que funciones fueron delegadas a cada departamento?**

- Si
- No
- Desconoce

**3. ¿Con que frecuencia usted recibe capacitaciones dentro de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S?**

- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frecuentemente

Muy frecuentemente

**4. ¿Considera usted que es importante la implementación de estrategias que permitan mejorar el desarrollo organizacional, con la finalidad de cumplir los objetivos que la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S que desea alcanzar?**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**5. ¿Considera usted qué la gestión empresarial es buena en la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S?**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**6. ¿Cree usted que existe liderazgo en la gestión administrativa de la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S?**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**7. ¿Las asignaciones de actividades y responsabilidades se las realiza de acuerdo con el cargo que se desempeña?**

Nunca

Muy pocas veces

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

**8. ¿Se da seguimiento al cumplimiento de metas, actividades y gestión de los directivos?**

Nunca

Muy pocas veces

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

**9. ¿Se realizan reuniones de trabajo en conjunto con los directivos a fin de analizar las gestiones ejecutadas y tomar acciones correctivas?**

Nunca

Muy pocas veces

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

**10. ¿Considera usted que el personal interno debería estar en constante comunicación con los clientes externos por cualquier cambio o requerimiento que disponga la empresa de Asesoría contable y tributaria H&S?**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutro

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**11. ¿A su criterio como personal interno, la atención y el servicio prestado por la Asesoría Contable y tributaria H&S es?**

- Pésima
- Mala
- Regular
- Buena
- Excelente

**12. ¿ La empresa realiza promoción interna a sus colaboradores en cuanto a ascenso laboral y evaluación profesional?**

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

**13. ¿Cree usted que existe un ambiente laboral propicio para desempeñar las actividades en la empresa?**

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

**14. ¿Cree usted que el espacio de trabajo es adecuado para realizar las actividades de la empresa?**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo



**ANEXO 2 : Matriz de operacionalización de variables**

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
<b>Conceptualización</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
<p>Al hablar de las empresas de servicios, se puede decir que estas son elementos no tangibles que cubren necesidades específicas, esto implica que las empresas cuentan con un alto nivel de especialización en su rama o actividad.</p> <p>Según Chinga &amp; Gómez, (2023) menciona que “La gestión administrativa es el área responsable de coordinar los recursos administrativos, procesos y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa”. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados (pg.259-274).</p>	<b>Recursos administrativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nivel de desempeño laboral.</li> <li>✓ Nivel de competitividad de la empresa.</li> <li>✓ Índice de promoción interna.</li> </ul>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>
	<b>Procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Porcentaje de control de los procesos.</li> <li>✓ Nivel de compromiso de los empleados.</li> <li>✓ Porcentaje de rendimiento de los procesos.</li> </ul>	
	<b>Resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Porcentaje de cumplimiento de objetivos y metas.</li> <li>✓ Porcentaje de rentabilidad sobre las Inversiones de la empresa.</li> <li>Porcentaje de cumplimiento de actividades.</li> </ul>	

*Fuente: Información propia*

*Elaborado por: Verónica Vargas*

**ANEXO 3 : Matriz de operacionalización de variables**

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>			
<b>Conceptualización</b>	<b>Categoría</b>	<b>indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
Según Pariente (2001) establece que “El desarrollo organizacional es, fundamentalmente una estrategia de cambio controlado, una manera de solucionar múltiples problemas a los que se enfrentan las organizaciones; dicho cambio está constituido por esfuerzos deliberadamente encaminados a eliminar una situación insatisfactoria mediante la planificación de una serie de acciones y estrategias que son el resultado de un análisis de la organización” (pg.6-28).	<b>Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nivel de rendimiento de la organización.</li> <li>✓ Tasa de productividad de los empleados.</li> <li>✓ Índice de rotación del personal de la empresa.</li> </ul>	<b>Técnica</b> Encuesta <b>Instrumento</b> Cuestionario
	<b>Planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nivel de eficacia de la empresa.</li> <li>✓ Nivel de eficiencia de la empresa.</li> <li>✓ Nivel de rentabilidad de la empresa.</li> </ul>	
	<b>Estrategia de cambio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nivel de satisfacción del cliente interno.</li> <li>✓ Nivel de satisfacción del cliente externo.</li> <li>✓ Porcentaje de mejoramiento de los procesos.</li> </ul>	

*Fuente: Información propia*

*Elaborado por: Verónica Vargas*

ANEXO 4: Evidencia fotográfica

