



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

Gestión administrativa y el desarrollo empresarial de la empresa “Aguirre  
Papelerías”, en la ciudad de Cayambe

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciada en  
Administración de Empresas**

**Autor:**

Cacuango Cabascango, Nathaly Abigail

**Tutor:**

Ing. Rosalina Ivonne Balanzategui Garcia Mgs.

**Riobamba, Ecuador. 2025**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Nathaly Abigail Cacuango Cabascango**, con cédula de ciudadanía **1754376950**, autor del trabajo de investigación titulado: **Gestión administrativa y el desarrollo empresarial de la empresa “Aguirre Papelerías”, en la ciudad de Cayambe**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi 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, 15 de enero de 2025.



---

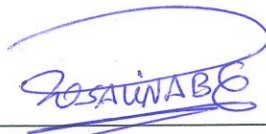
**Nathaly Abigail Cacuango Cabascango**

C.I: 1754376950

## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Ing. Rosalina Ivonne Balanzategui Garcia** 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 empresarial de la empresa "Aguirre Papelerías", en la ciudad de Cayambe**, bajo la autoría de **Nathaly Abigail Cacuango Cabascango**; 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 25 días del mes de Julio de 2024.



---

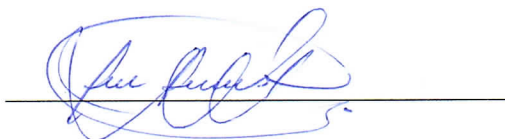
**Mgs. Rosalina Ivonne Balanzategui Garcia**  
C.I: 0602030009

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

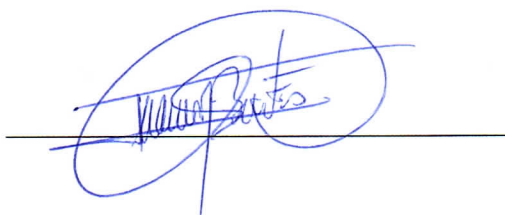
Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **Gestión administrativa y el desarrollo empresarial de la empresa “Aguirre Papelerías”, en la ciudad de Cayambe**, presentado por **Nathaly Abigail Cacuango Cabascango**, con cédula de identidad número **1754376950**, bajo la tutoría de **Ing. Rosalina Ivonne Balanzategui Garcia Mgs**; 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 15 de enero de 2025.

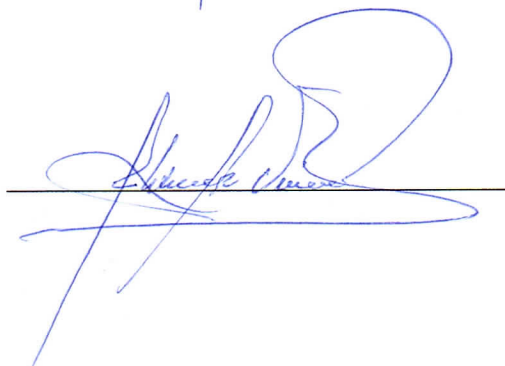
René Basantes, PhD.  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**



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



Alexander Vinuesa, PhD.  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**

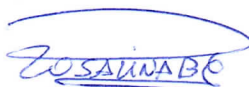




# CERTIFICACIÓN

Que, **CACUANGO CABASCANGO NATHALY ABIGAIL** con CC: **1754376950**, 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 EMPRESARIAL DE LA EMPRESA "AGUIRE PAPELERÍAS", EN LA CIUDAD DE CAYAMBE"**, cumple con el **10 %**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 28 de Noviembre de 2024



Mgs. Rosalina Ivonne Balanzategui Garcia  
**TUTOR(A)**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a las personas más importantes de mi vida, cuyo amor y apoyo han sido el pilar fundamental en la consecución de este logro académico.

Principalmente a mis padres Rocio Cabascango y Luis Cacuango, por su incondicional amor, sacrificio y apoyo constante a lo largo de toda mi vida. Su fe en mí y sus enseñanzas me han impulsado a superar obstáculos y a perseguir mis sueños con determinación. Cada paso en este camino ha sido posible gracias a su aliento y a los valores que me han inculcado.

A mis hermanos, Andrea, Joel, Cristian, Jordan y Neicer, por siempre estar a mi lado, brindándome su apoyo emocional y motivacional. Su presencia y palabras de ánimo han sido una fuente de constante fortaleza y motivación.

A mis sobrinos, Thiago, Daniela, Mayte, Jostin y Paul, quienes han sido un motor en vida para seguir adelante, su amor, su cariño, sus travesuras y alegrías ha sido para mí una fuente de inspiración.

A mi enamorado Kevin Fernández, por su amor y apoyo inquebrantable. Su confianza y su paciencia han sido fundamental para este proceso, especialmente su comprensión durante los momentos más desafiantes.

Esta tesis no solo representa el culminar de un esfuerzo académico, sino también un testimonio del apoyo incondicional y amor que he recibido de cada uno de ustedes. A todos ustedes, expreso mi más sincero agradecimiento y dedicación.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer principalmente a Dios, por darme salud y vida, por bendecirme a mí y a mi familia, por guiarme por un buen camino y darme la fuerza para lograr mis metas y culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco a mis padres por confiar en mí, y brindarme todo su apoyo, su amor y comprensión. Ellos son un pilar fundamental en mi vida, reconozco el esfuerzo que hacen por sus hijos y por luchar cada día para salir adelante, estaré eternamente agradecida por inculcarme buenos valores y guiarme por un buen camino.

Agradecer también a mi tutor de tesis Mgs. Rosalina Balanzategui por su invaluable orientación, su apoyo constante y compromiso durante cada etapa de esta investigación.

Expresar mis agradecimientos a mis profesores por su conocimiento brindado y su compromiso con la excelencia académica. Gracias por sus sugerencias constructivas y guiarme a lo largo de esta etapa académica, sus enseñanzas han sido cruciales para mi desarrollo profesional y personal.

Asimismo, agradezco a “Aguirre Papelerías” por darme la oportunidad de realizar mi proyecto de investigación basada en su empresa, por colaborarme y por la información brindada que me ayudo a culminar con mi estudio.

Finalmente, agradecer a mis amigos, quienes han compartido esta travesía conmigo, brindándome su apoyo y su compañía en los momentos de incertidumbre.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento por su contribución invaluable a mi desarrollo académico y personal.

# ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUDITORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I.....	14
1. INTRODUCCIÓN .....	14
1.1 Problema .....	15
1.1.1 Planteamiento del problema .....	15
1.1.2 Formulación del problema.....	17
1.2 Justificación .....	17
1.3 Objetivos .....	18
1.3.1 Objetivo general .....	18
1.3.2 Objetivos específicos.....	18
CAPÍTULO II.....	19
2. MARCO TEÓRICO .....	19
2.1 Antecedentes.....	19
2.2 Antecedentes de la empresa.....	20
2.2.1 Logo.....	20
2.2.2 Reseña Histórica.....	20
2.2.3 Misión.....	21
2.2.4 Visión.....	21
2.2.5 Localización.....	21



2.3	Marco referencial .....	22
2.3.1	Gestión Administrativa.....	22
2.3.2	Desarrollo Empresarial .....	26
CAPÍTULO III .....		30
3.	METODOLOGÍA .....	30
3.1	Método hipotético deductivo .....	30
3.1.1	Observación .....	30
3.1.2	Identificación del problema .....	30
3.1.3	Formulación de hipótesis.....	30
3.1.4	Deducción.....	30
3.1.5	Conclusión y verificación de hipótesis .....	31
3.2	Tipo de investigación.....	31
3.2.1	Investigación descriptiva .....	31
3.2.2	Investigación de campo .....	31
3.3	Diseño de la investigación .....	31
3.3.1	Diseño No Experimental .....	31
3.4	Técnicas e instrumentos .....	32
3.4.1	Técnica.....	32
3.4.2	Instrumento .....	32
3.5	Población y muestra.....	33
3.5.1	Población .....	33
3.5.2	Muestra .....	33
3.6	Hipótesis .....	33
3.7	Métodos de análisis y procesamiento de datos .....	34
3.7.1	Análisis de normalidad de datos.....	34
3.7.2	Alfa de Cronbach.....	34
CAPÍTULO IV .....		36
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	36
4.1	Análisis de resultados .....	36
4.2	Discusión de resultado .....	54
4.3	Comprobación de hipótesis.....	55
4.3.1	Análisis de la prueba de Chi-Cuadrado .....	56
4.3.2	Verificación de la hipótesis .....	57

CAPÍTULO V.....	58
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
5.1 Conclusiones.....	58
5.2 Recomendaciones .....	59
CAPÍTULO VI .....	60
6. PROPUESTA.....	60
6.1 Tema .....	60
6.2 Introducción.....	60
6.3 Objetivo de la propuesta .....	60
6.4 Modelo de gestión administrativa.....	60
6.4.1 Misión.....	60
6.4.2 Visión.....	60
6.4.3 Valores.....	61
6.4.4 Políticas .....	61
6.4.5 Análisis FODA .....	62
6.4.6 Organigrama estructural .....	62
6.5 Determinación de estrategias .....	65
6.6 Cronograma de actividades.....	68
6.7 Presupuesto .....	68
6.8 Conclusiones.....	69
7. BIBLIOGRAFÍA.....	70
8. ANEXOS .....	72

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Prueba de normalidad de datos .....	34
<b>Tabla 2.</b> Alfa de Cronbach.....	34
<b>Tabla 3</b> Rango de Alfa de Cronbach.....	35
<b>Tabla 4.</b> Conocimiento de la misión y visión .....	36
<b>Tabla 5.</b> Estrategias efectivas de mejora continua.....	37
<b>Tabla 6.</b> Suficientes planes estratégicos .....	38
<b>Tabla 7.</b> Sistemas de compensaciones y beneficios.....	39
<b>Tabla 8.</b> Capacitación continua para los empleados.....	40
<b>Tabla 9.</b> Estructura organizativa clara .....	41
<b>Tabla 10.</b> Satisfacción con el trabajo.....	42
<b>Tabla 11.</b> Gestión de inventarios eficiente .....	43
<b>Tabla 12.</b> Recursos efectivos .....	44
<b>Tabla 13.</b> Incremento en las ventas.....	45
<b>Tabla 14.</b> Rentabilidad del negocio .....	46
<b>Tabla 15.</b> Ventas por categoría de productos.....	47
<b>Tabla 16.</b> Líderes efectivos en su rol .....	48
<b>Tabla 17.</b> Cohesión y colaboración de los equipos de trabajo.....	49
<b>Tabla 18.</b> Innovación de productos y procesos.....	50
<b>Tabla 19.</b> Adaptación a los cambios tecnológicos.....	51
<b>Tabla 20.</b> Comunicación clara y efectiva .....	52
<b>Tabla 21.</b> Cumplimiento de los valores organizacionales .....	53
<b>Tabla 22.</b> Tabla cruzada.....	55
<b>Tabla 23.</b> Calculo Chi-Cuadrado .....	56
<b>Tabla 24.</b> Matriz FODA.....	62
<b>Tabla 25.</b> Plan de acción del modelo de gestión administrativa.....	64
<b>Tabla 26.</b> Cronograma de actividades .....	68
<b>Tabla 27.</b> Presupuesto del modelo de gestión administrativa.....	68

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1.</b> Logo de la empresa Aguirre Papelerías .....	20
<b>Ilustración 2.</b> Ubicación de la empresa Aguirre Papelerías .....	22
<b>Ilustración 3.</b> Conocimiento de la visión y visión.....	36
<b>Ilustración 4.</b> Estrategias efectivas de mejora continua .....	37
<b>Ilustración 5.</b> Suficientes planes estratégicos.....	38
<b>Ilustración 6.</b> Sistema de compensaciones y beneficios .....	39
<b>Ilustración 7.</b> Capacitación continua para los empleados .....	40
<b>Ilustración 8.</b> Estructura organizativa clara.....	41
<b>Ilustración 9.</b> Satisfacción con el trabajo .....	42
<b>Ilustración 10.</b> Gestión de inventarios eficiente.....	43
<b>Ilustración 11.</b> Recursos efectivos .....	44
<b>Ilustración 12.</b> Incremento en las ventas .....	45
<b>Ilustración 13.</b> Rentabilidad del negocio.....	46
<b>Ilustración 14.</b> Ventas por categoría de productos.....	47
<i>Ilustración 15.</i> Líderes efectivos en su rol.....	48
<b>Ilustración 16.</b> Cohesión y colaboración de los equipos de trabajo .....	49
<b>Ilustración 17.</b> Innovación de productos y procesos .....	50
<b>Ilustración 18.</b> Adaptación a los cambios tecnológicos .....	51
<b>Ilustración 19.</b> Comunicación clara y efectiva.....	52
<b>Ilustración 20.</b> Cumplimiento de los valores organizacionales.....	53
<b>Ilustración 21.</b> Distribución del Chi-cuadrado.....	57
<b>Ilustración 22.</b> Organigrama .....	62

## **RESUMEN**

En el presente trabajo de investigación se analizó la gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo empresarial de Aguirre Papelerías, una empresa ubicada en la ciudad de Cayambe. A través de un diagnóstico detallado, se identificó las principales debilidades en los procesos administrativos y operativos de la empresa, estas áreas críticas incluyen la falta de planificación estratégica, la insuficiente capacitación del personal y la inadecuada implementación de tecnologías de la información.

Para abordar estos desafíos, se diseñó un modelo de gestión administrativa que incluye estrategias específicas para mejorar la eficiencia y efectividad de la empresa. Es por ende, la importancia de la implementación de un plan estratégico, programas de formación continua para el personal, y la adopción de sistemas tecnológicos, ya que estos pueden ayudar a que se optimicen los procesos internos. Estas iniciativas están orientadas a fortalecer la estructura organizacional y promover un ambiente de trabajo colaborativo e innovador. Esta investigación no solo pretende mejorar el desempeño de Aguirre Papelerías, sino que también proporcionan un marco de referencia útil para otras pequeñas y medianas empresas que enfrentan desafíos similares en la gestión administrativa.

**Palabras claves:** Desarrollo, gestión, estrategias, innovador, procesos, tecnologías

## ABSTRACT

This research analyzed administrative management and its impact on the business development of Aguirre Papelerías, a company located in Cayambe. The main weaknesses in the company's administrative and operational processes were identified through a detailed diagnosis. These critical areas include the lack of strategic planning, insufficient staff training, and inadequate implementation of information technologies.

An administrative management model was designed that includes specific strategies to improve the company's efficiency and effectiveness. Therefore, it is important to implement a strategic plan, implement continuous training programs for staff, and adopt technological systems since these can help optimize internal processes. These initiatives strengthen the organizational structure and promote a collaborative and innovative work environment. This research not only aims to improve the performance of Aguirre Papelerías but also provides a valuable frame of reference for other small and medium-sized companies that face similar challenges in administrative management.

*Keywords:* Development, management, strategies, innovation, processes, technologies.

### Reviewed by:



**Lcda. Yesenia Merino Uquillas**

**ENGLISH PROFESSOR**

**0603819871**

## CAPÍTULO I

### 1. INTRODUCCIÓN

En el panorama empresarial actual, la gestión administrativa se rige como un componente crucial para el éxito y la evolución de las organizaciones. No obstante, Mendoza & Moreira (2021) sostienen que “la gestión administrativa en una organización es uno de los factores más sustentables, porque permite prevenir y preparar a la organización para actuar de forma anticipada, ya que de ella depende el éxito o el fracaso de la empresa”.

Es fundamental que las empresas cuenten con una gestión administrativa eficiente y de calidad ya que esta se enfoca en los procesos y actividades que ayudan a la toma de decisiones y lograr los objetivos establecidos, dentro de los procesos esta la planificación, organización, dirección y control. En cambio, el desarrollo empresarial encamina a la empresa a expandir y fortalecer sus operaciones, recursos y capacidades con el objetivo de mejorar su desempeño financiero y garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Por ende, la gestión administrativa influye significativamente en el desarrollo empresarial al proporcionar una estructura y dirección que permite a las organizaciones alcanzar sus objetivos de manera eficiente y sostenible.

La gestión administrativa y el desarrollo empresarial son fundamentales en las organizaciones porque actúan como pilares que garantizan su sostenibilidad, crecimiento y adaptabilidad en un entorno competitivo. Es así, que las empresas están influidas por una variedad de factores, como aspectos técnicos, de producción y políticos, es importante evaluar el impacto de la gestión administrativa en el desarrollo empresarial, ya que esto proporcionará una comprensión más profunda del entorno en el que opera la organización y definitivamente ayudará a impulsar al desarrollo de la misma. (Peña et al., 2022)

El objetivo principal de esta investigación es determinar como la gestión administrativa incide en el desarrollo empresarial de Aguirre Papelerías en la ciudad de Cayambe. Para el cumplimiento se realizó un estudio de campo que involucra la recopilación de datos a través de encuestas dirigidas a los colaboradores de la empresa. Este estudio permitió no solo comprender las respuestas de los encuestados, sino también identificar áreas de mejora en la gestión de la empresa que puedan impulsar el crecimiento y la competitividad de la misma.

La presente investigación se enfocó en examinar la relación entre la gestión administrativa y el desarrollo empresarial. Mediante un estudio detallado, se buscó identificar como los procesos de gestión administrativa influyen en diversos aspectos clave, como productividad, rentabilidad y la capacidad de innovación de las empresas. Por lo tanto, comprender la incidencia de la gestión administrativa en el desarrollo empresarial se convierte en un objetivo fundamental para cualquier organización que busque mantener su competitividad y alcanzar sus metas estratégicas.

## **1.1 Problema**

### **1.1.1 Planteamiento del problema**

Durante los últimos siglos, y especialmente en las últimas décadas, la gestión administrativa ha sido considerada un pilar esencial en la administración, actuando como un factor sistemático que sustenta el desarrollo empresarial.

La gestión administrativa en nuestro país afronta varios desafíos que impacta en la eficiencia y competitividad de las organizaciones. La carencia de profesionales capacitados es un claro ejemplo, ya que limita la capacidad de las empresas para efectuar prácticas y adaptarse a las demandas del mercado. También la ausencia de talento humano administrativo se ve aumentada por la infraestructura tecnológica limitada, que impacta en la adopción de herramientas que podrían mejorar la gestión operativa de las empresas.

A nivel global se destaca que en la gestión administrativa se encuentran dificultades como la complejidad de los entornos empresariales, la diversidad cultural en los equipos de trabajo y la rápida evolución de la tecnología. Estos factores han generado la necesidad de adaptación constante por parte de las organizaciones, así como una mayor demanda de habilidades de liderazgo y gestión del cambio por parte de los responsables administrativos. Además, la competencia en el mercado global ha intensificado la presión sobre las empresas para mejorar su eficiencia operativa y su capacidad de innovación (Jones & George, 2017).

Por otro lado, en el desarrollo empresarial se ha identificado falencias que limitan su crecimiento y competitividad. Uno de los principales es la falta de innovación y adaptación al cambio, lo que impide que muchas empresas se ajusten a las nuevas tendencias del mercado, como la digitalización de productos y servicios. Además, la escasa diversificación de productos y la falta de una oferta variada dificultan la atracción de diferentes segmentos



de clientes, restringiendo las oportunidades de expansión. Otro obstáculo importante es la mala gestión de inventarios, que pueden generar tanto desabastecimiento como exceso de stock, afectando la rentabilidad. Es así, que el desarrollo es un proceso en donde la empresa fortalece las habilidades y competencias, permitiendo optimizar el uso eficiente de los recursos, fomentar la innovación y mejorar los procesos, esto, a su vez, contribuye al crecimiento sostenible de la empresa. En definitiva, es un concepto integrador que permite generar un impacto positivo en las organizaciones al valorar y potenciar las capacidades del capital humano (González et al., 2020).

En este contexto, la empresa Aguirre Papelerías enfrenta desafíos en su gestión administrativa que impactan directamente su desarrollo empresarial. Entre los problemas más relevantes se encuentra la falta de claridad en los roles y responsabilidades del personal, lo que genera confusión, duplicidad de funciones y una ejecución ineficiente de las tareas asignadas. Además, las deficiencias en la comunicación interna dificultan la coordinación entre los niveles administrativos y operativos, ocasionando errores en la transmisión de información y malentendidos que afectan tanto los procesos internos como la atención al cliente. Otro aspecto crítico es la limitada gestión del inventario, que conlleva problemas como faltantes o excesos de productos, afectando tanto la satisfacción del cliente como los costos operativos. A esto se suma la inadecuada asignación de recursos económicos, que impide realizar inversiones necesarias, como la implementación de tecnología moderna, la capacitación del personal y las mejoras en la infraestructura del negocio. Asimismo, la falta de planificación estratégica limita la capacidad de la empresa para establecer objetivos claros y adaptarse a los cambios y exigencias del mercado local. Finalmente, la falta de innovación tecnológica y de estrategias para fidelizar a los clientes representa una barrera significativa para el crecimiento de la empresa. La resistencia al uso de herramientas modernas limita la eficiencia operativa, mientras que la falta de iniciativas para retener a la clientela reduce la competitividad frente a otras empresas.

Estos factores, en conjunto, dificultan el desarrollo sostenible del negocio, comprometiendo su posición en el mercado local y su capacidad para consolidarse como una opción preferida por los consumidores. Es así, que la empresa busca mejorar su gestión administrativa para impulsar el desarrollo empresarial. Por lo tanto, se consideró importante investigar a fondo la relación entre las dos variables con el fin de descubrir las razones detrás de los problemas existentes y proponer soluciones efectivas.

### **1.1.2 Formulación del problema**

¿Cómo la gestión administrativa incide en el desarrollo empresarial de Aguirre Papelerías de la ciudad de Cayambe?

### **1.2 Justificación**

En la presente investigación se determinó como la gestión administrativa incide en el desarrollo empresarial de Aguirre Papelerías de la Ciudad de Cayambe, destacando que ambas variables son cruciales para el éxito y la sostenibilidad de una empresa. Este estudio surgió de la necesidad de demostrar que una gestión administrativa adecuada, a través de la correcta administración de los recursos, la planificación estratégica y la organización de los procesos internos, facilita la toma de decisiones acertadas, lo que contribuye a anticipar posibles desafíos y oportunidades que se pueden presentar en la empresa.

Es fundamental el estudio de la gestión administrativa y su impacto en el desarrollo empresarial para identificar prácticas y estrategias que conduzcan a un rendimiento destacado. La literatura existente resalta la conexión positiva entre una gestión eficaz y el éxito empresarial. Por ende, en esta investigación se abordó el análisis actualizado y detallado de las dos variables, esto puede ayudar a mejorar la eficiencia operativa, optimizar los recursos, incrementar la competitividad en el mercado y garantizar la sostenibilidad de la empresa.

En esta investigación, el principal beneficiario fue la empresa Aguirre papelerías ya que se va a proponer un modelo de gestión administrativa, este será una herramienta clave para transformar la gestión interna en un pilar que impulse el crecimiento y la competitividad de la empresa. Una gestión sólida puede ayudar a alinear los objetivos de la empresa con las expectativas de los empleados, fomentando un ambiente de trabajo más cohesionado y motivado.

En definitiva, Aguirre Papelerías representa una fuente de empleo y un actor clave en la economía local de Cayambe. Mejorar su gestión administrativa no solo tendrá un impacto positivo dentro de la empresa, sino que también beneficiará a sus colaboradores, clientes y proveedores. Al optimizar procesos y proponer estrategias alineadas con las necesidades del mercado, la empresa podrá ofrecer un servicio de mayor calidad, fortalecer la fidelización con sus clientes y general valor agregado, contribuyendo así al desarrollo económico y social de la comunidad.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

- Determinar como la gestión administrativa incide en el desarrollo empresarial de Aguirre Papelerías de la ciudad de Cayambe.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa y el desarrollo empresarial de Aguirre Papelerías de la ciudad de Cayambe.
- Fundamentar con bases teóricas la gestión administrativa y el desarrollo empresarial de Aguirre Papelerías de la ciudad de Cayambe.
- Proponer un modelo de gestión administrativa que permita mejorar el desarrollo empresarial de Aguirre papelerías de la ciudad de Cayambe.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

Delfín Pozos & Acosta Márquez (2016). En su artículo titulado “Importancia y análisis del desarrollo empresarial”, con el objetivo de analizar los conceptos que integran el desarrollo empresarial, con el fin de fomentar la reflexión de los empresarios para capacitarse en cada uno de ellos. Para ello la metodología implementada es un estudio exploratorio, a partir de una revisión documental que implica la recolección, selección, análisis y presentación de la información. Como resultados, se presenta que el desarrollo empresarial articula diferentes elementos con los que el empresario puede llevar a una organización hacia el logro de sus objetivos. Elementos como crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación. Se concluye que mediante el estudio se pretende que el empresario identifique la necesidad de capacitarse en estos conceptos, actuales y detonantes de competitividad.

Ramírez Casco, Ramírez Garrido, & Calderón Moran, (2017). En su investigación titulada “La gestión administrativa en el desarrollo empresarial”, con el objetivo de demostrar, que la gestión administrativa, permite desarrollar a toda empresa, mediante la adecuada utilización del talento humano, se destaca que el personal desempeña un papel fundamental en la evaluación y comercialización de los productos, lo que a su vez se refleja en la rentabilidad del negocio. Para este estudio se utilizó la aplicación del método Zoop, denominado “FODA”, a fin de conocer la situación actual del negocio, como acto seguido realizar una serie de estudios de carácter administrativo, con el propósito de identificar los problemas; especialmente, los relacionados entre la gerencia, empleados y trabajadores. En base a los resultados, los fundamentos teóricos-prácticos indican que la Gestión Administrativa ofrece una mayor seguridad para alcanzar el desarrollo empresarial, después de evaluar adecuadamente la situación de la empresa, se identificó que los problemas surgían debido a la ausencia de una planificación o un plan de negocios. Se concluye que un manejo efectivo del personal puede resultar en una reducción de costos y un aumento en la rentabilidad, además de contribuir al desarrollo económico de la empresa.

Castro Castillo, Zapata Quispe, Díaz Espinoza, & Reyes Ramírez, (2021). Realizaron un estudio titulado “La Gestión Administrativa en la Selección del Talento Humano”, con el objetivo Identificar las estrategias de la gestión administrativa en la selección del talento humano en las organizaciones. Para ello la metodología empleada fue la revisión sistemática, en la cual se analizaron y sintetizaron las evidencias encontradas en investigaciones en torno al tema, para la investigación se analizaron 40 artículos, de los cuales diez de ellos fueron descartados para el estudio principal y los 30 sobrantes fueron seleccionados ya que contiene las variables necesarias. Los resultados obtenidos muestran que la gestión administrativa es crucial en la administración de recursos humanos, por lo que la selección de personal es el proceso mediante el cual la organización contrata empleados con habilidades adecuadas para ocupar posiciones dentro de la misma. Por lo tanto, es fundamental desarrollar estrategias y planes de reclutamiento efectivos, ya que, sin el personal adecuado, ninguna empresa puede mantenerse competitiva. Se concluye que las empresas consideran la gestión del talento como una prioridad, ya que abarca actividades como la formación, capacitación, selección y la gestión del tiempo.

## **2.2 Antecedentes de la empresa**

### **2.2.1 Logo**

**Ilustración 1.** Logo de la empresa Aguirre Papelerías



*Nota.* Logo de Aguirre Papelerías

### **2.2.2 Reseña Histórica**

La empresa Aguirre Papelerías nació en Cayambe en el año 1997, como una tienda especializada en productos dirigidos a satisfacer necesidades estudiantiles y artículos de oficina. Teniendo gran acogida en esta propuesta, se lograron resultados a corto plazo, lo que motivó continuar con el sueño familiar de crear un negocio sustentable, brindando

atención personalizada y alcanzando el reconocimiento de sus principales clientes, que especialmente pertenecen al sector popular. (Aguirre Papelerías, 2019)

Al pasar el tiempo se identificaron necesidades en la implementación de nuevas líneas de productos, como instrumentos musicales para estudiantes y aficionados a la música, con excelentes resultados, sobre todo en temporada de vacaciones estudiantiles, que es cuando existe mayor demanda en estos productos. Con un óptimo crecimiento, en el año 2012 se decide la apertura de un segundo local, de mayor dimensión y situado en un lugar estratégico de la ciudad de Cayambe, para la atención al público y ventas al por mayor. Actualmente Aguirre Papelerías es un negocio con proyección de crecimiento, transformándose de la tradicional forma de presentar su giro de negocio, hacia la reconstrucción de su marca e identidad; esto permitió que el negocio llegue a consolidarse a partir de septiembre 2015 como una cadena de papelerías e insumos de oficina, líder en Cayambe. (Aguirre Papelerías, 2019)

### **2.2.3 Misión**

Ser reconocidos como la empresa comercializadora de productos de papelería, instrumentos musicales, artículos de oficina y tecnología, líderes en la ciudad de Cayambe y alrededores, con la misión de satisfacer las necesidades de nuestros clientes entregando productos de calidad y con un excelente servicio. (Aguirre Papelerías, 2019)

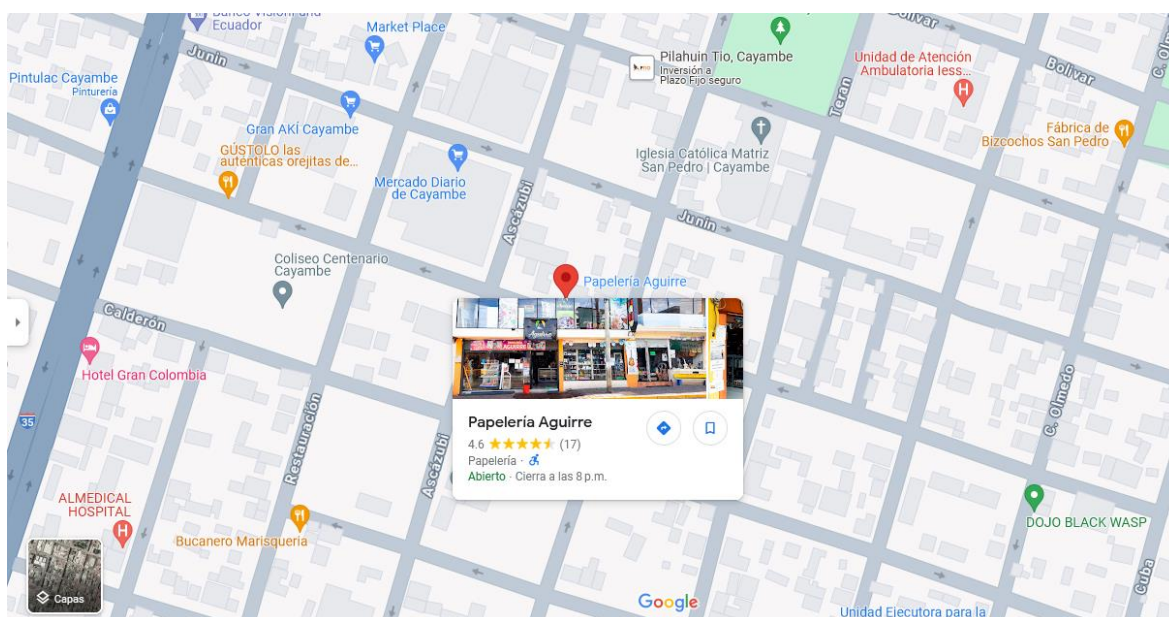
### **2.2.4 Visión**

Nos proyectamos con el objetivo de convertirnos en la nueva cadena de papelerías de la Región Sierra Norte del Ecuador, dirigida a sectores populares y nichos de mercados desatendidos. (Aguirre Papelerías, 2019)

### **2.2.5 Localización**

Aguirre Papelerías se encuentra situada en el centro de la ciudad de Cayambe provincia de Pichincha en las calles 10 de Agosto entre Rocafuerte y Ascázubi. (Aguirre Papelerías, 2019)

## Ilustración 2. Ubicación de la empresa Aguirre Papelerías



*Nota.* Ubicación Geográfica de Google Maps

### 2.3 Marco referencial

#### 2.3.1 Gestión Administrativa

De acuerdo con Quiroa (2020), la gestión administrativa engloba un conjunto de acciones coordinadas a aprovechar al máximo los recursos disponibles en una empresa con el objetivo de alcanzar metas y resultados óptimos. Es decir, este proceso implica la aplicación de diversas técnicas y procedimientos para mejorar la eficiencia en la utilización de los recursos humanos, financieros y materiales de la organización. Para ello la asignación de estos recursos se realiza de acuerdo con los objetivos establecidos por la empresa, lo que garantiza una gestión orientada hacia el logro de sus metas.

En otras palabras, las empresas necesitan aplicar una buena gestión administrativa para llegar al éxito, ya que consiste en coordinar una serie de actividades o procesos para optimizar el uso de los recursos y alcanzar metas deseables. Esto incluye implementar técnicas para mejorar la eficiencia en el uso de recursos humanos, financieros y materiales.

Universidad Latina de Costa Rica, (2021) resalta que la gestión administrativa desempeña un papel fundamental en una empresa y sirve como base para la ejecución y optimización de tareas con el fin de alcanzar los objetivos establecidos y fomentar su sostenibilidad y crecimiento de la misma. Este proceso implica la aplicación de varios elementos, como la planificación, organización, dirección y control.

En otras palabras, las empresas necesitan aplicar una buena gestión administrativa para llegar al éxito, ya que consiste en coordinar una serie de actividades o procesos para optimizar el uso de los recursos y alcanzar metas deseables. Esto incluye implementar técnicas para mejorar la eficiencia en el uso de recursos humanos, financieros y materiales.

Para Quiroa (2020) los beneficios de una correcta aplicación de la gestión administrativa son los siguientes:

- Incremento de la productividad
- Centrarse en el logro de los objetivos
- Maximizar el uso de los recursos

Se evidencia que los beneficios derivados de la aplicación de la gestión administrativa comienzan desde un incremento de la productividad, esto proviene de la optimización de las actividades y procedimientos para reducir tiempos y recursos, en segunda instancia el logro de los objetivos, y esto se consigue a través de una planificación adecuada, estrategias claras y un equipo coordinado, y para finalizar, al tener claros los objetivos y estrategias, y mantener una coordinación efectiva entre los equipos de trabajo, es posible optimizar el uso de recursos como tiempo, dinero y materiales, logrando así una buena eficiencia.

### **2.3.1.1 Importancia de la gestión administrativa**

De acuerdo a Palomeque et al., (2019) la gestión administrativa tiene como propósito mejorar la ejecución de los diversos procesos necesarios para alcanzar los objetivos organizacionales, lo que contribuye a ofrecer un servicio de mayor calidad al usuario final. Su relevancia radica en la capacidad de optimizar los procesos, promoviendo así un trabajo más eficiente. Estos modelos integran mecanismos de seguimiento y control que, a su vez, permiten obtener resultados útiles para la toma de decisiones fundamentadas en el conocimiento adquirido a lo largo del proceso. Además, facilitan la creación de estrategias basadas en experiencias concretas, enfocadas en encontrar soluciones prácticas y efectivas (p.242).

La gestión administrativa es fundamental para optimizar los recursos, coordinar las actividades y garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. A través de la planificación, organización, dirección y control, permite mejorar la eficiencia operativa,



resolver problemas internos y adaptarse a los cambios del entorno empresarial, logrando un funcionamiento más estructurado y competitivo.

### **2.3.1.2 Elementos de la gestión administrativa**

#### **2.3.1.2.1 Planificación**

La planificación es la primera etapa dentro del proceso administrativo, ya que establece la base para todas las demás actividades, pues su importancia radica en que anticipa los objetivos a alcanzar y cómo se deben lograrlos. Esencialmente, proporciona un modelo teórico para las acciones futuras. Comienza con la definición clara de los objetivos y luego elabora los planes necesarios para alcanzarlos de la manera más efectiva posible. Es decir, la planificación implica establecer metas, elegir el curso de acción óptimo de manera anticipada y definir qué se debe hacer, cuándo, cómo y en qué orden (Chiavenato, 2019, p.106).

En este sentido, la planificación consiste en establecer metas, objetivos y estrategias para guiar las acciones futuras de la organización, incluye la identificación de recursos necesarios y la elaboración de planes detallados para alcanzar los objetivos propuestos.

#### **2.3.1.2.2 Organización**

De acuerdo a Chiavenato (2019) la organización es una función esencial dentro del proceso administrativo de una empresa, el cual se refiere a la acción de ordenar, estructurar e integrar los recursos y elementos de su gestión, asignando responsabilidades y estableciendo relaciones entre ellos. En otras palabras, implica la creación de un marco donde los recursos humanos, materiales y financieros se coordinen de manera eficiente para alcanzar los objetivos de la organización. La organización no solo se trata de establecer una estructura, sino también de definir roles claros y fomentar la colaboración entre los miembros del equipo, lo que promueve la eficacia y el éxito empresarial (p.110).

De acuerdo a lo mencionado, en la organización se realiza la asignación de tareas y responsabilidades, la creación de una estructura organizativa y la distribución de recursos para lograr los objetivos establecidos. Incluye la creación de departamentos, la definición de roles y la coordinación entre ellos.

### **2.3.1.2.3 Dirección**

La dirección es la tercera etapa del proceso administrativo, y se enfoca en las interacciones entre los administradores y sus subordinados en todos los niveles de la organización. Por ende, es fundamental que la planificación y la organización sean efectivas, pero también es necesario impulsarlas y complementarlas con la orientación adecuada a través de la comunicación y el ejercicio de habilidades como el liderazgo y la motivación. Es decir, la dirección no solo implica establecer objetivos y estructuras, sino también guiar y motivar al personal para alcanzar esos objetivos de manera efectiva (Chiavenato, 2019, p.111).

La dirección prácticamente se refiere al proceso de guiar, motivar y supervisar a los empleados para que trabajen hacia el logro de los objetivos y es fundamental la comunicación efectiva, el liderazgo y la resolución de conflictos.

### **2.3.1.2.4 Control**

De acuerdo a Chiavenato (2019) el control se considera un proceso fundamental junto con la planificación, la organización y la dirección, en el cual, su objetivo principal es garantizar que los resultados coincidan lo más posible con los objetivos establecidos previamente. Es decir, la esencia del control radica en evaluar si la actividad en cuestión está cumpliendo con los objetivos o resultados deseados. En resumen, el control se trata de un proceso que orienta la actividad hacia un objetivo específico previamente definido (p.113).

El control es la última etapa del proceso administrativo y básicamente consiste en monitorear y evaluar el desempeño de la organización para asegurarse de que se están cumpliendo los objetivos establecidos. Para esto se incluye la recopilación y análisis de datos, la identificación de desviaciones y la toma de medidas correctivas cuando sea necesario.

### **2.3.1.2.5 Integración**

De acuerdo a Reyes (2007), “Integrar es obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social” (p.336). Es decir, se trata de poner en marcha los elementos esenciales, como las personas y los bienes, de manera coordinada y eficiente, para lograr los objetivos y el buen funcionamiento de la empresa.

La integración se refiere al proceso de coordinar y alinear los diversos recursos, funciones y actividades dentro de una organización para que trabajen de manera conjunta y eficiente hacia el logro de los objetivos organizacionales. Esto implica combinar las diferentes partes de la empresa, como los departamentos, equipos y procesos, de manera que se optimicen los esfuerzos y se eviten duplicas o conflictos. Por otro lado, este proceso busca asegurar que todos los componentes de la empresa estén sincronizados y trabajando en armonía, lo que facilita la toma de decisiones, mejora la comunicación y aumenta la eficiencia general.

### **2.3.2 Desarrollo Empresarial**

González et al., (2020) destacan que el desarrollo empresarial se refiere en concreto al progreso que experimenta la organización, como consecuencia de su evolución a lo largo del tiempo; ello conlleva a, alcanzar una imagen, consolidar una posición competitiva determinada, obtener un buen ambiente de trabajo, o cumplir satisfactoriamente los indicadores económicos- financieros. Además, es un proceso en el cual la organización desarrolla o refuerza habilidades y destrezas, permitiendo una gestión eficiente de los recursos, la innovación y los procesos, todo con el propósito de impulsar el crecimiento sostenible de la empresa.

Con lo mencionado anteriormente, se establece que el desarrollo empresarial se refiere al conjunto de acciones y estrategias implementadas por una organización con el fin de expandir su alcance, mejorar su rentabilidad y fortalecer su posición en el mercado. Esto puede implicar la búsqueda de nuevos mercados, la diversificación de productos o servicios, la optimización de procesos internos, la inversión en tecnología o la expansión geográfica, entre otros enfoques. En resumen, el desarrollo empresarial implica el crecimiento y la evolución constante de una empresa para adaptarse y prosperar en un entorno empresarial dinámico.

En el desarrollo empresarial existen diferentes aspectos con los que el empresario puede garantizar a una organización el logro de los objetivos. Elementos como el crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación (Delfín & Acosta, 2016).

### **2.3.2.1 Importancia del desarrollo empresarial**

El desarrollo empresarial es importante por diversas razones. Una de las principales es que permite a las empresas identificar nuevas oportunidades. Al comprender los deseos y necesidades de sus clientes, las organizaciones pueden crear productos o servicios innovadores que respondan a esas demandas, lo que contribuye a incrementar sus ventas y beneficios. Asimismo, el desarrollo empresarial facilita la entrada a nuevos mercados. Al analizar y conocer las necesidades específicas de los clientes en diferentes regiones o segmentos, las empresas pueden ofrecer soluciones adaptadas, ampliando así su base de clientes y generando mayores ingresos. Además, este enfoque ayuda a las empresas a mantenerse competitivas (FasterCapital, 2024).

El desarrollo empresarial es crucial para asegurar el crecimiento sostenible de una organización mediante la innovación, la expansión de mercados y la mejora de productos o servicios. Esto permite a las empresas adaptarse a las demandas del mercado, generar ventajas competitivas y contribuir al progreso económico y social, fortaleciendo su posición en el sector.

### **2.3.2.2 Elementos del desarrollo empresarial**

#### **2.3.2.2.1 Cultura empresarial**

La cultura empresarial se basa en un entorno en donde se promueve el espíritu innovador, se acoge nuevas ideas y se fomenta la participación. Para lo cual se debe crear un ambiente positivo donde se valoren las contribuciones, se promueva el intercambio de conocimientos y se anime a la experimentación y la toma de riesgos (Acosta, 2015).

La cultura empresarial básicamente se refiere al conjunto de valores, creencias, normas, comportamientos y prácticas que caracterizan a una empresa y guían la forma en que se llevan a cabo las actividades y se interactúa dentro de la organización. Es decir, es la personalidad que le caracteriza a una empresa y afecta todos los aspectos de la misma, desde la forma en que los empleados trabajan juntos hasta cómo se relacionan con los clientes y se toman decisiones estratégicas.

#### **2.3.2.2.2 Crecimiento empresarial**

El crecimiento en una empresa se establece con referencia a su mayor o menor productividad, y se entiende a la productividad como la habilidad o facultad de producir, lo

que lleva implícito el reconocimiento del estado y la manera como fueron utilizados los diversos insumos en el proceso productivo (Delfín Pozos & Acosta Márquez, 2016).

El crecimiento empresarial abarca distintos elementos con los que el empresario encamina a una organización hacia el logro de sus objetivos. Elementos como cultura empresarial, liderazgo, crecimiento económico, gestión del conocimiento e innovación. Alcanzar el crecimiento empresarial permite aprovechar cada una de las oportunidades que se presentan en la organización en un entorno globalizado.

#### **2.3.2.2.3 Innovación**

La idea de innovación está estrechamente vinculada con la noción de una empresa sostenible. Cada empresa, así como cada proyecto empresarial, debe basar su existencia en el mantenimiento y desarrollo de su ventaja competitiva. Es decir, si una empresa aspira a establecer un proyecto duradero y sostenible, debe buscar su ventaja competitiva en el mercado a través de la mejora de sus productos, la satisfacción del cliente, la identificación y satisfacción de necesidades aún no atendidas, la exploración de nuevos mercados, entre otros aspectos. Todo esto debe realizarse de manera eficiente y rentable, no únicamente en el corto plazo, sino también de manera continua (Acosta, 2015).

La innovación se refiere al proceso de generar nuevas ideas, métodos, productos o servicios que aportan valor al mundo empresarial, social o tecnológico, esto implica la capacidad de pensar de manera creativa y desarrollar soluciones originales para satisfacer necesidades, resolver problemas o aprovechar oportunidades de manera más eficiente y efectiva.

#### **2.3.2.2.4 Liderazgo**

La inclusión del concepto de liderazgo en el desarrollo empresarial es esencial debido a su influencia en el éxito y la consecución de los objetivos organizacionales. El liderazgo ha sido objeto de numerosos estudios, y diversos autores han contribuido con información valiosa sobre el tema. Hoy en día, es fundamental que los empresarios se capaciten para desarrollar las competencias necesarias que aún no poseen, de manera que puedan convertirse en los líderes que sus organizaciones necesitan para alcanzar el desarrollo empresarial requerido (Delfín & Acosta, 2016).

El liderazgo es un componente esencial en las organizaciones, ya que permite a los individuos aprovechar sus habilidades y capacidad para asumir el control en diversas situaciones, demostrando a los demás que puede gestionar la iniciativa y alcanzar los objetivos establecidos. Además, el liderazgo efectivo en una empresa implica no solo dirigir, sino también escuchar a los empleados, reconocer sus logros y desarrollar su potencial para mejorar el desempeño colectivo. Es así, que un buen líder en la empresa debe ser capaz de adaptarse a los cambios del mercado, gestionar conflictos y facilitar la comunicación entre los diferentes departamentos para asegurar el éxito organizacional.

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1 Método hipotético deductivo

Para esta investigación se optó por este método debido a su capacidad para guiar el proceso de investigación de manera lógica y sistemática. Este método permitió formular hipótesis basadas en teorías existentes y luego someterlas a pruebas empíricas para validarlas o refutarlas.

En este enfoque, las hipótesis actúan como puntos de partida para nuevas deducciones, en la cual se inicia con una hipótesis que se deriva de principios o leyes existentes, o que surge a partir de datos empíricos, luego mediante la aplicación de la lógica deductiva, se generan predicciones que se ponen a prueba mediante la observación empírica, si estas predicciones se alinean con los hechos observados pues se valida la hipótesis inicial. Sin embargo, si las predicciones empíricas resultan contradictorias, esto señala una inconsistencia lógica en la hipótesis de partida, lo que sugiere la necesidad de reformularla (Rodríguez & Pérez ,2017). Para este método se siguió una serie de pasos, los cuales se menciona a continuación:

##### 3.1.1 Observación

Esta fase implicó la observación y el estudio de los factores relacionados con la gestión administrativa y el desarrollo empresarial de Aguirre papelería de la ciudad de Cayambe.

##### 3.1.2 Identificación del problema

Se identificó el problema a estudiar, el cual tienen que ver con la gestión administrativa y el desarrollo empresarial de Aguirre papelería de la ciudad de Cayambe.

##### 3.1.3 Formulación de hipótesis

Se formuló una hipótesis general que establezca una relación entre la gestión administrativa y el desarrollo empresarial de Aguirre papelería de la ciudad de Cayambe.

##### 3.1.4 Deducción

Esta fase se llevó a cabo a través de la investigación teórica y recolección de datos que se realizó por medio de la encuesta.

### **3.1.5 Conclusión y verificación de hipótesis**

Se realizó observaciones para recopilar datos que puedan confirmar o refutar las predicciones derivadas de las hipótesis.

## **3.2 Tipo de investigación**

### **3.2.1 Investigación descriptiva**

De acuerdo a Miler (2011) la investigación descriptiva implica la observación detallada, el registro, el análisis y la interpretación mediante un análisis sistemático. En este tipo de investigación, se examinan las características y propiedades del objeto de estudio para poder clasificar, agrupar o resumir la información de manera criteriosa y poder profundizar más en el tema.

Para este estudio se optó por la investigación descriptiva porque permitió analizar los datos obtenidos directamente de los participantes involucrados en el proceso. Es decir, esta ayudó a establecer una base sólida de la información sobre el tema, antes de profundizar en investigaciones más específicas o analíticas.

### **3.2.2 Investigación de campo**

Según Miler (2011) esta investigación se apoya en información del objeto de estudio o de los involucrados en él, a partir de indagación de campo.

La investigación de campo fue la seleccionada para este estudio, y se aplicó en la fase de recolección de datos del objeto en estudio, porque permitió obtener información empírica que dio respuesta a la pregunta de investigación y comprobar las hipótesis. Es decir, esta investigación es crucial para lograr obtener una información específica y detalla sobre el tema.

## **3.3 Diseño de la investigación**

### **3.3.1 Diseño No Experimental**

La investigación no experimental consiste en que no se manipula las variables a estudiar, es decir lo que hace este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto actual, para después analizarlo (Cortés & León, 2005).



El diseño del presente trabajo es de contexto no experimental, porque se enfocó en la observación, recopilación y análisis de datos, sin alterar las variables de la empresa Aguirre Papelerías como objeto de estudio.

### **3.4 Técnicas e instrumentos**

#### **3.4.1 Técnica**

##### **3.4.1.1 Encuesta**

Según Gonzáles (2020) la encuesta es una herramienta que se utiliza a través de un instrumento conocido como cuestionario, está se aplica únicamente a personas y proporciona información sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones.

Para la presente investigación la técnica es la encuesta, la cual se aplicó exclusivamente a los colaboradores de la empresa Aguirre Papelerías en la ciudad de Cayambe. Esta técnica permitió la recolección de datos de manera sistemática y obtención de información directa, esto ayudó a comprender mejor las opiniones, actitudes y comportamientos de las personas a las que se va aplicar la encuesta.

#### **3.4.2 Instrumento**

##### **3.4.2.1 Cuestionario de encuesta**

Para González (2020), el cuestionario es una herramienta que se implementa habitualmente en la recopilación de información dentro de la investigación científica y se compone de una lista organizada de preguntas junto con una variedad de opciones de respuesta, donde el encuestado proporciona sus respuestas seleccionando las opciones correspondientes.

El instrumento que se empleó en esta investigación fue el cuestionario, para lo cual se diseñó un conjunto de preguntas con opciones apropiadas para que la persona pueda responder, con la finalidad de obtener los datos necesarios y precisos.

### **3.5 Población y muestra**

#### **3.5.1 Población**

López (2004), “la población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación”. Es decir, la población es total de individuos o elementos que poseen ciertas cualidades o características específicas que se desean investigar.

En este estudio, la población considerada fueron los colaboradores de la empresa Aguirre Papelerías de la ciudad de Cayambe, consiste en 16 personas ocupando distintos cargos.

#### **3.5.2 Muestra**

López (2004), “la muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación”. Es decir, es un grupo más pequeño y representativo de individuos, elementos o eventos seleccionados de la población total que se estudia en una investigación.

En este estudio la población es pequeña ya que se cuenta con 16 colaboradores que se encuentran trabajando en la empresa Aguirre Papelerías. Por ende, para esta investigación se trabajó con el total de la población.

### **3.6 Hipótesis**

Para Cortés & León (2005) La hipótesis se refiere a una suposición racionalmente fundamentada y novedosa referente a las relaciones y nexos existentes de los componentes que constituyen el objeto de estudio y mediante la cual se le da solución al problema de investigación.

H<sub>0</sub>: La gestión administrativa no incide en el desarrollo empresarial de Aguirre Papelerías de la ciudad de Cayambe.

H<sub>1</sub>: La gestión administrativa incide en el desarrollo empresarial de Aguirre Papelerías de la ciudad de Cayambe.

### 3.7 Métodos de análisis y procesamiento de datos

#### 3.7.1 Análisis de normalidad de datos

*Tabla 1. Prueba de normalidad de datos*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
¿Considera que la empresa debería implementar estrategias efectivas de mejora continua?	,644	16	,000
¿Considera que la rentabilidad del negocio ha disminuido en el último año?	,798	16	,003

*Nota.* Elaboración Propia por medio del programa SPSS V23

En esta investigación se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk ya que el tamaño de la muestra es menor a 50 personas. Los resultados obtenidos muestran un valor de significancia inferior a 0.005 para ambas preguntas, lo que indica que la variable no se distribuye de manera normal dado que p es considerablemente bajo, es por ende que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

#### 3.7.2 Alfa de Cronbach

El coeficiente alfa fue descrito en 1951 por Lee Cronbach. Es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados. En otras palabras, el alfa de Cronbach es el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento (Oviedo & Campo, 2005).

**Tabla 2. Alfa de Cronbach**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	18

*Nota.* Elaboración Propia por medio del programa SPSS V23

La encuesta se realizó a 16 trabajadores de la empresa Aguirre Papelerías, donde el método alfa de Cronbach habilitó la comprobación de la viabilidad de la encuesta dando como resultado 0,936 valor que acredita determinar que la fiabilidad del instrumento es correcta para el desarrollo de la misma.

**Tabla 3** Rango de Alfa de Cronbach

<b>Rango de Alfa de Cronbach</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Consistencia Interna</b>
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

*Nota.* Elaboración propia

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Análisis de resultados

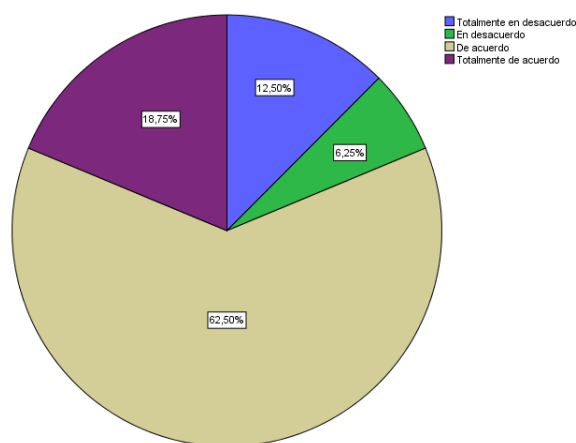
**Pregunta 1.** ¿Conozco la misión y visión de la empresa Aguirre Papelerías?

**Tabla 4.** Conocimiento de la misión y visión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	12,5	12,5	12,5
	En desacuerdo	1	6,3	6,3	18,8
	De acuerdo	10	62,5	62,5	81,3
	Totalmente de acuerdo	3	18,8	18,8	100,0
Total		16	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta por medio del software SPSS V23

**Ilustración 3.** Conocimiento de la visión y misión



*Nota.* Gráfico con los datos obtenidos de la encuesta

#### Análisis e interpretación

De los 16 empleados que fueron encuestados, el 12,50% están totalmente en desacuerdo, es decir no están al tanto de la misión y visión de la empresa, mientras el 6,25% expresa estar en desacuerdo, en cambio el 62,50% que es la mayoría está de acuerdo, y el 18,75% se encuentra totalmente de acuerdo.

Se evidencia que la mayor parte del personal tiene conocimiento de la misión y visión de la empresa, eso quiere decir que los empleados se sienten comprometidos, motivados y apoyan los objetivos de la empresa. Sin embargo, un porcentaje mínimo expresa no estar al tanto, lo que manifiesta la necesidad de mejorar la comunicación interna y reforzar el entendimiento de la misión y visión de la empresa.

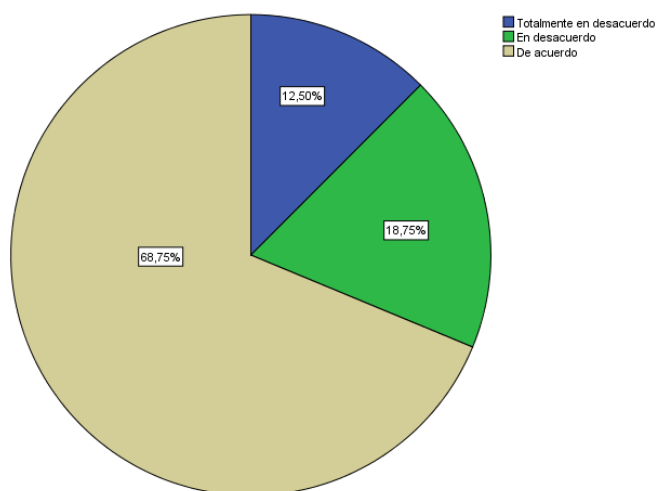
**Pregunta 2.** ¿Considera que la empresa debería implementar estrategias efectivas de mejora continua?

**Tabla 5.** Estrategias efectivas de mejora continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	12,5	12,5	12,5
	En desacuerdo	3	18,8	18,8	31,3
	De acuerdo	11	68,8	68,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta por medio del software SPSS V23

**Ilustración 4.** Estrategias efectivas de mejora continua



*Nota.* Gráfico con los datos obtenidos de la encuesta

### **Análisis e interpretación**

El 12,50% de los encuestados están totalmente en desacuerdo que la empresa debería implementar estrategias efectivas de mejora continua, el 18,75% expresa estar en desacuerdo, mientras que el 68,75% siendo la mayoría está de acuerdo.

A partir del análisis se determina que la mayor parte del personal considera que la empresa debería implementar estrategias efectivas de mejora continua, lo que indica, es que en la empresa no se lleva a cabo la implementación de estrategias o no la implementan de la forma adecuada, de igual forma refleja un reconocimiento de la importancia de estas iniciativas para el desarrollo y éxito organizacional. Sin embargo, existe una porción significativa que piensa lo contrario, lo que podría indicar resistencia al cambio o una percepción de que las estrategias actuales son insuficientes. Esto resalta la necesidad de comunicar mejor los beneficios de la mejora continua.

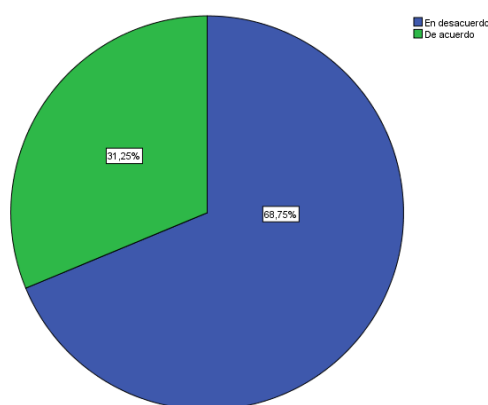
**Pregunta 3.** ¿Considera que la empresa cuenta con suficientes planes estratégicos para alcanzar sus objetivos?

**Tabla 6.** *Suficientes planes estratégicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	68,8	68,8	68,8
	De acuerdo	5	31,3	31,3	100,0
Total		16	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta por medio del software SPSS V23

**Ilustración 5.** *Suficientes planes estratégicos*



*Nota.* Gráfico con los datos obtenidos de la encuesta

### **Análisis e interpretación**

El 68,75% del personal siendo la mayoría está en desacuerdo en que la empresa cuenta con suficientes planes estratégicos para alcanzar sus objetivos, y el 31,25% señala estar de acuerdo.

Según los resultados de la encuesta se determina que la mayor parte del personal considera que la empresa no cuenta con suficientes planes estratégicos para alcanzar sus objetivos, lo cual puede afectar la moral y la confianza en la dirección de la empresa. Sin embargo, existe una porción significativa que piensa lo contrario y están de acuerdo que la empresa cuenta con suficientes planes estratégicos.

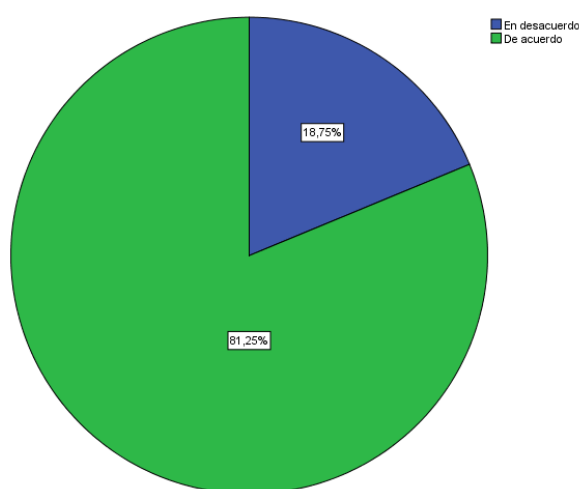
**Pregunta 4.** ¿Está satisfecho con el sistema de compensaciones y beneficios de la empresa?

**Tabla 7.** *Sistemas de compensaciones y beneficios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	18,8	18,8	18,8
	De acuerdo	13	81,3	81,3	100,0
Total		16	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta por medio del software SPSS V23

**Ilustración 6.** *Sistema de compensaciones y beneficios*



*Nota.* Gráfico con los datos obtenidos de la encuesta

### **Análisis e interpretación**

El 18,75% del personal está en desacuerdo con el sistema de compensaciones y beneficios de la empresa, en cambio el 81,25% que es la mayoría expresa estar de acuerdo.

Los resultados de la encuesta sobre la satisfacción con el sistema de compensaciones y beneficios de la empresa muestran que la mayor parte del personal está de acuerdo. Este alto nivel indica que la empresa ha implementados un sistema de compensaciones y beneficios que es bien recibido por la mayoría de sus empleados, contribuyendo positivamente a la moral y el compromiso. Sin embargo, existe un porcentaje mínimo que está en desacuerdo, es así que se tiene que solucionar esta preocupación para mejorar la satisfacción general de todos los empleados.



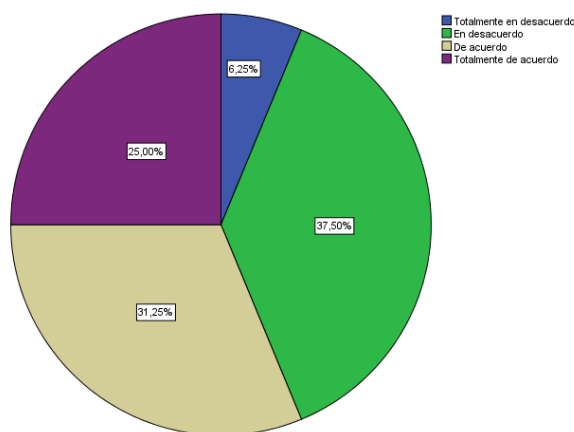
**Pregunta 5.** ¿Está de acuerdo con que la empresa promueva la capacitación continua para los empleados?

**Tabla 8.** *Capacitación continua para los empleados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	En desacuerdo	6	37,5	37,5	43,8
	De acuerdo	5	31,3	31,3	75,0
	Totalmente de acuerdo	4	25,0	25,0	100,0
Total		16	100,0	100,0	

**Nota.** Resultados obtenidos de la encuesta por medio del software SPSS V23

**Ilustración 7.** *Capacitación continua para los empleados*



**Nota.** Gráfico con los datos obtenidos de la encuesta

### **Análisis e interpretación**

El 6,25% del personal está totalmente en desacuerdo, que la empresa promueva la capacitación continua, el 37,50% está en desacuerdo, mientras que el 31,25 % señala estar de acuerdo, y el 25% expresa estar totalmente de acuerdo.

Según los datos obtenidos se determina que la gran parte del personal considera importante que la empresa promueva la capacitación continua, lo que indica que los empleados sí reconocen y valoran los esfuerzos de la empresa en este ámbito. Sin embargo, un porcentaje significativo está en contra. Es así que, aunque la empresa está haciendo esfuerzos en esta área, estos no están llegando de manera uniforme a todo el personal o no están siendo percibidos como suficientes.

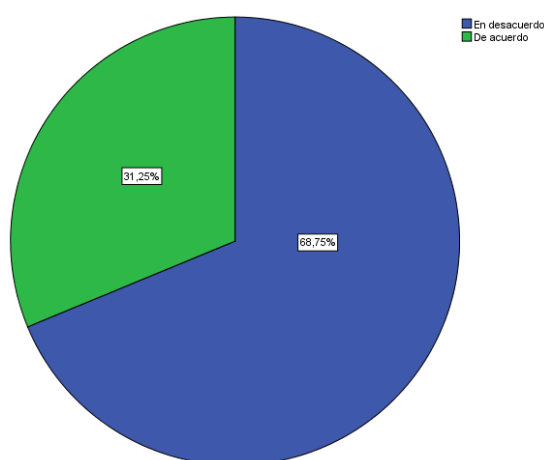
**Pregunta 6.** ¿Considera que la estructura organizativa de la empresa es clara y bien definida?

**Tabla 9.** Estructura organizativa clara

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	68,8	68,8	68,8
	De acuerdo	5	31,3	31,3	100,0
Total		16	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta por medio del software SPSS V23

**Ilustración 8.** Estructura organizativa clara



*Nota.* Gráfico con los datos obtenidos de la encuesta

### **Análisis e interpretación**

El 68,75% de los empleados está en desacuerdo, que la estructura organizativa de la empresa es clara y bien definida, mientras que el 31,25% señala estar de acuerdo.

Según los resultados obtenido se interpreta que la mayoría del personal no percibe la estructura organizativa como clara y bien definida, lo que indica una posible falta de comunicación, roles y responsabilidades no bien establecidos, o una estructura que no se comprende adecuadamente. Por otro lado, existe un porcentaje minoritario que está de acuerdo en comprender dicha estructura.

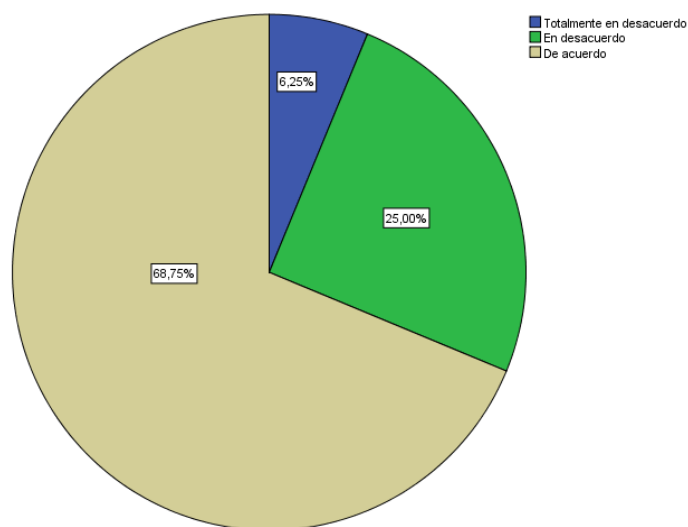
**Pregunta 7.** ¿Está satisfecho con su trabajo y las condiciones laborales en la empresa?

**Tabla 10.** Satisfacción con el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	En desacuerdo	4	25,0	25,0	31,3
	De acuerdo	11	68,8	68,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta por medio del software SPSS V23

**Ilustración 9.** Satisfacción con el trabajo



*Nota.* Gráfico con los datos obtenidos de la encuesta

### **Análisis e interpretación**

El 6,25% de los empleados está totalmente en desacuerdo, es decir no están satisfechos con su trabajo y las condiciones laborales, mientras que el 25% está en desacuerdo, y el 68,75% señala estar de acuerdo.

Se termina que la gran parte de los empleados reportan estar satisfechos con su trabajo y las condiciones laborales de la empresa. Esto es positivo y el nivel de satisfacción puede contribuir a la motivación y retención de los empleados. Por otro lado, existe un porcentaje significativo que no está satisfecho, esto indica que aún existen áreas de mejora y preocupación dentro de los colaboradores.

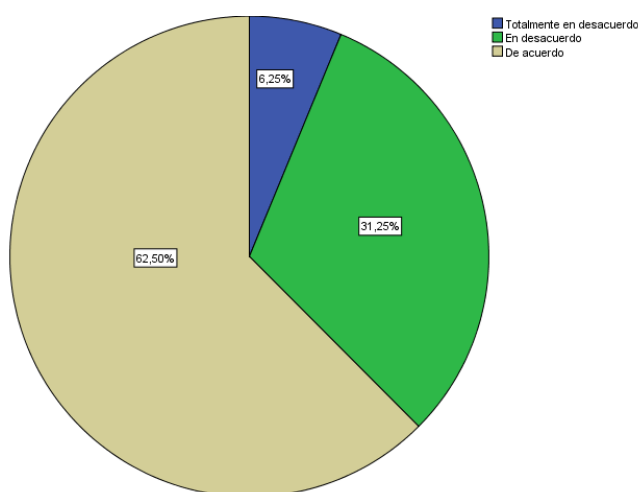
**Pregunta 8.** ¿Considera que la gestión de inventarios en la empresa debe ser eficiente y efectiva?

**Tabla 11.** *Gestión de inventarios eficiente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	En desacuerdo	5	31,3	31,3	37,5
	De acuerdo	10	62,5	62,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

**Nota.** Resultados obtenidos de la encuesta por medio del software SPSS V23

**Ilustración 10.** *Gestión de inventarios eficiente*



**Nota.** Gráfico con los datos obtenidos de la encuesta

### **Análisis e interpretación**

El 6,25% de los empleados están totalmente en desacuerdo, que la gestión de inventarios en la empresa debe ser eficiente y efectiva, mientras que el 31,25% expresa estar en desacuerdo, en cambio el 62,50% que es la mayoría menciona estar de acuerdo.

La mayoría de los empleados reportan estar de acuerdo y perciben que la gestión de inventarios debe ser eficiente y efectiva en Aguirre Papelerías. Esto refleja una percepción positiva sobre su importancia para el desempeño empresarial. Sin embargo, un porcentaje significativo piensa lo contrario, puede ser porque no considera prioritario este aspecto o percibe falencias en su gestión actual, evidenciando la necesidad de mejorar la comunicación y alineación respecto a la relevancia de este proceso dentro de la empresa.

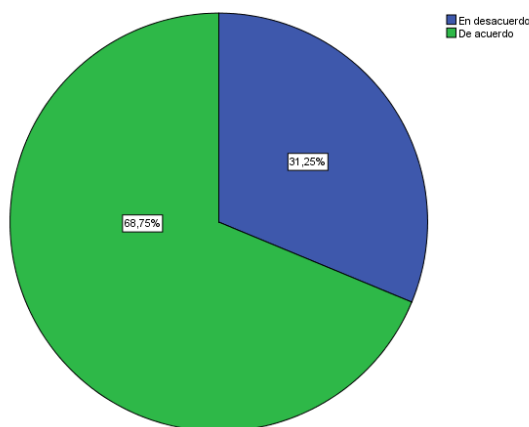
**Pregunta 9.** ¿Considera que la empresa debe utilizar sus recursos efectivamente (por ejemplo, personal, materiales, tecnología) para alcanzar sus objetivos y maximizar sus resultados?

**Tabla 12.** Recursos efectivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	31,3	31,3	31,3
	De acuerdo	11	68,8	68,8	100,0
Total		16	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta por medio del software SPSS V23

**Ilustración 11.** Recursos efectivos



*Nota.* Gráfico con los datos obtenidos de la encuesta

### Análisis e interpretación

El 31,25% del personal está en desacuerdo, que la empresa debe utilizar sus recursos (personal, material, tecnológico) efectivamente para alcanzar sus objetivos, mientras que el 68,75% señala estar de acuerdo.

Los resultados de la encuesta determinan que la mayoría de los empleados consideran que la empresa debe utilizar sus recursos de manera efectiva para alcanzar sus objetivos, esto indica que el personal percibe la importancia de la gestión de recursos, y reconoce el vínculo entre el uso de dichos recursos y el éxito organizacional. Sin embargo, un porcentaje significativo no comparte esta visión, posiblemente debido a percepciones de deficiencias en el uso actual de los recursos o falta de claridad en su gestión.

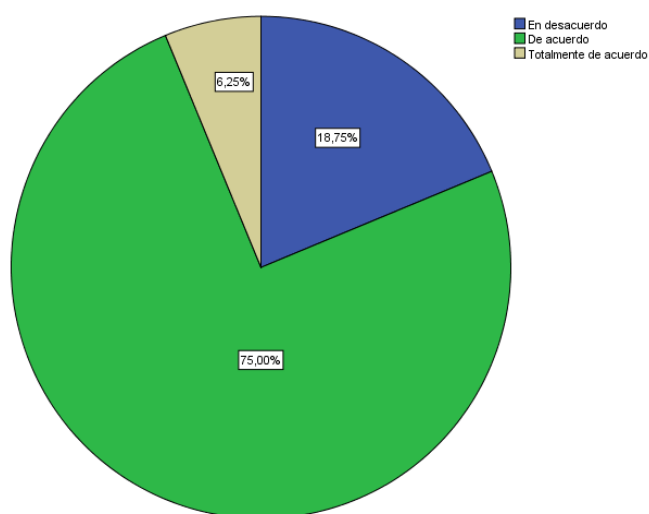
**Pregunta 10.** ¿Considera que el incremento en las ventas es debido a la combinación de estrategias efectivas?

**Tabla 13.** Incremento en las ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	18,8	18,8	18,8
	De acuerdo	12	75,0	75,0	93,8
	Totalmente de acuerdo	1	6,3	6,3	100,0
Total		16	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta por medio del software SPSS V23

**Ilustración 12.** Incremento en las ventas



*Nota.* Gráfico con los datos obtenidos de la encuesta

### **Análisis e interpretación**

El 18,75% de los empleados están en desacuerdo, de que el incremento en las ventas es debido a la combinación de estrategias efectivas, mientras el 75% expresa estar de acuerdo, y el 6,25% señala estar totalmente de acuerdo.

Según los resultados de la encuesta se muestra que la gran parte del personal percibe la importancia de aplicar estrategias bien diseñadas para impulsar las ventas. Sin embargo, un porcentaje minoritario de empleados piensan lo contrario, lo que podría reflejar percepciones diferentes sobre las causas del aumento en las ventas o una falta de claridad sobre cómo estas estrategias están impactando los resultados.

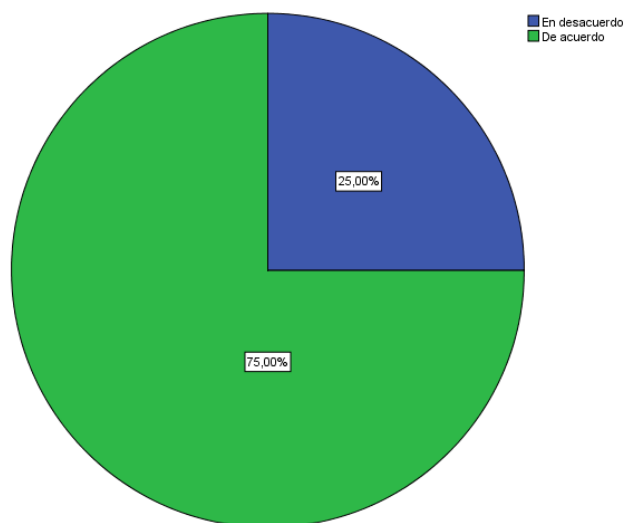
**Pregunta 11.** ¿Considera que la rentabilidad del negocio ha disminuido en el último año?

**Tabla 14.** Rentabilidad del negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	12	75,0	75,0	100,0
Total		16	100,0	100,0	

**Nota.** Resultados obtenidos de la encuesta por medio del software SPSS V23

**Ilustración 13.** Rentabilidad del negocio



**Nota.** Gráfico con los datos obtenidos de la encuesta

### **Análisis e interpretación**

El 25% del personal está en desacuerdo, que la rentabilidad del negocio ha disminuido en el último año, en cambio el 75% que es la mayoría expresa estar de acuerdo.

Según los resultados de la encuesta se determina que la gran parte del personal considera que la rentabilidad del negocio ha disminuido en el último año. Este alto porcentaje indica una percepción generalizada de una caída en el rendimiento financiero de la empresa. Por otro lado, existe un porcentaje mínimo del personal que piensa lo contrario, esto se puede deberse a una falta de claridad en la comunicación interna o diferencias en la comprensión de los resultados financieros.

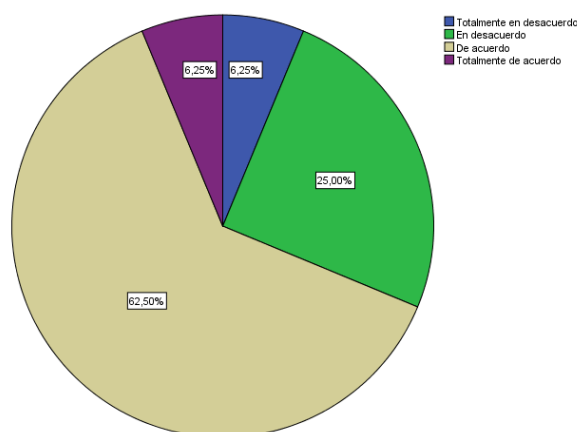
**Pregunta 12.** ¿Las ventas por categoría de productos están bien distribuidas y cumplen con las expectativas?

**Tabla 15.** Ventas por categoría de productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	En desacuerdo	4	25,0	25,0	31,3
	De acuerdo	10	62,5	62,5	93,8
	Totalmente de acuerdo	1	6,3	6,3	100,0
Total		16	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta por medio del software SPSS V23

**Ilustración 14.** Ventas por categoría de productos



*Nota.* Gráfico con los datos obtenidos de la encuesta

### **Análisis e interpretación**

El 6,25% del personal está totalmente en desacuerdo, que las ventas por categoría de productos están bien distribuidas y cumplen con las expectativas, el 25% expresa estar en desacuerdo, mientras que el 62,50% está de acuerdo, y el 6,25% de esta totalmente de acuerdo.

Según los datos obtenidos se determina que la gran parte del personal de la empresa considera que las ventas por categoría de productos están bien distribuidas y cumplen con las expectativas. Sin embargo, un porcentaje considerable de empleados perciben lo contrario, lo que indica que hay espacios para mejorar en como gestión y comunican las ventas por productos.



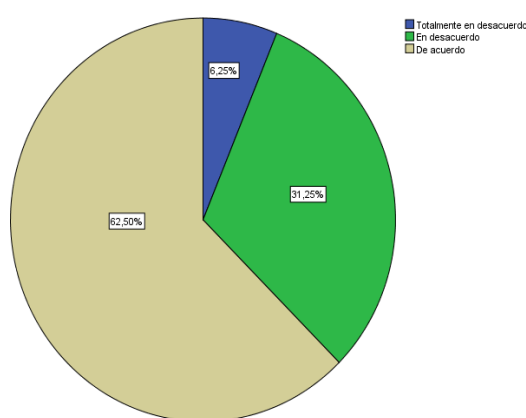
**Pregunta 13.** ¿Considera que los líderes de la empresa deben ser efectivos en su rol y proporcionar una dirección clara?

**Tabla 16.** Líderes efectivos en su rol

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	En desacuerdo	5	31,3	31,3	37,5
	De acuerdo	10	62,5	62,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta por medio del software SPSS V23

**Ilustración 15.** Líderes efectivos en su rol



*Nota.* Gráfico con los datos obtenidos de la encuesta

### **Análisis e interpretación**

El 6,25% del personal está totalmente en desacuerdo, que los líderes de la empresa deben ser efectivos en su rol y proporcionar una dirección clara, el 31,25% expresa estar en desacuerdo, en cambio el 62,50% siendo la mayoría está de acuerdo.

Según los resultados de la encuesta se muestra que la mayor parte del personal considera que los líderes de la empresa deben ser efectivos en su rol y proporcionar una dirección clara, lo que refleja una fuerte expectativa sobre el liderazgo dentro de la organización. Por otro lado, un porcentaje significativo de empleados piensa lo contrario, lo que podría indicar que existe una parte del equipo que no percibe la necesidad de un liderazgo claro y efectivo. Es así, que se puede señalar áreas de oportunidad para mejorar la percepción del liderazgo y la comunicación en la empresa.

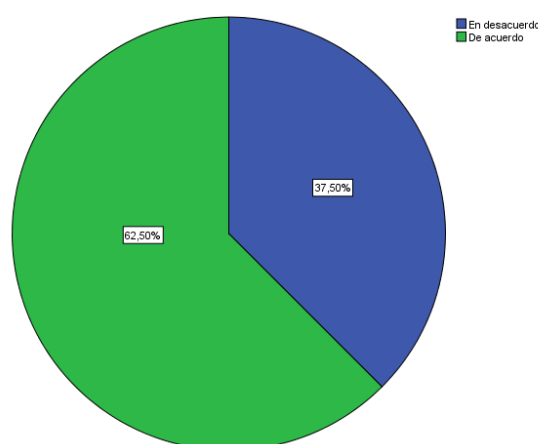
**Pregunta 14.** ¿Considera que los equipos de trabajo en la empresa son eficientes y muestran una fuerte cohesión y colaboración?

**Tabla 17.** *Cohesión y colaboración de los equipos de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	37,5	37,5	37,5
	De acuerdo	10	62,5	62,5	100,0
Total		16	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta por medio del software SPSS V23

**Ilustración 16.** *Cohesión y colaboración de los equipos de trabajo*



*Nota.* Gráfico con los datos obtenidos de la encuesta

### **Análisis e interpretación**

El 37,50% del personal está en desacuerdo, que los equipos de trabajo en la empresa son eficientes y muestran una fuerte cohesión y colaboración, en cambio el 62,50% siendo la mayoría expresa estar de acuerdo.

Según los resultados de la encuesta se determina que la gran parte del personal considera que los equipos de trabajo en la empresa son eficientes y muestran una fuerte cohesión y colaboración. Este alto porcentaje muestra que los empleados perciben positivamente el funcionamiento y la colaboración en los equipos, lo cual es un buen indicativo de un ambiente de trabajo cooperativo y productivo. Sin embargo, un porcentaje considerable piensa lo contrario, lo que indica la necesidad de mejorar la dinámica y la colaboración dentro de los equipos.

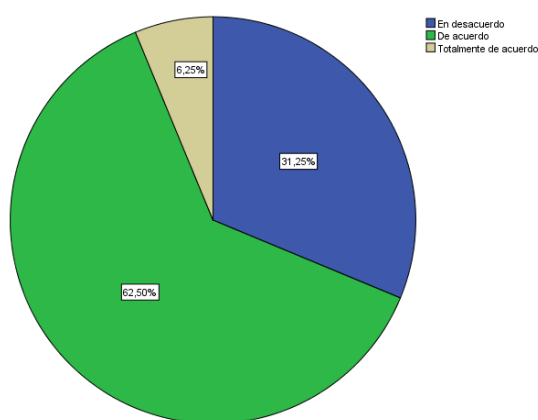
**Pregunta 15.** ¿Considera que la empresa debe fomentar y practicar la innovación en sus productos y procesos?

**Tabla 18.** *Innovación de productos y procesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	31,3	31,3	31,3
	De acuerdo	10	62,5	62,5	93,8
	Totalmente de acuerdo	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta por medio del software SPSS V23

**Ilustración 17.** *Innovación de productos y procesos*



*Nota.* Gráfico con los datos obtenidos de la encuesta

### **Análisis e interpretación**

El 31,25% de los empleados están en desacuerdo, que la empresa debería fomentar y practicar la innovación en sus productos y procesos, en cambio el 62,50% siendo la mayoría expresa estar de acuerdo, y el 6,25% está totalmente de acuerdo.

De acuerdo a los resultados se determina que la mayor parte del personal considera que la empresa debe fomentar y practicar la innovación en sus productos y procesos. Lo que refleja una visión positiva sobre la importancia de la innovación para el crecimiento y la competitividad de la empresa. Sin embargo, existe un porcentaje mínimo de los empleados perciben lo contrario, esto puede reflejar una resistencia al cambio o una falta de confianza en los beneficios de la innovación dentro de la empresa, es así, que se debe crear un ambiente más receptivo al cambio.

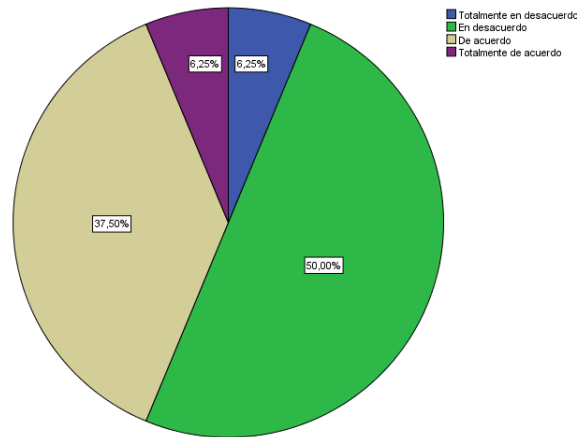
**Pregunta 16.** ¿Considera que la empresa se adapta rápidamente a los cambios tecnológicos?

**Tabla 19.** Adaptación a los cambios tecnológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	En desacuerdo	8	50,0	50,0	56,3
	De acuerdo	6	37,5	37,5	93,8
	Totalmente de acuerdo	1	6,3	6,3	100,0
Total		16	100,0	100,0	

**Nota.** Resultados obtenidos de la encuesta por medio del software SPSS V23

**Ilustración 18.** Adaptación a los cambios tecnológicos



**Nota.** Gráfico con los datos obtenidos de la encuesta

### Análisis e interpretación

El 6,25% de los empleados está totalmente en desacuerdo, que la empresa se adapta rápidamente a los cambios tecnológicos, mientras que el 50% siendo la mayoría señala estar en desacuerdo, en cambio el 37,50% expresa estar de acuerdo, y el 6,25% está totalmente de acuerdo.

Respecto a los resultados obtenidos se muestra que una gran parte del personal considera que la empresa no adapta rápidamente a los cambios tecnológicos. Este alto porcentaje indica que más de la mitad de empleados perciben que la empresa tiene dificultades para adaptarse a las nuevas tecnologías. Por otro lado, existe un porcentaje significativo que piensa lo contrario y tienen una percepción positiva, esto muestra que hay un grupo considerable que existe una buena adaptación a los cambios tecnológicos.

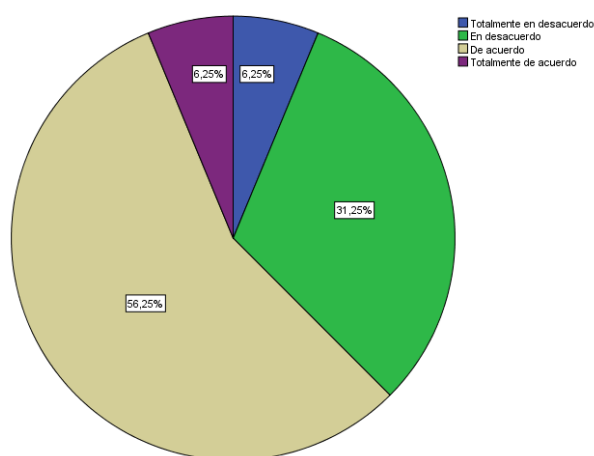
**Pregunta 17.** ¿La comunicación en la empresa debe ser clara y efectiva?

**Tabla 20.** *Comunicación clara y efectiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	En desacuerdo	5	31,3	31,3	37,5
	De acuerdo	9	56,3	56,3	93,8
	Totalmente de acuerdo	1	6,3	6,3	100,0
Total		16	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta por medio del software SPSS V23

**Ilustración 19.** *Comunicación clara y efectiva*



*Nota.* Gráfico con los datos obtenidos de la encuesta

### **Análisis e interpretación**

El 6,25% de los empleados está totalmente en desacuerdo, que la comunicación en la empresa debe ser clara y efectiva, mientras que el 31,25% señala estar en desacuerdo, en cambio el 56,25% siendo la mayoría expresa estar de acuerdo, y el 6,25% está totalmente de acuerdo.

De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que la mayor parte del personal considera que la comunicación en la empresa debe ser clara y efectiva, lo cual es esencial para tener una buena colaboración y entendimiento dentro de la organización. Sin embargo, existe un porcentaje significativo que piensa lo contrario, lo que podría reflejar una percepción de deficiencias en la comunicación interna o la falta de claridad en los mensajes.

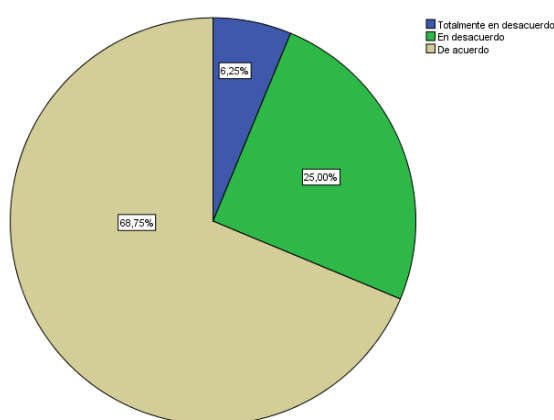
**Pregunta 18.** ¿Considera que la empresa cumple con sus valores organizacionales en todas sus actividades?

**Tabla 21.** Cumplimiento de los valores organizacionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	En desacuerdo	4	25,0	25,0	31,3
	De acuerdo	11	68,8	68,8	100,0
Total		16	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta por medio del software SPSS V23

**Ilustración 20.** Cumplimiento de los valores organizacionales



*Nota.* Gráfico con los datos obtenidos de la encuesta

### **Análisis e interpretación**

El 6,25% de los empleados está totalmente en desacuerdo, que la empresa cumple con sus valores organizacionales en todas sus actividades, mientras que el 25% señala estar en desacuerdo, en cambio el 68,75% siendo la mayoría expresa estar de acuerdo.

Con respecto a los resultados obtenidos se determina que la gran parte de los empleados consideran que la empresa cumple con sus valores organizacionales en todas sus actividades, esto refleja una percepción positiva y se ve que la empresa actúa de acuerdo con los principios y valores que promueve. Sin embargo, existe un porcentaje mínimo de empleados que piensan lo contrario, esto indica que, hay oportunidades para mejorar la alineación entre los valores declarados y las acciones reales de la empresa.

## 4.2 Discusión de resultado

Los resultados de esta investigación tienen una similitud con el segundo antecedente de Ramírez Casco, Ramírez Garrido, & Calderón Moran, (2017) porque está enfocada a la gestión administrativa, el cual ofrece una mayor seguridad para alcanzar el desarrollo empresarial, y a través del resultado se identificaron problemas que surgían debido a la ausencia de una planificación o un plan de negocios.

Aguirre Papelerías en cuanto a la implementación de estrategias de mejora continua, los empleados consideran que la empresa lo hace de manera efectiva, lo que refleja una aceptación mayoritaria. No obstante, un cierto porcentaje de los empleados no percibe estas estrategias como efectivas, indicando la necesidad de revisar y posiblemente reforzar estas iniciativas. Es fundamental que la empresa asegure que las estrategias de mejora continua sean claramente comunicadas y percibidas como beneficiosas por todos los empleados, para así mantener un ambiente de mejora constante y compromiso.

La percepción sobre la suficiencia de los planes estratégicos revela una preocupación significativa, ya que un porcentaje considerable de los empleados están en desacuerdo respecto a que la empresa cuenta con suficientes planes estratégicos para alcanzar sus objetivos. Esta falta de confianza en la planificación estratégica puede afectar la moral y la confianza en la dirección de la empresa. Es imperativo desarrollar y comunicar nuevos planes estratégicos de manera efectiva para garantizar que los objetivos de la empresa sean claros, alcanzables y que los empleados se sientan alineados y comprometidos con estos planes.

En base a los resultados que se obtuvieron en esta investigación, se identificó factores como planes estratégicos, comunicación interna y la adaptación a cambios tecnológicos, los cuales, son áreas donde la empresa debe mejorar para tener un mejor desempeño y una buena sostenibilidad en el desarrollo empresarial. Estos resultados que se obtuvieron son similares a los de la investigación de Casco, Ramírez Garrido, & Calderón Moran, (2017), ya que estos demuestran que gestión administrativa ofrece una mayor seguridad para alcanzar el desarrollo empresarial, y después de evaluar la situación de la empresa, se identificó que los problemas surgían debido a la ausencia de una planificación o un plan de negocios.

### 4.3 Comprobación de hipótesis

Para comprobar la hipótesis se tomó en consideración las dos variables: la gestión administrativa como variable independiente y desarrollo empresarial como variable dependiente, para este estudio la hipótesis nula ( $H_0$ ) la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) son:

#### Hipótesis nula ( $H_0$ )

La gestión administrativa no incide en el desarrollo empresarial de Aguirre Papelerías de la ciudad de Cayambe.

#### Hipótesis alternativa ( $H_1$ )

La gestión administrativa incide el en desarrollo empresarial de Aguirre Papelerías de la ciudad de Cayambe.

Los resultados de la encuesta permitieron obtener información para la variable independiente con la pregunta 2 y para la variable dependiente la pregunta 11, en dichas preguntas se aplicó el Chi-cuadrado con los siguientes resultados.

**Tabla 22.** *Tabla cruzada*

		11. ¿Considera que la rentabilidad del negocio ha disminuido en el último año?		Total
		En desacuerdo	De acuerdo	
2. ¿Considera que la empresa debería implementar estrategias efectivas de mejora continua?	Totalmente en desacuerdo	2	0	2
	En desacuerdo	0	3	3
	De acuerdo	2	9	11
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>12</b>	<b>16</b>

*Nota.* Obtenido del programa SPSS V23

Esta tabla muestra la relación y la distribución de las respuestas entre las dos variables distintas.

**Fórmula:**

$$x^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$$



**En donde:**

$\chi^2$  = Chi cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria

$F_o$  = Frecuencia observada

$F_e$  = Frecuencia esperada

**Cálculo de los grados de libertad**

**Grados de libertad = (Filas – 1) \* (Columnas – 1)**

g.l. = (3-1) \* (2-1)

g.l. = (2) \* (1)

g.l. = 2

**4.3.1 Análisis de la prueba de Chi-Cuadrado**

La prueba Chi-Cuadrado, creada por Karl Pearson es una herramienta para determinar la concordancia entre datos observados y una distribución de probabilidad específica. Este método se ha convertido en una técnica esencial para evaluar hipótesis estadísticas.

**Tabla 23.** *Calculo Chi-Cuadrado*

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	7,273 <sup>a</sup>	2	,026
<b>Razón de verosimilitud</b>	7,564	2	,023
<b>Asociación lineal por lineal</b>	3,189	1	,074
<b>N de casos válidos</b>	16		

a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,50.

*Nota.* Obtenido del programa SPSS V23

El análisis de la prueba Chi cuadrado aplicada al estudio de la gestión administrativa y el desarrollo empresarial en la empresa Aguirre Papelerías en la ciudad de Cayambe reveló resultados estadísticamente significativos. El valor de Chi-cuadrado de Pearson fue 7,273 con 2 grados de libertad (gl), indicando una alta significancia estadística ( $p < 0.026$ ). Esto señala que existe una asociación notable entre las variables examinadas. La alta significancia

estadística sugiere que los patrones observados en los datos no son aleatorios y que existe una clara relación de dependencia entre las variables de gestión administrativa y desarrollo empresarial.

En base al modelo de Chi-cuadrado de Pearson se determina que al culminar el cálculo se sabe que:

Si,  $X^2$  calculado es  $> X^2$  observado en la tabla, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Si,  $X^2$  calculado es  $< X^2$  observado en la tabla, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

**Ilustración 21.** Distribución del Chi-cuadrado

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424
2	<del>13,8150</del>	<del>11,9827</del>	<del>10,5965</del>	<del>9,2104</del>	<del>7,3778</del>	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420

*Nota.* Tabla de distribución del Chi-Cuadrado en base a UMNG

#### 4.3.2 Verificación de la hipótesis

En base a los resultados se concluye que  $X^2$  calculado es  $> X^2$  observado en la tabla, quiere decir que el valor de Chi-cuadrado calculado de 7,273 es mayor que el valor crítico de la tabla de distribución 5,9915. Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa demostrando así que “La gestión administrativa incide en el desarrollo empresarial de la empresa “Aguirre Papelerías”, en la ciudad de Cayambe”.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

La gestión administrativa en Aguirre papelerías juega un rol fundamental en su crecimiento y sostenibilidad, los hallazgos muestran que una organización eficiente de recursos y procesos internos mejora significativamente su competitividad y capacidad de adaptarse en el mercado de Cayambe. Es decir, una gestión administrativa sólida no solo optimiza las operaciones de la empresa, sino que también contribuye a su permanencia y éxito a largo plazo.

Tras realizar un exhaustivo diagnóstico de la gestión administrativa de Aguirre Papelerías en Cayambe, se ha identificado que existen áreas claves que requieren atención inmediata para mejorar el desarrollo empresarial. Factores como la comunicación interna, la capacitación del personal, planes estratégicos y la adaptación a cambios tecnológicos emergen como puntos críticos que pueden afectar directamente la eficiencia operativa y la capacidad de innovación de la empresa.

La fundamentación teórica de la gestión administrativa y el desarrollo empresarial proporciona una base sólida para entender la importancia de implementar estrategias administrativas efectivas. La literatura revisada resalta que una gestión administrativa eficiente incluye planificación, organización, dirección y control. En este caso de Aguirre Papelerías, aplicar estos conceptos teóricos puede conducir a una mejor estructura interna, mayor eficiencia operativa y a un buen desarrollo empresarial más robusto.

La propuesta de un nuevo modelo de gestión administrativa para Aguirre Papelerías tiene como objetivo mejorar el desarrollo empresarial. Este modelo está diseñado para fortalecer áreas críticas como la comunicación interna, la gestión de talento y la implementación de tecnologías innovadoras. Al enfocarse en mejorar estos aspectos, se espera que el modelo propuesto no solo optimice la eficiencia operativa y la rentabilidad, sino también impulse el desarrollo empresarial sostenido y la capacidad de adaptación de la empresa frente a cambios externos.

## **5.2 Recomendaciones**

Para consolidar el crecimiento y sostenibilidad de Aguirre Papelerías, se debe fortalecer los procesos administrativos, mediante la capacitación continua del personal, una gestión eficiente de recursos y el uso de herramientas tecnológicas. El seguimiento y la evaluación periódica de los objetivos son fundamental, ya que permite optimizar los procesos, medir el impacto de las acciones y establecer una posición más firme en el mercado local, garantizando su desarrollo y crecimiento.

Una manera efectiva de mejorar la gestión administrativa y fomentar el desarrollo empresarial es promover una cultura organizacional que valore la innovación y la mejora continua. Para esto, es recomendable alentar a los líderes y empleados a proponer nuevas ideas, procesos y tecnologías que puedan optimizar las operaciones administrativas. Implementar programas de capacitación y desarrollo profesional que estimule la creatividad y el pensamiento crítico también es fundamental.

El desarrollo de un plan estratégico claro y bien definido que establezca objetivos a corto, mediano y largo plazo es de suma importancia para una empresa porque proporciona una dirección y enfoques claros, facilitando la toma de decisiones informadas y mejorar la eficiencia operativa. Es recomendable implementar un plan estratégico, el cual debe incluir un análisis de mercado, la identificación de oportunidades de crecimiento y estrategias para mejorar la eficiencia operativa y la competitividad en el mercado, asegurando así un desarrollo empresarial sostenido.

Una gestión efectiva del conocimiento y una comunicación interna fluida son pilares para el desarrollo empresarial. Para ello, la implementación de un modelo de gestión administrativa es fundamental ya que conlleva estrategias que pueden facilitar la distribución de conocimientos dentro de la organización. Además, promover prácticas de comunicación abierta y transparente entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos puede mejorar la coordinación y la cohesión organizacional, facilitando así la implementación de estrategias administrativas efectivas y el crecimiento empresarial.

## CAPÍTULO VI

### 6. PROPUESTA

**6.1 Tema:** Modelo de gestión administrativa que permita mejorar el desarrollo empresarial de Aguirre papelerías de la ciudad de Cayambe.

#### 6.2 Introducción

Aguirre Papelerías es una empresa dedicada a la venta de artículos de oficina y para estudiantes en la ciudad de Cayambe, esta enfrenta el desafío de mantenerse competitiva en un mercado en constante cambio. La implementación de un modelo de gestión administrativa efectivo es fundamental para mejorar su desarrollo empresarial. Lo que se busca con este modelo es optimizar la comunicación interna, fortalecer la capacitación del personal y adaptarse a los avances tecnológicos, contribuyendo así a un crecimiento sostenible y a la mejorar continua del negocio.

#### 6.3 Objetivo de la propuesta

Mejorar la gestión administrativa de la empresa Aguirre papelerías de la ciudad de Cayambe con la finalidad de fortalecer el desarrollo empresarial.

#### 6.4 Modelo de gestión administrativa

##### 6.4.1 Misión

Somos una empresa dedicada a la comercialización de productos de papelería e instrumentos musicales, ofreciendo artículos de alta calidad con tecnología moderna y atención personalizada. Operamos en Cayambe con el propósito de contribuir al desarrollo empresarial y social, impulsando la educación y la productividad. Nos diferenciamos por nuestra calidad, compromiso con la innovación y un servicio excepcional que nos posiciona como líderes en el sector.

##### 6.4.2 Visión

Ser una empresa líder en la industria de papelerías a nivel regional y nacional, reconocida por nuestros productos de calidad y estándares de excelencia. En el futuro nos consolidamos como la opción preferida de nuestros clientes al ofrecer una amplia variedad de productos de papelería e instrumentos musicales que satisfagan sus necesidades.

Desarrollaremos estrategias innovadoras e implementaremos tecnologías modernas para garantizar un servicio excepcional.

#### 6.4.3 Valores

- **Respeto:** Valoramos la dignidad de cada persona, promoviendo relaciones basadas en la empatía, la tolerancia y la inclusión.
- **Puntualidad:** Cumplimos con nuestros compromisos en el tiempo establecido, demostrando responsabilidad y seriedad en todas nuestras actividades.
- **Calidad:** Ofrecemos productos y servicios que cumplen con los más altos estándares para satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes.
- **Responsabilidad:** Actuamos con ética y compromiso hacia nuestros clientes, colaboradores y la comunidad, garantizando un impacto positivo.
- **Trabajo en equipo:** Fomentamos la colaboración y el apoyo mutuo entre nuestro personal para alcanzar metas comunes.
- **Honestidad:** Actuamos con transparencia, integridad y rectitud en todas nuestras relaciones y decisiones, generando confianza en nuestros clientes y colaboradores.

#### 6.4.4 Políticas

- Proveer programas de formación continua para el crecimiento profesional y personal de los empleados.
- Establecer y respetar horarios de trabajo justos, promoviendo un equilibrio entre la vida laboral y personal.
- Exigir puntualidad y compromiso en las jornadas laborales, con mecanismos claros para gestionar ausencias y retrasos.
- Asegurar que cada colaborador cumpla con sus responsabilidades de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos.
- Fomentar un entorno de trabajo respetuoso, inclusivo y libre de cualquier forma de discriminación o acoso.
- Exigir prácticas éticas en todas las actividades laborales y en la relación entre compañeros y superiores.
- Mantener canales claros y accesibles para comunicar decisiones, objetivos y cambios organizacionales.

- Reconocer el esfuerzo de los colaboradores mediante incentivos, bonos y beneficios adicionales

#### 6.4.5 Análisis FODA

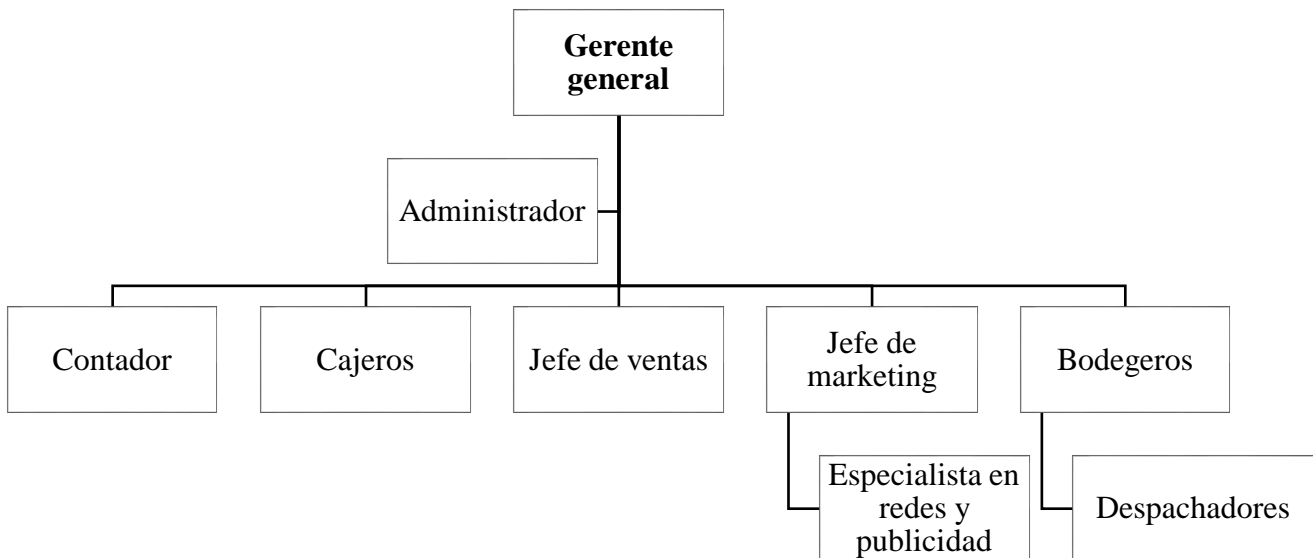
**Tabla 24. Matriz FODA**

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedad de productos</li> <li>• Relaciones sólidas con proveedores</li> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Experiencia en el sector</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avances tecnológicos</li> <li>• Nuevas sucursales</li> <li>• Tendencias en sostenibilidad</li> <li>• Uso de la redes sociales</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente comunicación interna</li> <li>• Falta de capacitación para los empleados</li> <li>• No cuenta con manual de funciones</li> <li>• Deficiente planificación estratégica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta competencia</li> <li>• Cambios en las preferencias del consumidor</li> <li>• Clientes no satisfechos</li> <li>• Inestabilidad política del país</li> </ul>

*Nota.* Elaboración propia

#### 6.4.6 Organigrama estructural

**Ilustración 22. Organigrama**



*Nota.* Elaboración propia

## **Funciones y responsabilidades**

**Gerente general:** Encargado de supervisar y dirigir a toda la empresa.

### **Administrador:**

- Coordinar las operaciones internas de la empresa.
- Supervisar el cumplimiento de las políticas internas.
- Gestionar contratos, permisos y otros documentos administrativos.
- Apoyar al gerente general en la implementación de estrategias operativas.
- Coordinar la comunicación entre los departamentos.

### **Contador:**

- Gestionar y controlar los presupuestos de la empresa.
- Realizar la facturación y la contabilidad general.
- Preparar reportes financieros y fiscales.
- Garantizar el cumplimiento de normativas tributarias.
- Apoyar en la toma de decisiones financieras mediante análisis contables.

### **Cajeros:**

- Procesar pagos y emitir comprobantes.
- Atender consultas de los clientes.
- Realizar arqueos y cierres de caja.
- Mantener el área de trabajo ordenada.

### **Jefe en ventas**

- Planificar y supervisar las estrategias de ventas.
- Garantizar el cumplimiento de las metas de ventas.
- Gestión y supervisión de plataformas digitales

Estrategias de ventas digitales

### **Jefe en marketing:**

- Diseñar e implementar estrategias de promoción y publicidad.
- Analizar el mercado y las necesidades de los clientes.
- Supervisar la creación de campañas digitales y físicas.
- Coordinar con el equipo de redes sociales y publicidad.

### **Especialista en redes y publicidad:**

- Gestionar las redes sociales y el contenido digital.
- Crear material gráfico y publicitario.



- Monitorear el impacto de las campañas y proponer ajustes.

**Bodeguero:**

- Recibir, almacenar y clasificar los productos.
- Realizar inventarios periódicos.

**Despachador:**

- Preparar pedidos para entrega o despacho.
- Coordinar con los clientes y proveedores sobre tiempos de entrega.

**Tabla 25.** *Plan de acción del modelo de gestión administrativa*

<b>Componente</b>	<b>Acciones</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Responsables</b>	<b>Recursos</b>	<b>Seguimiento</b>
<b>Comunicación interna</b>	Implementar herramientas digitales	Optimizar los canales de comunicación	Gerente y colaboradores	Software de comunicación interna	Reuniones semanales y encuestas de satisfacción
	Realizar reuniones semanales	Mejorar la transmisión de información		Sala de reuniones y agenda semanal	Actas de reuniones y feedback del personal
<b>Capacitación de personal</b>	Evaluar necesidades de capacitación	Mejorar la eficiencia y productividad del personal	Gerente	Encuestas y entrevistas	Informes trimestrales de desempeño
	Fomentar la participación en eventos y ferias del sector	Mantener al personal actualizado con las tendencias del mercado		Presupuesto de capacitación	Monitoreo de asistencia y progreso en los cursos
<b>Adaptación a cambios tecnológicos</b>	Implementar un sistema de gestión de inventario y ventas	Optimizar los recursos empresariales	Gerente y colaboradores	Software de gestión, hardware	Auditoría de sistemas y reporte de incidencias
	Capacitar al personal en nuevas tecnologías	Ofrecer un servicio más eficiente y personalizado		Software de capacitación, plataformas online	Evaluación continua del uso de tecnologías
<b>Atención al cliente</b>	Implementar un sistema de gestión de clientes	Mejorar la experiencia del cliente	Gerente y cajeros	Software CRM	Análisis mensual de la satisfacción del cliente
	Capacitar al personal en atención al cliente	Ofrecer un servicio más eficiente y personalizado		Manuales y cursos	Encuestas de satisfacción y evaluación del desempeño
<b>Rentabilidad y sostenibilidad</b>	Realizar análisis financieros y control de costos	Aumentar la responsabilidad del negocio	Gerente y contador	Software financiero	Reportes financieros mensuales

	Desarrollar alianzas estratégicas	Fortalecer la red de proveedores y clientes		Contratos, acuerdos comerciales	Evaluación semestral de las alianzas
	Implementar prácticas sostenibles y eficientes	Asegurara la sostenibilidad del negocio		Equipos eficientes, programas de reciclaje	Auditoria de sostenibilidad anuales
<b>Planificación estratégica</b>	Realizar un análisis FODA y establecer objetivos estratégicos a largo plazo	Alinear la empresa a una visión clara y estructurada	Gerente	Herramientas de análisis estratégico, materiales de planificación	Revisión anual de los objetivos estratégicos y ajuste según el entorno empresarial
<b>Organización interna</b>	Redefinir la estructura jerárquica y clarificar roles y responsabilidades	Mejorar la eficiencia operativa y evitar duplicidades en tareas	Gerente y equipo administrativo	Manuales de procesos, presupuesto para reestructuración	Auditorías internas trimestrales de los procesos organizacionales.
<b>Liderazgo</b>	Potenciar el liderazgo en todos los niveles de la empresa	Fomentar un liderazgo inspirador y motivador en toda la organización	Gerente, líderes de equipo	Herramientas de liderazgo, presupuesto para premios e incentivos	Encuestas anuales de satisfacción laboral y evaluación del liderazgo
<b>Control financiero</b>	Monitorear ingresos y egresos.	Mantener una gestión financiera y transparente	Contador	Software contable, reportes financieros	Reportes mensuales del estado financiero
<b>Gestión de calidad</b>	Implementar estándares de calidad en productos y servicios, realizar auditorías de calidad	Garantizar la satisfacción del cliente y la mejora constante en los procesos	Gerente y responsable de calidad	Certificaciones de calidad, herramientas de evaluación	Auditorías semestrales del cumplimiento de estándares de calidad

*Nota.* Elaboración propia

## 6.5 Determinación de estrategias

### Comunicación interna

- Utilizar plataformas como WhatsApp Business o aplicaciones similares para mantener una comunicación rápida y eficiente entre empleados, especialmente entre el personal de tienda y administrativo.
- Colocar pantallas en áreas comunes de la papelería que muestren información relevante diaria, como promociones, objetivos de ventas y avisos importantes.

- Realizar reuniones breves y regulares (diarias y o semanales) para discutir objetivos, compartir información y resolver problemas operativos rápidamente.

### **Capacitación del personal**

- Organizar talleres periódicos donde los empleados puedan aprender sobre nuevos productos, su uso y beneficios, mejorando así su capacidad para asesorar a los clientes.
- Proveer cursos sobre técnicas de ventas y atención al cliente para el sector de papelería, enfocándose en mejorar la experiencia del cliente y aumentar las ventas.
- Establecer un plan de desarrollo profesional que incluya metas claras para cada empleado, incentivando su crecimiento dentro de la empresa.

### **Adaptación a cambios tecnológicos**

- Implementar un software de gestión de inventario que facilite el seguimiento de productos, automatice el reabastecimiento y minimice el exceso de stock.
- Asignar un presupuesto anual para la actualización y adquisición de nuevas tecnologías que mejoren los procesos operativos y administrativos.
- Capacitación del personal en el uso de nuevas tecnologías y herramientas digitales.

### **Atención al cliente**

- Crear un programa de puntos de fidelidad donde los clientes puedan acumular puntos por cada compra y canjearlos por descuentos o productos gratuitos.
- Implementar un sistema de seguimiento post-venta para asegurarse de que los clientes estén satisfechos con sus compras y ofrecer asistencia adicional si es necesario.
- Implementación de un sistema de gestión de relaciones con el cliente (CRM).
- Capacitación del personal en habilidades de atención al cliente y técnicas de venta.

### **Rentabilidad y sostenibilidad**

- Realizar auditorías regulares del inventario para identificar productos de baja rotación y ajustar las compras para reducir costos y desperdicios.
- Desarrollar campañas de marketing dirigidas a la comunidad local, utilizando medios como redes sociales, folletos y promociones en colaboración con escuelas y oficinas locales.

- Adoptar practicas sostenibles como el uso de papel reciclando, la reducción del uso de plásticos y la implantación de programas de reciclaje para residuos de la tienda y de los clientes.
- Desarrollo de alianzas estratégicas con proveedores y clientes.

### **Planificación estratégica**

- Utilizar herramientas como el análisis FODA para identificar oportunidades y amenazas.
- Realizar talleres participativos para establecer una visión y objetivos alineados con las metas del negocio.
- Diseñar planes estratégicos anuales con indicadores claros de éxito.

### **Organización interna**

- Implementar un sistema de ERP para gestionar y centralizar información de procesos.
- Diseñar un organigrama optimizado que refleje las nuevas responsabilidades y roles.
- Estandarizar procedimientos mediante manuales de operación y capacitaciones.

### **Liderazgo**

- Desarrollar programas de formación en liderazgo para gerentes y supervisores.
- Fomentar la toma de decisiones participativa mediante reuniones periódicas.
- Imprimir sistemas de reconocimiento mensual para motivar a los empleados destacados.

### **Control financiero**

- Implementar un software contable para monitorear en tiempo en tiempo real los ingresos y egresos.
- Realizar auditorías internas bianuales para asegurar la transparencia
- Identificar y eliminar gastos innecesarios mediante un análisis detallado de los costos fijos y variables.

### **Gestión de calidad**

- Certificar los procesos bajo estándares como ISO 9004.
- Establecer encuestas de satisfacción al cliente como parte del control de calidad.
- Fomentar una cultura de mejora continua con reuniones de retroalimentación interna.

## 6.6 Cronograma de actividades

**Tabla 26.** Cronograma de actividades

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Evaluación inicial de necesidades	X					
Desarrollo de un plan estratégico	X	X				
Desarrollo del plan de comunicación	X	X				
Implementación de herramientas digitales		X	X			
Control financiero		X	X			
Plan de capacitación			X	X		
Adquisición de tecnologías				X	X	
Implementación de gestión de inventarios y ventas					X	X
Implementación de CRM					X	X
Encuestas de satisfacción					X	
Evaluación y ajuste finales						X

*Nota.* Elaboración propia

## 6.7 Presupuesto

**Tabla 27.** Presupuesto del modelo de gestión administrativa

Concepto	Costo (USD)
Evaluación inicial de necesidades	100
Herramientas digitales	800
Plan de capacitación	500
Adquisición de tecnologías	1.000
Implementación de gestión de inventarios y ventas	500
Implementación de CRM	600
Control financiero	500
Encuestas de satisfacción	50
Evaluación y ajuste finales	50
<b>Total</b>	<b>4.100</b>

*Nota.* Elaboración Propia

## **6.8 Conclusiones**

La propuesta de modelo de gestión administrativa para la empresa Aguirre Papelerías busca fortalecer el desarrollo empresarial de manera integral, impulsando mejoras en comunicación interna, capacitación del personal, adaptación a nuevas tecnologías, atención al cliente y sostenibilidad.

Con este modelo, la empresa no solo optimizará su funcionamiento, sino que también mejorará su competitividad en el mercado. La implementación de cada estrategia permite crear un entorno de trabajo más colaborativo, moderno y orientado a resultados, logrando así un crecimiento sostenible y una mejora en el desarrollo empresarial. Además, este modelo está orientado a fortalecer tanto la eficiencia operativa como la relación con los clientes, logrando un crecimiento más sostenible y rentable.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J. (2015). La innovación empresarial y la cultura organizacional. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 4(3), 160-174.  
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaInnovacionEmpresarialYLaCulturaOrganizacional-5165298-4.pdf>
- Aguirre Papelerías. (2019). Reseña Histórica de Aguirre Papelerías.  
<https://aguirrepapelerias.com/nosotros/>
- Castillo, D., Quispe, R., Espinoza, M., & Ramírez, R. (2021). La Gestión Administrativa en la Selección del Talento Humano. Un artículo de revisión de literatura. *Revista Iberoamericana de la Educación*.
- Cortés, M., & León, M. (2005). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación* (p. 105). Ciudad del Carmen, Mexico: Universidad Autónoma del Carmen.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de Administración*. Mc Graw Hill.
- Delfín, P., & Acosta, M. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Pensamiento & gestión*, (40), 184-202.
- FasterCapital. (2024). Que es un desarrollo empresarial y porque es tan importante.  
<https://fastercapital.com/es/contenido/Que-es-un-desarrollo-empresarial-y-por-que-es-tan-importante.html>
- Gonzáles, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Arequipa, Arequipa, Perú.  
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial dSTARel Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. *Metodología de la investigación*, 6, 1-21.
- Jones, G. & George, J. (2017). *Administración contemporánea*. México. Editorial Mc Graw Hil
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(08), 69-74.  
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

- Mendoza, F., & Moreira, C. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608-620.
- Miler, S. (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga Boliviana*, 12, 621-624.  
[http://revistasbolivianas.umsa.bo/pdf/raci/v12/v12\\_a11.pdf](http://revistasbolivianas.umsa.bo/pdf/raci/v12/v12_a11.pdf)
- Oviedo, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría*, 34(4), 572-580.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=s0034-74502005000400009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=s0034-74502005000400009&script=sci_arttext)
- Palomeque, D., Álvarez, J., Zurita, C., & Romo, M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario Digital*, 3(2.2), 238-260.
- Peña, P., Milligan, A., & Galarza, R. (2022). Gestión Administrativa y su aporte al desarrollo empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 136-151.
- Quiroa, M. (2020). Gestión administrativa. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía*, 15(1), 8.
- Reyes, A. (2007). *Administración Moderna*. México: Limusa.  
<https://tavapy.gov.py/biblioteca/wp-content/uploads/2022/03/Reyes-PonceA-administracion-moderna.pdf>
- Rodríguez, A., & Pérez, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 175-195.  
<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1647/1661>
- Universidad Latina de Costa Rica. (2020). Importancia de la gestión administrativa en una empresa. <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una-empresa>.



## 8. ANEXOS

### Anexo I



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA**  
**EMPRESA “AGUIRRE PAPELERÍAS” DE LA CIUDAD DE CAYAMBE**  
**ENCUESTA**

**OBJETIVO:** Recopilar información detallada sobre la gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo empresarial de Aguirre Papelerías de la ciudad de Cayambe.

**INSTRUCCIONES:**

Todas las respuestas serán tratadas con estricta confidencialidad y se utilizarán únicamente con fines académicos, no se divulgará información personal.

- Lea cada una de las preguntas detenidamente antes de responder.
- Seleccione la opción que considere la más adecuada.

**1. ¿Conozco la misión y visión de la empresa Aguirre Papelerías?**

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

**2. ¿Considera que la empresa debe implementar estrategias efectivas de mejora continua?**

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

**3. ¿Considera que la empresa cuenta con suficientes planes estratégicos para alcanzar sus objetivos?**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo

- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**4. ¿Está satisfecho con el sistema de compensaciones y beneficios de la empresa?**

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

**5. ¿Está de acuerdo con que la empresa promueva la capacitación continua para los empleados?**

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

**6. ¿Considera que la estructura organizativa de la empresa es clara y bien definida?**

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

**7. ¿Está satisfecho con su trabajo y las condiciones laborales en la empresa?**

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

**8. ¿Considera que la gestión de inventarios en la empresa debe ser eficiente y efectiva?**

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

**9. ¿Considera ud que la empresa debe utilizar sus recursos efectivamente (por ejemplo, personal, materiales, tecnología) para alcanzar sus objetivos y maximizar sus resultados?**

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

**10. ¿Considera que el incremento en las ventas es debido a la combinación de estrategias efectivas?**

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

**11. ¿Considera que la rentabilidad del negocio ha disminuido en el último año?**

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

**12. ¿Las ventas por categoría de productos están bien distribuidas y cumplen con las expectativas?**

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

**13. ¿Considera que los líderes de la empresa deben ser efectivos en su rol y proporcionar una dirección clara?**

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

**14. ¿Considera que los equipos de trabajo en la empresa son eficientes y muestran una fuerte cohesión y colaboración?**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo

- Totalmente de acuerdo

**15. ¿Considera que la empresa debe fomentar y practicar la innovación en sus productos y procesos?**

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

**16. ¿Considera que la empresa se adapta rápidamente a los cambios tecnológicos?**

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

**17. ¿Considera que la comunicación en la empresa debe ser clara y efectiva?**

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

**18. ¿Considera que la empresa cumple con sus valores organizacionales en todas sus actividades?**

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

## Anexo II

### Matriz de consistencia

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>
¿Cómo la gestión administrativa incide en el desarrollo empresarial de Aguirre Papelerías de la Ciudad de Cayambe?	Determinar como la gestión administrativa incide en el desarrollo empresarial de Aguirre Papelerías de la Ciudad de Cayambe.	La gestión administrativa incide el desarrollo empresarial de Aguirre Papelerías de la ciudad de Cayambe.
<b>Problemas derivados</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	
¿Cómo mejorar la gestión administrativa para obtener un buen desarrollo empresarial?	Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa y el desarrollo empresarial de Aguirre Papelerías de la ciudad de Cayambe.	
¿Cómo respaldar la base teórica de la gestión administrativa y garantiza un crecimiento empresarial sostenible?	Fundamentar con bases teóricas la gestión administrativa y el desarrollo empresarial de Aguirre Papelerías de la ciudad de Cayambe.	
¿Cómo plantear un modelo de gestión administrativa?	Proponer un modelo de gestión administrativa que permita mejorar el desarrollo empresarial de Aguirre Papelerías en ciudad de Cayambe.	

*Nota.* Elaboración propia

### Anexo III. Matriz de operacionalización de variables

#### Variable Independiente: Gestión administrativa

Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas e instrumentos
La gestión administrativa desempeña un papel fundamental en una empresa y sirve como base para la ejecución y optimización de tareas con el fin de alcanzar los objetivos establecidos y fomentar su sostenibilidad y crecimiento de la misma. Este proceso implica la aplicación de varios elementos, como la planificación, organización, dirección, control e integración. Universidad Latina de Costa Rica, (2021).	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de colaboradores que conocen la misión.</li> <li>• Estrategias de mejora</li> <li>• Número de planes estratégicos</li> </ul>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de encuesta</p>
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de compensaciones y beneficios</li> <li>• Número de empleados capacitados en atención al cliente y ventas</li> <li>• Estructura organizativa clara</li> </ul>	
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad del clima organizacional</li> <li>• Número de empleados que se sienten motivados.</li> <li>• Nivel de satisfacción de los empleados</li> </ul>	
	Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia en la gestión de inventarios</li> <li>• Índice de cumplimiento de objetivos</li> <li>• Eficiencia operativa</li> </ul>	

*Nota.* Elaboración propia

## Anexo IV

### Variable dependiente: Desarrollo Empresarial

Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas e instrumentos
En el desarrollo empresarial existen diferentes aspectos con los que el empresario puede garantizar a una organización el logro de los objetivos. Elementos como el crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación (Delfín y Acosta, 2016).	Crecimiento económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento en ventas</li> <li>• Rentabilidad del negocio</li> <li>• Ventas por categoría de productos</li> </ul>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de encuesta</p>
	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo efectivo</li> <li>• Eficiencia del trabajo en equipo</li> <li>• Índice de cohesión del equipo</li> </ul>	
	Innovación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de innovación</li> <li>• Implementación de mejoras en procesos</li> <li>• Adaptación a cambios tecnológicos</li> </ul>	
	Cultura empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de comunicación efectiva</li> <li>• Nivel de compromiso organizacional</li> <li>• Nivel de cumplimiento de los valores de la empresa</li> </ul>	

*Nota.* Elaboración propia