



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

**Gestión administrativa y el desarrollo organizacional en el Centro  
Ferretero Guairacaja del cantón Guamote**

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

**Autor:**

**Aucancela Guairacaja, Franklin Giovanni**

**Tutor:**

**Mgs. Paredes Guerrero, Roger Badin**

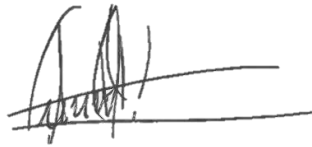
**Riobamba, Ecuador. 2025**

## **DECLARATORIA DE AUTORÍA**

Yo, **Franklin Giovanni Aucancela Guairacaja**, con cédula de ciudadanía **0605196914**, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO FERRETERO GUAIRACAJA DEL CANTÓN GUAMOTE**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

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

En Riobamba, 21 de enero del 2025.



---

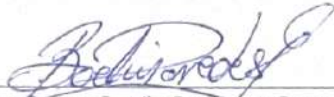
**Franklin Giovanni Aucancela Guairacaja**

**C.I:0605196914**

## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Roger Badin Paredes Guerrero** catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado, **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO FERRETERO GUAJARACAJA DE CANTÓN GUAMOTE** bajo la autoría de Franklin Giovanni Aucancela Guairacaja; 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 21 días del mes de enero de 2025.



Mgs. Roger Badin Paredes Guerrero  
C.I: 1802738276

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quiénes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación "Gestión Administrativa y el Desarrollo Organizacional en el centro ferretero Guairacaja", presentado por Franklin Giovanni Aucancela Guairacaja, con cédula de identidad número 0605196914, bajo la tutoría de Lic. Roger Badin Paredes Guerrero BMA, 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 a los 11 días del mes de febrero del 2025.

**PHD. Rene Basantes**  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**



**PHD. Alexander Vinueza**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



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





Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO

*en movimiento*



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

## CERTIFICACIÓN

Que, AUCANCELA GUAIRACAJA FRANKLIN GIOVANNI con CC: 0605196914, estudiante de la Carrera ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, Facultad de CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO FERRETERO GUAIRACAJA DEL CANTÓN GUAMOTE", cumple con él 3%, 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, 16 de diciembre de 2024

Mgs. Roger Badin Paredes Guerrero  
TUTOR(A)

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de Titulación se lo dedico a Dios por concederme la salud, sabiduría y vida para ser la persona que soy ahora y poder alcanzar mis metas propuestas.

A mis padres Pedro y Rosa que con amor, valores, principios y sacrificios han sabido forjarme para ser un hombre de bien, quienes nunca han desmayado por verme bien y feliz; quienes han sido mi fortaleza y soporte para salir adelante; para así, cumplir con mis sueños e ideales a pesar de los obstáculos y adversidades que se presenten en la vida.

A mi hijo Joaquín Andrés quien ha sido mi motivación, inspiración, alegría y razón de ser; la simiente viva de mis metas y triunfos en este difícil caminar de la vida.

*Aucancela Franklin*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y a mis padres por ser el pilar fundamental en mi vida para cumplir con mis sueños y objetivos propuestos.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, en especial a Ingeniería Comercial por haberme abierto las puertas y la oportunidad de pertenecer a tan prestigiosa carrera; que a lo largo de los años me ha sido otorgado conocimientos fundamentales para forjarme como profesional competitivo y responsable en la sociedad.

A mi tutor Lic. Roger Badin Paredes Guerrero por guiarme e instruirme con sus conocimientos y experiencia para culminar con mi proyecto de investigación.

A los docentes que me apoyaron y ayudaron en mi formación profesional, también porque aparte han sabido ser amigos ya que supieron aconsejarme cuando me equivocaba y darme una mano no solo para ser un profesional de calidad sino también para ser una mejor persona.

***Aucancela Franklin***

## ÍNDICE

DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR.....	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO.....	
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	
ÍNDICE DE TABLAS.....	
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	
RESUMEN.....	
ABSTRACT.....	
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	17
1.1 INTRODUCCIÓN.....	17
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.2.1 Formulación del problema.....	18
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	19
1.4 OBJETIVOS.....	19
1.4.1 General.....	19
1.4.2 Específicos.....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 ANTECEDENTES.....	20
2.2 MARCO REFERENCIAL.....	23
2.2.1 La Gestión Administrativa.....	23
2.2.1.1 Características de la Gestión administrativa.....	23
2.2.1.2 Objetivos de la Gestión Administrativa.....	23
2.2.1.3 Beneficios de la Gestión Administrativa.....	24



2.2.1.4 Claves para una buena Gestión Administrativa.....	25
2.2.1.5 El Proceso Administrativo.....	25
2.2.2 Desarrollo Organizacional.....	26
2.2.2.1 ¿Por qué apoyarse en el Desarrollo Organizacional? .....	26
2.2.2.2 Características del Desarrollo Organizacional .....	26
2.2.2.3 Valores y principios fundamentales del Desarrollo Organizacional .....	28
2.2.2.4 Proceso del Desarrollo Organizacional .....	28
2.2.2.5 Administración tradicional vs el Desarrollo Organizacional .....	29
2.3 OBJETO DE ESTUDIO .....	30
2.3.1 Historia del Centro Ferretero “Guairacaja” .....	30
2.3.2 Misión.....	31
2.3.3 Visión.....	31
2.3.4 Valores Corporativos.....	31
2.3.5 Ubicación Geográfica del Centro Ferretero “Guairacaja” .....	31
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	32
3.1 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN .....	32
3.1.1 Hipotético-Deductivo .....	32
3.1.1.1 Fases del método Hipotético-Deductivo.....	32
3.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.2.1 Enfoque Cualitativo.....	33
3.2.2 Enfoque Cuantitativo.....	33
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	33
3.3.1 Descriptiva.....	33
3.3.2 De campo.....	34
3.4 DISEÑO.....	34
3.4.1 No experimental .....	34
3.5 HIPÓTESIS .....	34

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	35
3.6.1 Población .....	35
3.6.2 Muestra .....	35
3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	35
3.7.1 Técnicas .....	35
3.7.1.1 Entrevista .....	35
3.7.1.2 Encuesta.....	35
3.7.2 Instrumentos .....	36
3.7.2.1 Guía de la entrevista .....	36
3.7.2.2 Cuestionario de la encuesta .....	36
3.8 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN .....	36
3.9 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	36
CAPÍTULO IV: RESULTADO Y DISCUSIÓN .....	37
4.1 Análisis de fiabilidad .....	37
4.1.1 Alfa de Cronbach.....	37
4.2 Resultado de la encuesta.....	38
4.3 Variables e hipótesis .....	51
4.4 Comprobación de hipótesis .....	51
4.5 Resultados de la entrevista .....	53
4.6 Discusión de los resultados.....	54
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	56
5.1 Conclusiones.....	56
5.2 Recomendaciones .....	56
CAPÍTULO VI: PROPUESTA .....	58
6.1 Tema de la propuesta.....	58
6.2 Objetivo .....	58
6.3 Introducción.....	58

6.4 Desarrollo .....	58
6.4.1 Matriz FODA.....	58
6.4.2 Matriz FODA Ponderado.....	59
6.4.3 Matriz FODA estratégico .....	60
6.4.3.1 Estrategias de liderazgo .....	62
6.4.3.2 Estrategias del coordinación y personal capacitado .....	63
6.4.3.3 Estrategias de control de inventarios .....	64
6.4.3.4 Estrategias para establecer una estructura organizacional.....	65
6.4.4 Estructura organizacional Actual.....	66
6.4.5 Propuesta de Estructura organizacional.....	67
BIBLIOGRAFÍAS.....	68
ANEXOS .....	71

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Beneficios de la Gestión Administrativa.....	24
Ilustración 2: Centro Ferretero Guairacaja .....	31
Ilustración 3: Organigrama actual del Centro Ferretero Guairacaja.....	66
Ilustración 4: Propuesta de organigrama del Centro Ferretero Guairacaja .....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Principios de la administración tradicional vs el desarrollo organizacional .....	30
Tabla 2: Rangos del Alfa de Cronbach.....	37
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad .....	37
Tabla 4: Alcance de objetivos planificados .....	38
Tabla 5: Cumplimiento de objetivos planteados .....	39
Tabla 6: Herramientas necesarias .....	40
Tabla 7: Rendimiento de una inversión.....	41
Tabla 8: Charlas sobre liderazgo, motivación, desarrollo, productividad .....	42
Tabla 9: Ventajas competitivas.....	43
Tabla 10: Stock abastecido para la satisfacción de los clientes.....	44
Tabla 11: Soluciones a sus clientes con sus productos.....	45
Tabla 12: Trabajo en equipo .....	46
Tabla 13: Liderazgo por parte del gerente.....	47
Tabla 14: Metas propuestas .....	48
Tabla 15: Clima organizacional.....	49
Tabla 16: Coordinación de labores entre las áreas de la empresa. ....	50
Tabla 17: Tabulación de la variable dependiente .....	51
Tabla 18: Tabulación de la variable independiente .....	52
Tabla 19: Tabla comparativa de porcentajes de variables .....	52
Tabla 20: Matriz FODA .....	59
Tabla 21: Relación entre las variables .....	59
Tabla 22: Matriz FODA Ponderado .....	60
Tabla 23: Matriz FODA estratégico .....	61
Tabla 24: Estrategias de liderazgo.....	62
Tabla 25: Estrategias de coordinación y capacitación del personal .....	63
Tabla 26: Estrategias de control de inventarios.....	64
Tabla 27: Estrategias para establecer una estructura organizacional .....	65

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proceso del Desarrollo Organizacional .....	29
Gráfico 2: Objetivos planificados.....	38
Gráfico 3: Cumplimiento de objetivos planteados .....	39
Gráfico 4: Herramientas necesarias .....	40
Gráfico 5: Rendimiento de la inversión.....	41
Gráfico 6: Charlas sobre liderazgo, motivación, desarrollo, productividad .....	42
Gráfico 7: Ventajas competitivas .....	43
Gráfico 8: Stock abastecido para la satisfacción de los clientes.....	44
Gráfico 9: Soluciones a sus clientes con sus productos.....	45
Gráfico 10: Trabajo en equipo.....	46
Gráfico 11: Liderazgo por parte del gerente.....	47
Gráfico 12: Metas propuestas .....	48
Gráfico 13: Clima organizacional.....	49
Gráfico 14: Coordinación de labores entre las áreas de la empresa .....	50

## RESUMEN

El presente estudio se centra en determinar como la gestión administrativa influye en el desarrollo organizacional del Centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote. La gestión administrativa se define como un conjunto coordinado de tareas y actividades que contribuyen a optimizar el uso de los recursos de una empresa. Incluye cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control. Por otro lado, el desarrollo organizacional se refiere a las estrategias y tácticas que una empresa implementa para mejorar su efectividad y alcanzar sus objetivos.

El estado del arte basa su contexto en varios conceptos establecidos por diferentes autores que fundamentan teóricamente las generalidades de cada una de las variables de investigación, también se determinó las generalidades del Centro Ferretero Guairacaja en dónde se estableció su reseña histórica, misión, visión y valores.

En la metodología se empleó un enfoque hipotético-deductivo y se utilizó un diseño de investigación no experimental. Además, se estableció el tipo de técnicas e instrumentos que se utilizaron en la ejecución del presente trabajo de investigación, se determinó la población y muestra del objeto de estudio a la cual se le aplicó un modelo encuesta para obtener información eficiente y eficaz que fundamenten nuestra investigación.

Con la intención de cumplir con los objetivos de esta investigación, se utilizó una entrevista de 7 preguntas y un cuestionario compuesto por 13 preguntas que abordaban las dos variables principales: gestión administrativa y desarrollo organizacional. El coeficiente alfa de Cronbach obtenido fue satisfactorio, con un valor de 0.858, lo que indica una aceptable consistencia interna en las respuestas proporcionadas por los trabajadores de la empresa.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó el método descriptivo (porcentajes) con un resultado el 81.54% están de acuerdo que las dos variables tienen relación con el objeto de estudio y el 18,46%. Por lo cual permitió determinar que la hipótesis nula no es concluyente motivo por lo que se rechazó y se aprobó la hipótesis alternativa “La gestión administrativa influye en el desarrollo organizacional en el centro ferretero Guairacaja del cantón Guamote”

**Palabras claves:** gestión administrativa, desarrollo organizacional, proceso administrativo, estrategias.

## ABSTRACT

The present study focuses on determining how administrative management influences the organizational development of the Guairacaja Ironmonger Center of the Guamote canton. Administrative management is defined as a coordinated set of tasks and activities that contribute to optimizing the use of a company's resources. It includes four fundamental functions: planning, organization, direction and control. On the other hand, organizational development refers to the strategies and tactics that a company implements to improve its effectiveness and achieve its objectives.

The state of the art bases its context on several concepts established by different authors that theoretically base the generalities of each of the research variables, the generalities of the Guairacaja Ironmonger Center were also determined where its historical review, mission, vision and values were established.

In the methodology a hypothetical-deductive approach was used and a non-experimental research design was used. In addition, the type of techniques and instruments that were used in the execution of this research work was established, the population was determined and the object of study to which a survey model was applied to obtain efficient and effective information based on our research.

With the intention of fulfilling the objectives of this research, an-interview of 7 questions and a questionnaire consisting of 13 questions that addressed the two main variables were used: administrative management and organizational development. Cronbach's alpha coefficient obtained was satisfactory, with a value of 0.858, indicating an acceptable internal consistency in the responses provided by the company's workers.

For the testing of the hypothesis, the descriptive method (percentages) was used with a result 81.54% agree that the two variables are related to the object of study and 18.46%. Therefore, it allowed to determine that the null hypothesis is inconclusive reason why the alternative hypothesis was rejected and approved "Administrative management influences organizational development in the Guairacaja Ironmonger Center of the Guamote canton"

**Keywords:** Administrative Management, Organizational Development, Administrative Process, Strategies.



Reviewed by:  
MsC. Edison Damian Escudero  
**ENGLISH PROFESSOR**  
C.C.0601890593



# **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

## **1.1 INTRODUCCIÓN**

El sector ferretero es una pieza clave para la cadena productiva debido al impulso que le da a la economía local y al ser el principal proveedor de materiales, herramientas, equipos para hogares, proyectos, empresas e industrias, especialmente de la construcción.

La gestión administrativa, es de suma importancia ya que esta permite y garantiza el manejo adecuado de los recursos que posee la organización, y así es posible el cumplimiento de los objetivos planteados dentro de la planificación general, basándose en la adecuada ejecución del proceso administrativo compuesto por; planificación, organización, dirección y control, estableciendo específica y claramente los principios básicos de dicha gestión, tales como: el orden, la disciplina, unidad de mando y la iniciativa.

El personal que labore en la organización debe estar organizado, informado y capacitado en sus responsabilidades y deberes para que desempeñen correctamente y a la vez estos resultados se vean reflejados en el crecimiento económico y el desarrollo organizacional.

Por otro lado, el desarrollo organizacional es el proceso mediante el cual la organización evalúa las conductas, los valores, las creencias y las actitudes de la gente para enfrentar la resistencia al cambio; con lo cual puede aplicar modificaciones en la cultura y ambiente laboral el cual debe ser adecuado, agradable y estimulante, pues este contribuye a un mayor alcance en los niveles de productividad y eficiencia. Los administradores de las empresas deben fortalecer las relaciones interpersonales de los empleados. La capacidad de una organización para motivar a sus empleados a mejorar su productividad se encuentra íntimamente ligada por las recompensas y crecimiento laboral. Los integrantes de la organización deben comprender los valores de la organización, estos se aprenden gracias a mecanismos de socialización, historias, creencias, actitudes que se desarrollan conforme va madurando la cultura de la empresa.

Esta investigación estuvo dividida de la siguiente manera:

Capítulo I introducción: donde se habló del planteamiento del problema, la justificación y objetivos. Capítulo II Marco teórico donde se trató los antecedentes, el marco referencial y el objeto de estudio. Capítulo III Metodología que abordará el método, enfoque,

tipo diseño de investigación. Capítulo IV Resultados y discusión que se lo realizo en base a las encuestas. Capítulo V conclusiones y recomendaciones y por último Capítulo VI Propuesta.

En la propuesta se tomará la decisión de plantear varias estrategias que ayudará al fortalecimiento organizacional y que también el área de talento humano sea más eficiente y productivo en cada una de las actividades a realizar y a su vez la gerencia tenga un mejor liderazgo.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Centro Ferretero Guairacaja ubicado en el cantón Guamote, es una empresa dedicada a la comercialización y distribución de materiales de ferretería para todo tipo de construcción civil, de la provincia de Chimborazo.

En un acercamiento con el gerente propietario me supo manifestar que no se ha preocupado implementar procesos técnicos que tomen las decisiones administrativos, efectuando sus actividades internas y externas de forma empírica lo que ha limitado su desarrollo organizacional. Las causas que fundamentan la problemática son:

- Existe poco ordenamiento en el desarrollo de las actividades del centro ferretero, debido a que no cuenta con una estructura organizacional que permita a sus colaboradores conocer a quien dirigirse en caso de existir un problema, ocasionando una demora en las decisiones correctivas a dichos inconvenientes.
- Al carecer de charlas de Capacitación a sus colaboradores, el Centro Ferretero Guairacaja no brinda un adecuado servicio al cliente.
- La falta de liderazgo por parte del gerente ha ocasionado, la falta de cumplimiento de los objetivos, un ambiente de trabajo tóxico que puede perjudicar gravemente en el rendimiento y la productividad, que no exista la comunicación adecuada de parte de los superiores a sus subordinados.
- Al no contar con un control de inventarios, ocasiona retrasos en los envíos de productos a los clientes, pérdidas financieras, desabastecimientos, exceso de existencias, interrupciones operativas, aumento de costos.

### **1.2.1 Formulación del problema**

¿Cómo la gestión administrativa influye en el desarrollo organizacional en el centro ferretero Guairacaja del cantón Guamote?

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

El Centro Ferretero Guairacaja al encontrarse con falencias dentro de su gestión administrativa y su desarrollo organizacional en las áreas estratégicas e importantes desea la mejora en sus procesos administrativos para que de esta manera pueda contar con colaboradores eficientes en su desempeño laboral dentro de la organización, optando así por brindar un servicio de calidad para sus clientes.

La presente investigación ayudará a la mejora en los puntos más débiles dentro de las áreas administrativa y el desarrollo organizacional y de ello que la organización obtenga resultados positivos dentro y fuera de ella teniendo un crecimiento institucional y un crecimiento de cada una de las personas quienes pertenecen a la organización.

### **1.4 OBJETIVOS**

#### **1.4.1 General**

- Determinar cómo la gestión administrativa influye en el desarrollo organizacional del centro ferretero Guairacaja del cantón Guamote.

#### **1.4.2 Específicos**

- Diagnosticar la gestión administrativa del Centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote y su influencia desarrollo organizacional.
- Describir la gestión administrativa en el Centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote y su influencia en el desarrollo organizacional.
- Proponer estrategias de un manejo eficiente de la gestión administrativa para un constante desarrollo organizacional del Centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES**

Para el desarrollo del trabajo de titulación es necesario tomar en cuenta las referencias y conclusiones de otros trabajos de investigaciones realizados, tanto en trabajos de grado como en artículos científicos, en temas relacionados con la gestión administrativa y desarrollo organizacional, para tomarlos como guía de esta investigación. Entre ellos se cita a los siguientes:

Para Moreno (2019) con su proyecto de investigación titulado “Diseño e implementación de un programa de desarrollo organizacional para mejorar la gestión administrativa de la empresa OLZALNAMOR provincia de Orellana, cantón FCO, de Orellana” concluye que:

La implementación de la estructura organizacional, como una herramienta de gestión y de apoyo ayudará a establecer claramente los lineamientos en la planificación, organización, dirección y control para lograr que las actividades se desarrollen de forma ordenada y que cada uno de los miembros integrantes de la empresa se comprometa con el crecimiento y desarrollo organizacional. (p. 137)

(Requejo, 2020) en su tesis titulada “Desarrollo organizacional y su influencia en la toma de decisiones de los trabajadores del centro de salud referencial de la provincia de Santa Cruz - Cajamarca “explica que: se considera que la empresa plantea estrictos criterios que deben tenerse en cuenta, como; la división del trabajo de acuerdo con las tareas asignadas, operaciones complejas, productos sustitutos y el trabajo entre máquinas, operaciones y personas. (p. 19)

(Querevalú, 2020) en su tesis de grado titulada “Estrategias de desarrollo organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán” indica que:

La finalidad para gestionar los distintos procesos por lo que traspasan las organizaciones y de esta manera poder obtener su Desarrollo Organizacional es ejecutar una inspección de manera conceptual de los principales fundamentos que se asocian al desarrollo organizacional, y de esta manera tener en cuenta el cambio que se va a ejecutar a través de un liderazgo transformador y visionar cambios que se necesitan para el desarrollo de una organización inteligente. (p.17)

Para Rojas (2021) con su proyecto de investigación titulado “Gestión organizacional en la gestión administrativa de la Gerencia de Informática en una entidad de justicia, Lima, 2021” indica que:

Una eficiente gestión organizacional no solo favorece a la gestión administrativa sino al dinamismo en los procesos administrativos, innovación y emprendimiento en las organizaciones y esta gestión sea eficiente se requiere de formular estrategias y actividades que respondan a las metas de la organización. Al respecto, una organización debe ser auto organizada que busque interacciones directas con el entorno, su constante actualización de acuerdo a su identidad cultural e ideológica. (p. 1)

Según Villalba & Yuqui (2021), en su trabajo de titulación titulada “Desarrollo de un sistema de gestión administrativa para la corporación SUMAK TARPUY” explica que:

La toma de decisiones organizacionales puede incluir una mezcla de modos, tales como el racional, el intuitivo y de improvisación. La línea de pensamiento para la toma de decisiones de la empresa no es necesariamente racional. La decisión de la empresa para salir al extranjero sigue juicios subjetivos de los directivos en respuesta a estímulos contextuales objetivos; aunque también están potencialmente incluidos los aspectos del azar, es decir que circunstancias coyunturales pueden afectar la toma de decisiones relacionadas con los procesos internacionales de la empresa. (p.18)

Para Castadeña & Caso (2021) con su tesis de grado titulada “Gestión Administrativa y Desarrollo Organizacional de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Satipo - 2018” indica que:

La administración empresarial en el tiempo ha transcurrido por un arduo proceso evolutivo. La evaluación empresarial global; desde su planificación hasta la fase de control, supone un proceso importante dentro de la gestión administrativa; tanto para la organización como para los clientes. Los cambios y exigencias constantes del consumidor, conocedor de los productos y sus derechos, genera que las empresas a nivel mundial adopten nuevos y mejores modelos de sistemas de gestión de calidad, que implica una fortaleza fundamental para su desarrollo. (p. 13)

Por otro lado, Ojeda & Rodríguez (2022), con su investigación titulada “Modelo de gestión administrativa y organizacional” indica que:

Actualmente las empresas necesitan contar con un modelo de gestión y organización bien definido que permita llevar una administración efectiva y eficiente encaminada a la mejora continua de los procesos y al cumplimiento de metas y objetivos empresariales. Se ha determinado la importancia de que una empresa cuente con un organigrama organizacional estructurado que permita diferenciar las líneas de mando y las áreas departamentales que conforman la empresa, además la ventaja que tiene una empresa al contar con un manual de funciones al alcance de sus empleados con la finalidad de que tengan claro cuáles son sus obligaciones en cada puesto de trabajo. (p. 2097)

Según Cisneros (2022) con el tema “La gestión administrativa y el desarrollo organizacional de AUTOCENTER de la ciudad de Riobamba – Ecuador”, indica que:

Para poder mejorar la gestión administrativa y el desarrollo organizacional es de vital importancia realizar estrategias para una mejora continua de la organización, ya que toda empresa debe utilizar herramientas y tácticas que les permitan estar acorde con las existencias de la colectividad, estas estrategias constituyen la mejor alternativa para corregir los problemas detectados dentro del presente estudio, permitiendo a la empresa AUTOCENTER contar con un conjunto de estrategias para tomar las mejores decisiones en función del cumplimiento de la misión y visión de la organización. (p.74)

Por otro lado, Shulca (2023) con su trabajo de titulación “la Gestión Administrativa y el Desarrollo Organizacional en la JURECH periodo 2019-2021” recomienda: “Emplear nuevas estrategias que se adecúen a su realidad y necesidad permiten fortalecer la gestión administrativa aprovechando eficientemente los recursos de la organización manteniendo un mayor control de sus actividades y procesos que ayuden a la mejora continua del desarrollo organizacional.” (p. 57)

Proaño & Ponce (2024) en su trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y desarrollo organizacional como herramienta para la compañía Cat Construction” concluye que: la gestión administrativa no solo se percibe como un proceso interno, sino como un motor fundamental del desarrollo organizacional. Este reconocimiento subraya la necesidad de invertir en prácticas administrativas sólidas y estratégicas. (p.15)

La gestión administrativa es un área de la empresa que se encarga del uso efectivo de sus recursos para el logro de las metas trazadas en un determinado período de tiempo, las cuales están destinadas a mejoras de actividades dentro de la organización.

El desarrollo organizacional es un conjunto de estrategias y tácticas planificadas por la empresa. Consiste en talento humano de una organización, complementado por herramientas y práctica para los objetivos de la compañía para cumplir con los objetivos de la organización, mejorando así su productividad.

## **2.2 MARCO REFERENCIAL**

### **2.2.1 La Gestión Administrativa**

Para Quiroa (2020) la gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.

#### **2.2.1.1 Características de la Gestión administrativa**

El gerente administrativo suele contar con un equipo de trabajo a cargo, integrado por jefes, analistas y encargados de la gerencia. (Esneca, 2021)

El gerente administrativo y su equipo cumplen varias funciones y, dependiendo del campo o especialidad en que se desempeñen pueden ocuparse de:

- Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos.
- Liderar varios equipos de trabajo.
- Supervisar la ejecución presupuestaria de la empresa.
- Crear e implementar mejoras en las políticas de gestión de personal.
- Controlar el proceso de remuneraciones a los empleados.
- Elaborar programas de capacitación y desarrollo del personal.
- Llevar a cabo investigaciones y diagnósticos de forma periódica sobre el clima organizacional.
- Preparar planes y previsiones de ventas.
- Seleccionar estrategias de ventas.
- Mapear la distribución de los espacios de trabajo para los empleados.

#### **2.2.1.2 Objetivos de la Gestión Administrativa**

Los objetivos que se pueden lograr al implementar la gestión administrativa son:

- Maximizar los procesos implementados en la gestión administrativa para lograr un mejor desempeño.
- Mejorar el seguimiento y el control de los procedimientos internos de la organización asegurando una mejor evaluación de lo que se está haciendo.
- Que el trabajo sea realice de manera más sencilla y eficaz, facilitando el logro de los objetivos.
- Ofrecer mejores bienes y servicios al mercado, mediante la utilización de nuevas tecnologías que mejoren las tareas y los procesos. (Quiroa, 2020)

### 2.2.1.3 Beneficios de la Gestión Administrativa

Quiroa (2020) explica que los beneficios principales que obtiene una empresa que aplica una adecuada gestión administrativa son los siguientes:

- **Incremento de la productividad:** En primer lugar, cuando se emplea la gestión administrativa de forma correcta permite que se puedan aplicar todos los procesos de manera más simple y sencilla. Lo que optimiza el funcionamiento de todas las actividades de la empresa. Generando un incremento de la productividad, dado que se pueden modificar y adecuar todos los procesos que afectan en forma negativa la productividad.
- **Centrarse en el logro de los objetivos:** En segundo lugar, al centrar todas las tareas y actividades en la consecución de los objetivos, todos los esfuerzos se dirigen en la misma dirección. Esto se consigue teniendo una correcta planificación, un conjunto de estrategias bien definidas y un equipo de trabajo que opera de forma coordinada. Todo esto en conjunto hace que los objetivos se alcancen en los tiempos previamente establecidos.
- **Maximizar el uso de los recursos:** En tercer lugar, al tener bien definidos los objetivos, las estrategias y al tener los equipos de trabajo coordinado se pueden ahorrar todo tipo de recursos. Tales como tiempo, dinero y recursos materiales. Dado que todo se usa de manera más inteligente y eficaz.

Ilustración 1: Beneficios de la Gestión Administrativa



**Fuente:** Economipedia. (Quiroa, 2020)



#### 2.2.1.4 Claves para una buena Gestión Administrativa

- **Crea un plan y organiza tus recursos:** Es fundamental generar un análisis completo que muestre los recursos disponibles, las herramientas que se podrían integrar y los pasos para llevar un proceso organizado. Asimismo, toma siempre en cuenta estas tres reglas: no tomes decisiones al azar, no gastes recursos en vano y prioriza la eficiencia.
- **Gestiona el tiempo:** El tiempo es un recurso que no podemos malgastar en la gestión administrativa. Para optimizar esta área será crucial optar por la digitalización de tareas, gestionar los horarios de operaciones y dar prioridad a tareas de depuración que le permitan al equipo ahorrar tiempo al máximo. Siempre puedes adoptar algún sistema de gestión de recursos que te ayude a darle seguimiento a las actividades, automatizar acciones manuales y programar el envío de mensajes, correos y demás.
- **Promueve la comunicación efectiva:** La comunicación es un factor que puede beneficiar o perjudicar a la empresa, dependiendo de cómo se maneje. Para evitar los mensajes poco claros o los silos de información te recomendamos capacitar a tus colaboradores, diseñar protocolos que indiquen cómo y a través de qué medio deben comunicarse, fomentar un ambiente de colaboración e implementar una plataforma que centralice todos los datos y canales de la organización. De esta manera podrán trabajar bajo la misma visión.
- **Mide, evalúa y modifica:** Para poder optimizar tu gestión administrativa debes tener un sistema de medición que te proporcione información valiosa sobre errores, retrasos, áreas de oportunidad, áreas de mejor rendimiento, etcétera. Estos datos te ayudarán a realizar los cambios pertinentes, experimentar con otras herramientas y métodos, así como tener un control sobre el flujo de trabajo.

#### 2.2.1.5 El Proceso Administrativo

Este proceso, es muy importante para el correcto desarrollo y mantenimiento de una empresa. No obstante, lo que hace la gestión administrativa va más allá de simplemente mantener el orden. (Esneca, 2021)

Podemos destacar 4 etapas en el proceso administrativo:

- **Planificación:** consiste en definir metas y objetivos realistas, y establecer con qué recursos y actividades se conseguirán. A grandes rasgos, se trata de marcar el rumbo de la empresa y las herramientas que se usarán.
- **Organización:** se basa en construir una estructura para distribuir los recursos, tanto humanos como materiales, para optimizar los procesos y actividades de la empresa.

- **Dirección:** consiste en ejecutar las estrategias que se han diseñado y guiar los esfuerzos hacia la consecución de objetivos. Aquí es donde entran en juego las habilidades de liderazgo, motivación y comunicación de un buen líder.
- **Control:** se verifica que todo avanza según lo establecido y se llevan a cabo los ajustes necesarios para que así sea.

## **2.2.2 Desarrollo Organizacional**

Conjunto de herramientas, técnicas y prácticas que tiene como finalidad mantener un correcto desenvolvimiento de una organización o empresa en la cual se dinamizan los procesos y generando así el ambiente laboral óptimo en la que se interrelacionan todas las personas que conforman la organización, una de las principales problemáticas que presentan las empresas es que el mercado siempre están en constante cambio y el hecho de adaptarse a ellos continuamente representa el estar adoptando nuevas herramientas y el desarrollo continuo del clima organizacional. (Matus, 2019)

### **2.2.2.1 ¿Por qué apoyarse en el Desarrollo Organizacional?**

Entre algunas razones son las siguientes:

- Ayuda a los administradores y personal (o staff) de la organización a realizar sus actividades con mayor eficiencia.
- Provee a los administradores a los medios para establecer relaciones interpersonales más eficaces.
- Muestra al personal cómo trabajar satisfactoriamente con otros en el diagnóstico de problemas complejos y en las soluciones apropiadas de los mismos.
- Ayuda a las organizaciones a sobrevivir en un mundo de cambios rápidos como los que se presentan en los individuos, el entorno, las organizaciones y los grupos.
- Apoya para que la empresa se convierta en una organización eficaz.

### **2.2.2.2 Características del Desarrollo Organizacional**

El Desarrollo Organizacional tiene ciertas características importantes:

- Es una estrategia educativa planeada.
- El cambio está ligado a las exigencias que la organización desea satisfacer, como:
  - a) Metas (¿adónde desea llegar la organización?)
  - b) Crecimiento, identidad y revitalización.
  - c) Eficiencia organizacional.
- Se fundamenta en la conducta humana.

- Los agentes de cambio o consultores por lo regular son externos, aunque una vez que se ha implantado el programa pueden ser personal de la organización.
- Implica una relación cooperativa entre el agente de cambio y la organización.
- Los agentes de cambio comparten un conjunto de metas normativas:
  - a) Mejoramiento de la capacidad interpersonal.
  - b) Transferencia de valores humanos.
  - c) Comprensión entre grupos.
  - d) Administración por equipos.
  - e) Mejores métodos para la solución de conflictos.

Según Keith Davis en su libro “Comportamiento humano en el trabajo” citado por Guízar (2019), se puede decir que el DO tiene:

- **Orientación sistémica:** ya que busca que una organización trabaje armónicamente, pues sus partes están interrelacionadas; por eso, lo que ocurra en alguna de esas partes influirá en las demás. Como cualquier herramienta administrativa, el desarrollo organizacional posee características propias que las diferencian de otras. Los siguientes son ciertos rasgos que lo distinguen:
  - a) Es una estrategia planeada.
  - b) Está ligado a situaciones que involucran: metas organizacionales, crecimiento, identidad, revitalización de la empresa e incremento de la eficiencia.
  - c) Enfatiza el comportamiento humano.
  - d) Los agentes de cambio son externos.
  - e) Implica cooperación y coordinación entre todos los miembros de la organización.
  - f) Se basa en normas preestablecidas.
  - g) Es un trabajo basado en valores humanistas.
  - h) Está orientado hacia la prevención y solución de problemas.
  - i) El aprendizaje está basado en la experiencia.
  - j) Prevé contingencias dentro de un abanico de posibilidades humanamente razonables.
  - k) Se enfoca a la cultura y los procesos.
  - l) Fomenta la colaboración entre los líderes de la organización y miembros que la conforman.
  - m) Valora y premia el trabajo en equipo.
  - n) Incluye todos los niveles de la organización.

- o) Induce a la organización a ser capaz de identificar y mejorar sus propias áreas de oportunidad y considera al mejoramiento de la organización como un proceso permanente en un contexto de cambio consta
- **Valores humanísticos:** los cuales son supuestos positivos de las personas en cuanto a su potencial y deseo de crecimiento.
- **Agente de cambio:** que es copartícipe, junto con la dirección de la empresa, en el éxito del programa de desarrollo organizacional. (p. 8)

### 2.2.2.3 Valores y principios fundamentales del Desarrollo Organizacional

El paradigma del desarrollo organizacional valora el crecimiento humano y organizacional, el proceso participativo y de colaboración y el espíritu de búsqueda, para lo cual se basa en ciertos valores. (Hernández, Gallarzo, & Espinoza, 2020, p. 19)

Conforme el tiempo pasa y de acuerdo con los valores de cada uno, las actitudes cambian; los valores en que se basa el desarrollo organizacional son:

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

### 2.2.2.4 Proceso del Desarrollo Organizacional

Una empresa enfrenta ciertos problemas entre unidades organizacionales, moral baja, quejas de los clientes y costos crecientes (reconocimiento del problema).

El director ejecutivo contacta a un experto en desarrollo organizacional para analizar la situación y los dos reconocen la necesidad de un diagnóstico organizacional. El consultor recopila información de varias unidades organizacionales mediante cuestionarios, entrevistas y observación, y los datos se analizan y preparan para realimentación.

El ejecutivo consulta con los otros gerentes para celebrar una reunión con ellos, donde, después de algunos comentarios de introducción, el consultor presenta sus

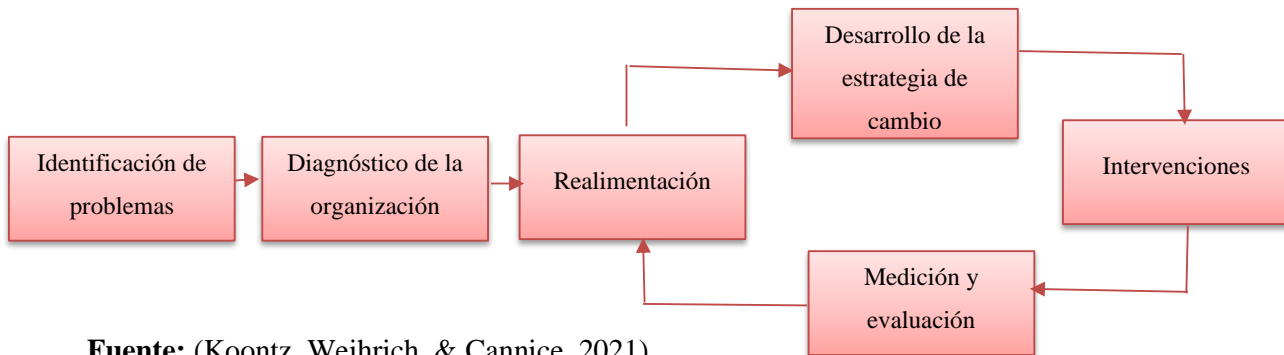
descubrimientos con los encabezados de relaciones entre departamentos, metas de la empresa y relaciones con los clientes (realimentación); luego el grupo califica los problemas en orden de importancia. (Rodrigues, 2022)

Con la orientación del consultor, el grupo analiza las dificultades, identifica las causas subyacentes y explora soluciones posibles. La función del consultor es la de un asesor que facilita el proceso, en el que se integran conferencias y ejercicios breves sobre la toma de decisiones, formación de equipos y solución de problemas, y en ocasiones se establecen subgrupos para tratar problemas específicos. La importancia está en la apertura y la objetividad.

La reunión termina con un acuerdo sobre una estrategia de cambio. Las intervenciones específicas pueden incluir un cambio en la estructura de la organización, un procedimiento más efectivo para manejar las quejas de los clientes y el establecimiento de un equipo a cargo de la responsabilidad de instrumentar un programa de reducción de costos.

Más aún, el grupo acuerda volver a reunirse en tres meses para medir y evaluar la efectividad de los esfuerzos de desarrollo organizacional. Aun cuando estas tres fases completan el ciclo de desarrollo, el esfuerzo no termina allí, sino que dicho desarrollo se convierte en un esfuerzo continuo, planeado, sistémico y enfocado en el cambio, que se propone hacer a la empresa más efectiva. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2021, p. 129)

Gráfico 1: Proceso del Desarrollo Organizacional



**Fuente:** (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2021)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

### 2.2.2.5 Administración tradicional vs el Desarrollo Organizacional

La administración tradicional ve al hombre como un ser rígido e inmutable, mientras que el desarrollo organizacional ve al hombre como un ser en proceso de crecimiento. (Hernández, Gallarzo, & Espinoza, 2020, p. 22)

Tabla 1: Principios de la administración tradicional vs el desarrollo organizacional

<b>Principios de administración Tradicional</b>	<b>Principios del desarrollo organizacional</b>
El hombre es malo por naturaleza.	El hombre es bueno por naturaleza.
Evaluación negativa de los individuos o falta de evaluación.	Consideración de los individuos como seres humanos.
Visión del hombre como un ser rígido e inmutable.	Visión del hombre como un ser en proceso de crecimiento.
Resistencia y temor de aceptar las diferencias individuales.	Aceptación plena y utilización de las diferencias individuales.
Visualización del individuo en función a su puesto laboral.	Visualización del individuo como persona integral.
Inexpresión sentimental.	Expresión adecuada y uso eficaz de los sentimientos
Actitudes y comportamientos fingidos.	Actitudes y comportamientos auténticos.
Uso del estatus o para mantener el poder y prestigio social.	Uso de los estatus para alcanzar los objetivos organizacionales.
Desconfianza en las personas.	Confianza en las personas.
Rechazo a la aceptación de riesgo.	Deseo y aceptación de riesgos.
Énfasis en la competencia entre personas.	Énfasis en colaboración entre personas.

**Fuente:** (Hernández, Gallarzo, & Espinoza, 2020, p. 22)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

## 2.3 OBJETO DE ESTUDIO

### 2.3.1 Historia del Centro Ferretero “Guairacaja”

Centro ferretero “Guairacaja” está ubicado en el cantón Guamate provincia de Chimborazo la idea de este negocio nace de Daniel Guairacaja y Pedro Aucancela, quienes con el apoyo respectivo de su familia y viendo la necesidad que en este cantón no cuenta con una ferretería capaz de proveer todos los materiales de construcción para los Guamateños/as.

Inaugurando así su primer local el 25 de diciembre del 2009 en las calles Riobamba y General Barriga; prestando atención los siete días de la semana con pocos materiales; quienes gracias a su amabilidad y buena atención fueron adquiriendo día a día clientes, en 6

meses de haber comenzado, adquieren su primer vehículo para la entrega de materiales, tres años más tarde adquieren una volqueta para distribuir materiales pétreos.

El 13 de abril del 2014 ya contando con una propiedad se inaugura el nuevo y amplio local en las calles Av. Circunvalación y Manabí, brindando así una mejor y cómoda atención a sus clientes quienes han puesto su confianza en ellos.

En junio del 2019 con la necesidad de ampliar nuestros servicios, se realiza la compra de una retroexcavadora la cual nos ayudara a brindar un servicio completo a la ciudadanía y al cantón. (Aucancela, 2019)

### **2.3.2 Misión**

“Son una empresa especializada en el sector ferretero, que trabaja día a día con la finalidad de satisfacer necesidades y expectativas de nuestros clientes a través de diversos servicios y productos con las mejores marcas, excelente calidad y precios competitivos; luchamos cada día por ser líderes en el mercado y proyectarnos con dinamismo a nuestra comunidad.” (Aucancela, 2019)

### **2.3.3 Visión**

“Ser una empresa líder en el sector ferretero, buscando superar las expectativas de nuestros clientes, proyectándonos como una compañía competitiva que sea de gran aporte para el crecimiento económico de nuestro cantón.” (Aucancela, 2019)

### **2.3.4 Valores Corporativos**

Según el propietario de Centro Ferretero “Guairacaja” los valores corporativos son los siguientes: respeto, honestidad, solidaridad, compromiso, calidad de servicio, mejoramiento continuo, igualdad, responsabilidad, transparencia, confianza.

### **2.3.5 Ubicación Geográfica del Centro Ferretero “Guairacaja”**

Ilustración 2: Centro Ferretero Guairacaja



**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1 Hipotético-Deductivo**

Según Bernal (2021) el método hipotético-deductivo consiste en: “un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones generales que deben confrontarse con los hechos antes de constituirse teorías.” (p. 71)

La investigación partió de una hipótesis que mediante la muestra y el cuestionario fue comprobada, debido a que los resultados fueron analizados.

##### **3.1.1.1 Fases del método Hipotético-Deductivo**

###### **Observación**

Se procedió con la observación de cómo la gestión administrativa influye en el desarrollo organizacional en el Centro Ferretero Guairacaja, mediante los objetivos que se han planteado en el trabajo de investigación.

###### **Identificación del problema**

Se identificó el problema en referencia a la gestión administrativa influye en el desarrollo organizacional en el centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote, por medio de la recopilación de datos de dicho centro ferretero.

###### **Formulación de hipótesis**

La hipótesis para el trabajo de investigación se declara de la siguiente manera: La gestión administrativa influye en el desarrollo organizacional en el Centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote.

###### **Deducción de las consecuencias de las hipótesis**

Se desarrolló por medio de la aplicación del método hipotético-deductivo, el cuestionario que se utilizó para realizar encuestas, y recolectar información con la finalidad de determinar si la gestión administrativa influye en el desarrollo organizacional en el Centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote.



## **3.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1 Enfoque Cualitativo**

El enfoque cualitativo según Hernández et.al (2010) citado por Monroy & Nava (2019), menciona que se “utiliza para recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”.

Debido a que se utilizó documentos tales como libros, tesis, páginas web confiables (Google académico, Scielo, Eric, etcétera.) de donde se obtuvo toda la información conceptual de las dos variables del objeto de estudio.

### **3.2.2 Enfoque Cuantitativo**

Para Hernández et.al (2010) citado por Monroy & Nava (2019), el enfoque cuantitativo “usa la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.” (p.71)

En esta investigación se utilizó una muestra de la población de estudio que mediante una encuesta se obtuvo resultados, los cuales fueron tabulados y al final sirvieron para la validación de la hipótesis.

## **3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **3.3.1 Descriptiva**

Para Albornoz, Guzmán, & Sidel (2023) la investigación descriptiva se refiere: a la etapa preparatoria del trabajo científico que permite ordenar el resultado de las observaciones de las conductas, las características, los factores, los procedimientos y otras variables de fenómenos y hechos. Utilizando criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes. (p. 71)

Fue aplicado al describir todas las dimensiones que conforman las variables de estudio del presente trabajo de investigación, es decir, se centró en recabar y recolectar datos que describieron las situaciones actuales del objeto de estudio.

Se aplicó una encuesta a la muestra, que después de ser obtenidos, los resultados fueron tabulados y graficados para su comprensión y finalmente analizarlos.

### **3.3.2 De campo**

La investigación de campo tiene como objetivo comprender, analizar e interactuar cualitativamente con los individuos en sus entornos nativos y recopilar datos. Al decir que están en el “campo”, los científicos sociales suelen referirse al mundo real donde se estudian las actividades y los sucesos de la vida cotidiana de las personas. (Arteaga, 2022)

Pertenece a una investigación de campo debido a que se obtuvieron datos reales y verídicos en las propias instalaciones del Centro Ferretero Guairacaja, mediante un contacto directo con el personal que trabaja en la ferretería.

### **3.4 DISEÑO**

#### **3.4.1 No experimental**

En este diseño no hay estímulos o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio, los sujetos del estudio son evaluados en su contexto natural sin alterar ninguna situación; así mismo, no se manipulan las variables de estudio. Dentro de este diseño existen dos tipos: Transversal y longitudinal y la diferencia entre ambos es la época o el tiempo en que se realizan. (Arias, 2021, p. 78)

Las dos variables del objeto de estudio fueron observados, analizados en base a la problemática planteada y luego se establecieron posibles soluciones a la misma.

### **3.5 HIPÓTESIS**

Una hipótesis es una afirmación que puede o no ser cierta. Sin embargo, se formula en base a un indicio o a una serie de hechos, a los cuales se puede añadir determinados supuestos. Puede fundamentarse en la evidencia científica o un conjunto de argumentos que cuenten con sustento. De otro modo, no tendría sentido iniciar un trabajo de análisis al respecto. (Westreicher, 2024)

**H<sub>1</sub>**.- La gestión administrativa influye en el desarrollo organizacional en el centro ferretero Guairacaja del cantón Guamote.

**H<sub>0</sub>**.- La gestión administrativa no influye en el desarrollo organizacional en el centro ferretero Guairacaja del cantón Guamote.

## **3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.6.1 Población**

“La población es el conjunto de elementos que tienen una característica común que es observable y acerca del cual queremos realizar determinados estudios” (García, 2019, p. 130)

La población del Centro Ferretero Guairacaja, comprendió un total de 10 personas, entre ellas dos relacionadas con el área administrativa y ocho con el área de bodegas y ventas.

### **3.6.2 Muestra**

Una muestra es “un conjunto de la población sobre la cual se realizará alguna medición que permitirá conclusiones generalizadas a toda la población.” (García, 2019, p. 130). Debido al reducido número de la población que comprende el Centro Ferretero Guairacaja, no fue necesario establecer una muestra, por lo que se trabajó con la totalidad de la población.

## **3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.7.1 Técnicas**

#### **3.7.1.1 Entrevista**

La entrevista como técnica de investigación puede definirse como:

Una conversación de carácter planificado entre el entrevistador y el entrevistado, en la que se establece un proceso de comunicación en el que intervienen de manera fundamental los gestos, posturas y todas las diferentes expresiones no verbales tanto del que entrevista como del que se encuentra en el plano de entrevistado (García, 2019, p. 85)

Se realizó una entrevista al gerente y otra al contador del Centro Ferretero Guairacaja, a fin de obtener información sobre la gestión y desarrollo empresarial, mediante el cual se obtuvo información relacionada con la manera de delegar funciones.

#### **3.7.1.2 Encuesta**

Una encuesta “es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando” (Arias, 2021, p. 101)

Se aplicó una encuesta al personal permitiéndonos conocer como es el ambiente laboral y como se delega las funciones para el logro de los objetivos.

### **3.7.2 Instrumentos**

#### **3.7.2.1 Guía de la entrevista**

Para la recolección de información de este trabajo de investigación se basó en la guía de la entrevista con preguntas dirigidas al propietario y contador del centro ferretero Guairacaja.

#### **3.7.2.2 Cuestionario de la encuesta**

Tuvo preguntas dirigidas a los trabajadores del centro ferretero Guairacaja.

### **3.8 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN**

Los datos recolectados fueron tabulados en una hoja electrónica de Excel, para su análisis cuantitativo, se utilizó cuadros y gráficos estadísticos para la comprensión de resultados.

### **3.9 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Una vez aplicada la entrevista al propietario del centro ferretero Guairacaja y la encuesta a los trabajadores que laboran en ella, se procedió a analizar y a realizar la discusión de los resultados obtenidos a través de la para su análisis según los objetivos planteados.

## CAPÍTULO IV: RESULTADO Y DISCUSIÓN

### 4.1 Análisis de fiabilidad

El análisis de fiabilidad permite estudiar las propiedades de las escalas de medición y de los elementos que componen las escalas. El procedimiento Análisis de fiabilidad calcula un número de medidas de fiabilidad de escala que se utilizan normalmente y también proporciona información sobre las relaciones entre elementos individuales de la escala. Se pueden utilizar los coeficientes de correlación intraclase para calcular estimaciones de la fiabilidad inter-evaluadores. (SPSS Statistics 25.0.0, 2019)

#### 4.1.1 Alfa de Cronbach

Es una medida utilizada para evaluar la confiabilidad y la consistencia interna de los ítems de una escala o test. También, se puede describir como una medida de cuán estrechamente relacionados están los elementos de ese instrumento de recogida de datos.

Tabla 2: Rangos del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia interna
$\alpha \geq 0.9$	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

Fuente: IBM SPSS

Elaborado por: Aucancela F. (2024)

Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	13

Fuente: IBM SPSS

Elaborado por: Aucancela F. (2024)

Los resultados muestran un valor bueno ( $>0.8$ ) para la medida de adecuación muestral según los 5 ítems de cada encuesta, las cuales fueron expresadas por las dimensiones de cada variable de estudio, este valor de muestra que las encuestas se encuentran libres de errores aleatorios. El alfa de Cronbach que normalmente permite a partir de las n variables observadas, para la gestión administrativa y el desarrolló organizacional

con un valor de 0.858 lo que demuestra que los ítems de las variables tienen congruencia entre sí y que la confiabilidad del instrumento utilizado en el presente estudio es buena.

## 4.2 Resultado de la encuesta

**Pregunta 1:** ¿Considera usted importante alcanzar los objetivos planificados dentro del centro ferretero Guairacaja?

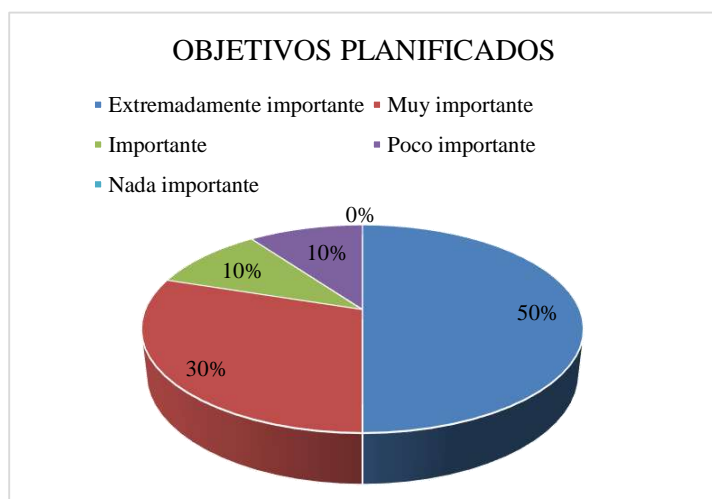
Tabla 4: Alcance de objetivos planificados

Respuestas	Frecuencia	%
Extremadamente importante	5	50%
Muy importante	3	30%
Importante	1	10%
Poco importante	1	10%
Nada importante	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

Gráfico 2: Objetivos planificados



**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

### Análisis

El 50% de la población encuestada manifiesta que es extremadamente importante alcanzar los objetivos planificados por la organización, mientras que el 30% manifiesta que es muy importante, tanto así el 10% de la población manifiesta que es importante y el 10% restante que es poco importante.

### Interpretación

Al alcanzar los objetivos planificados, y este nos dan buenos resultados en toda la organización nos evita que tengamos esfuerzos innecesarios y esto nos muestra que tiene

una calidad en la planificación y un éxito en la organización. Mediante la investigación realizada es muy importante que la organización planifique objetivos para que eviten tener esfuerzos innecesarios y este tenga éxito en resultados futuros.

**Pregunta 2:** ¿Considera usted importante cumplir con los objetivos planteados por el Centro Ferretero Guairacaja a inicio de año?

Tabla 5: Cumplimiento de objetivos planteados

Respuestas	Frecuencia	%
Extremadamente importante	3	30%
Muy importante	4	40%
Importante	2	20%
Poco importante	1	10%
Nada importante	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

Gráfico 3: Cumplimiento de objetivos planteados



**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

### Análisis

El 30% de la población encuestada manifiesta que es muy importante cumplir con los objetivos planteados por la organización a inicio de año, mientras que el 40% manifiesta que es extremadamente importante tanto así el 20% manifiesta que es importante y el 10% restante que es poco importante.

### Interpretación

Es de suma importancia cumplir con los objetivos planteados ya que les permite organizarse de mejor manera la organización y así saber cómo trabajar o actuar o que resultados buscar para un buen desempeño.

Mediante la investigación realizada es muy importante cumplir con objetivos planteados a inicio de año ya que este les permitirá organizarse y obtener resultados positivos para la empresa.

**Pregunta 3:** ¿Considera usted importante qué el gerente administrativo brinde las herramientas necesarias para el empleado elabore sus actividades de manera eficiente?

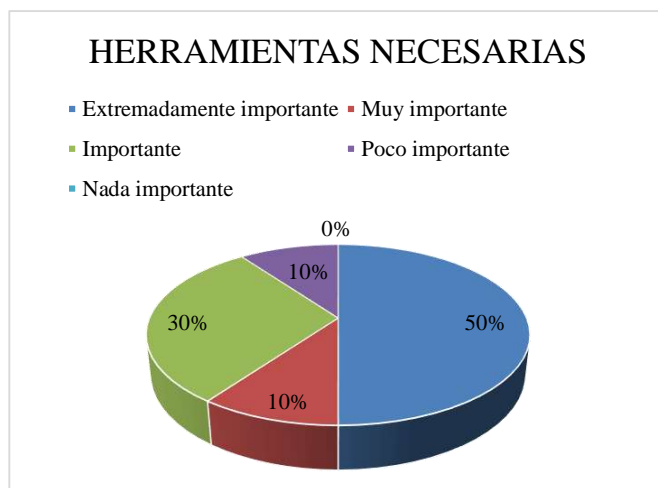
Tabla 6: Herramientas necesarias

Respuestas	Frecuencia	%
Extremadamente importante	5	50%
Muy importante	1	10%
Importante	3	30%
Poco importante	1	10%
Nada importante	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

Gráfico 4: Herramientas necesarias



**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

### Análisis

El 50% de la población encuestada manifiesta que es extremadamente importante que el gerente administrativo brinde herramientas necesarias para que el empleado elabore sus actividades de manera eficiente, mientras que el 30% manifiesta que es importante, tanto



así el 10% manifiesta que es muy importante y el otro 10% de la población dice que es importante.

### Interpretación

Al brindar las herramientas a cada uno de los trabajadores dentro de la organización, este motiva a las personas a dar lo mejor de sí mismos y trabajan con pasión y propósito ya que esto les inspira a realizar las actividades de manera distinta, segura y genera mejores resultados para la organización. Mediante esta investigación realizada es extremadamente importante que el gerente brinde las herramientas necesarias para que el trabajador este motivado y este genere resultados positivos para la organización.

**Pregunta 4:** ¿Considera usted el rendimiento de una inversión que realiza el Centro Ferretero Guairacaja?

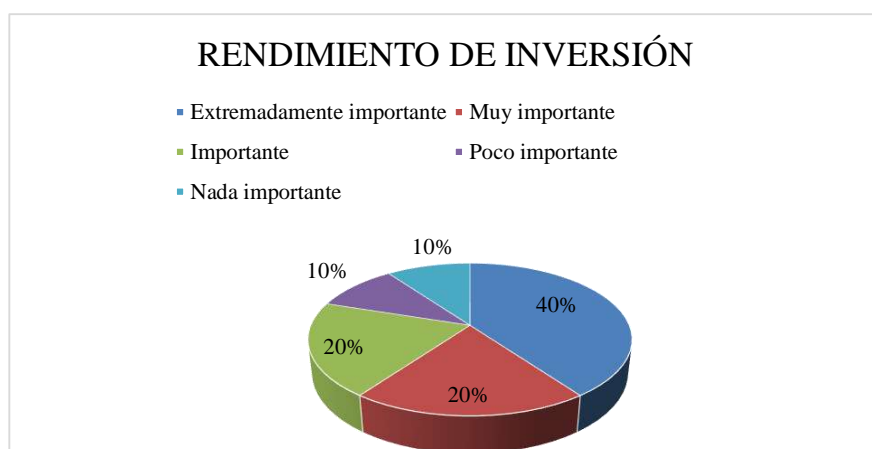
Tabla 7: Rendimiento de una inversión

Respuestas	Frecuencia	%
Extremadamente importante	4	40%
Muy importante	2	20%
Importante	2	20%
Poco importante	1	10%
Nada importante	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

Gráfico 5: Rendimiento de la inversión



**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

### Análisis

El 40% de la población encuestada manifiesta que es extremadamente importante que el rendimiento de una inversión que realiza el centro ferretero Guairacaja, mientras que

el 20% manifiesta que es muy importante, tanto así el otro 20% manifiesta que es importante, el 10% manifiesta que es poco importante y el otro 10% de la población dice que es poco importante.

### Interpretación

El rendimiento de una inversión es de vital importancia ya que este construye un ahorro futuro para la organización y de esta manera podemos obtener un mejor desarrollo de la organización. Mediante esta investigación realizada el 40% de la población dice que es extremadamente importante el rendimiento de una inversión ya que a futuro la organización obtendrá un mejor desarrollo.

**Pregunta 5:** ¿Considera usted que el centro ferretero Guairacaja aporte a sus trabajadores con charlas sobre el liderazgo, motivación, desarrollo, productividad?

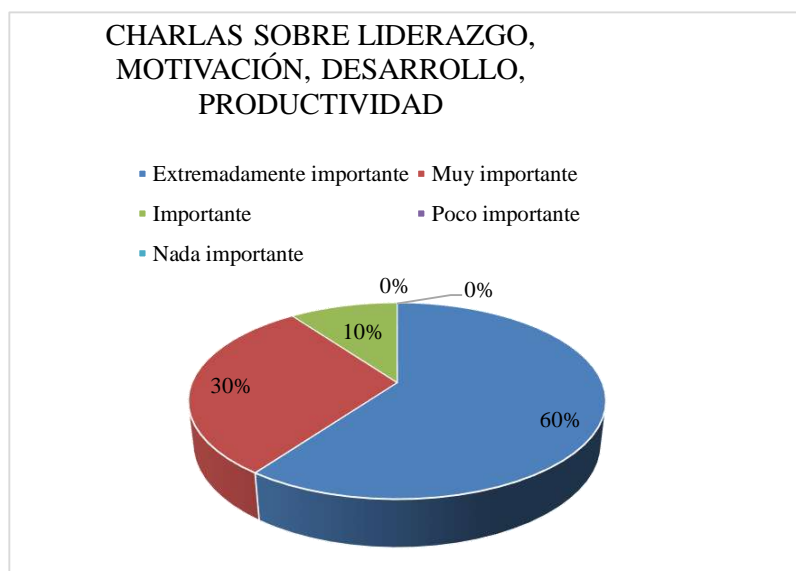
Tabla 8: Charlas sobre liderazgo, motivación, desarrollo, productividad

Respuestas	Frecuencia	%
Extremadamente importante	6	40%
Muy importante	3	20%
Importante	1	20%
Poco importante	0	10%
Nada importante	0	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

Gráfico 6: Charlas sobre liderazgo, motivación, desarrollo, productividad



**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

## Análisis

El 60% de la población encuestada manifiesta que es extremadamente importante que el centro ferretero Guairacaja aporte a sus trabajadores con charlas sobre el liderazgo, motivación, desarrollo, productividad, mientras que el 30% manifiesta que es muy importante y el 10% que es importante.

## Interpretación

Es de suma importancia ya que este nos ayuda a incrementar la habilidad y capacidad de cada uno de los empleados ya que por medio de ellos se puede lograr a alcanzar objetivos y metas, por parte de la organización es necesario que cuente con programas de capacitación o charlas permanentes ya que este permite generar productividad y calidad en el trabajo. Mediante esta investigación realizada es extremadamente importante que la organización realice charlas para una mejor habilidad y capacidad para alcanzar los objetivos de la organización.

**Pregunta 6:** ¿Considera usted que el centro ferretero Guairacaja cuenta con varias ventajas competitivas?

Tabla 9: Ventajas competitivas

Respuestas	Frecuencia	%
Extremadamente importante	2	20%
Muy importante	1	10%
Importante	4	40%
Poco importante	3	30%
Nada importante	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

Gráfico 7: Ventajas competitivas



**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

### **Análisis**

El 40% de la población encuestada manifiesta que es importante que el centro ferretero Guairacaja cuente con varias ventajas competitivas, mientras que el 30% manifiesta que es poco importante, tanto así el 20% manifiesta que es nada importante y el 10% que es muy importante.

### **Interpretación**

Al generar una ventaja competitiva distingue a una empresa de sus competidores y este hace que genere más clientes leales a la organización.

Mediante a investigación realizada el 40% de la población ha dicho que es importante ya que la ventaja competitiva es un factor clave para el desarrollo de la empresa.

**Pregunta 7:** ¿Considera usted que el Centro Ferretero Guairacaja cuenta con un stock completamente abastecido para la satisfacción de sus clientes?

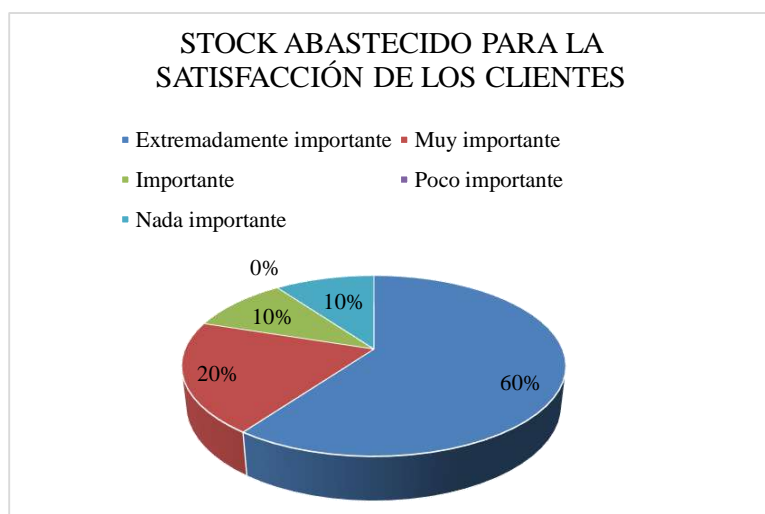
Tabla 10: Stock abastecido para la satisfacción de los clientes

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Extremadamente importante	6	60%
Muy importante	2	30%
Importante	1	10%
Poco importante	0	0%
Nada importante	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

Gráfico 8: Stock abastecido para la satisfacción de los clientes



**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

## Análisis

El 60% de la población encuestada manifiesta que es extremadamente importante que el centro ferretero Guairacaja cuente con un stock completamente abastecido para la satisfacción de sus clientes, mientras que el 20% manifiesta que es muy importante, tanto así el 10% de la población dice que es importante y el otro 10% de la población manifiesta que es nada importante.

## Interpretación

Al contar con un stock completamente abastecido podemos satisfacer a los clientes con los productos que requieran. Mediante la investigación realizada el 60% de la población la empresa dice que si es extremadamente importante ya que esta beneficiaria a la organización y atrae a más clientes.

**Pregunta 8:** ¿Considera usted que el Centro Ferretero Guairacaja brinde soluciones hacia sus clientes con cada uno de sus productos?

Tabla 11: Soluciones a sus clientes con sus productos

Respuestas	Frecuencia	%
Extremadamente importante	2	20%
Muy importante	1	10%
Importante	4	40%
Poco importante	3	30%
Nada importante	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

Gráfico 9: Soluciones a sus clientes con sus productos



**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

## Análisis

El 40% de la población encuestada manifiesta que es importante que el centro ferretero Guairacaja brinde soluciones hacia sus clientes con cada uno de sus productos, mientras que el 30% manifiesta que es poco importante tanto así el 20% de la población dice que es nada importante y el 10 % de la población dice que es importante.

## Interpretación

El servicio al cliente genera una excelente experiencia para los consumidores de manera dinámica y proactiva y este proceso se lo realiza en cada área de la organización y debe de estar enfocado en la satisfacción de las necesidades del cliente.

Mediante la investigación realizada el 40% de la población encuestada dice que es importante brindar y satisfacer a cliente ya que este los lleva al desarrollo de la empresa.

**Pregunta 9:** ¿Considera usted que el trabajo en equipo ayuda de manera eficiente para el crecimiento del Centro Ferretero Guairacaja?

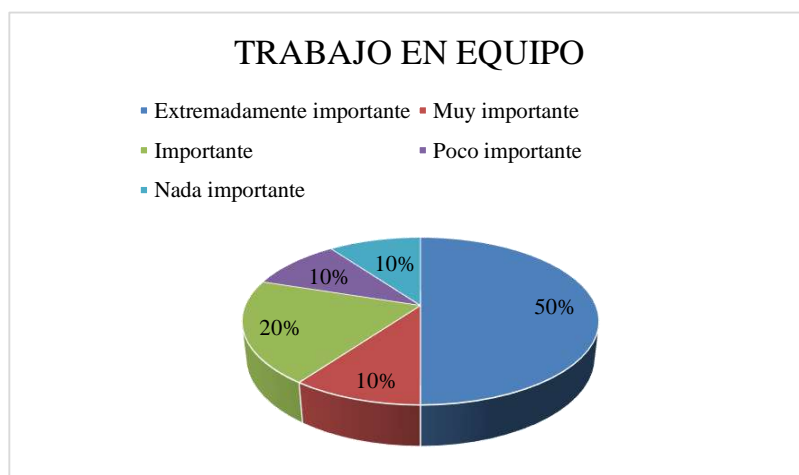
Tabla 12: Trabajo en equipo

Respuestas	Frecuencia	%
Extremadamente importante	5	50%
Muy importante	1	10%
Importante	2	20%
Poco importante	1	10%
Nada importante	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

Gráfico 10: Trabajo en equipo



**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

## Análisis

El 50% de la población encuestada manifiesta que es extremadamente importante que el trabajo en equipo ayude de manera eficiente para el crecimiento del centro ferretero Guairacaja, mientras que el 20% manifiesta que es importante, tanto así que el 10% manifiesta que es importante, el otro 10% es poco importante y el otro 10% es nada importante.

## Interpretación

El trabajo en equipo es una herramienta de suma importancia y mucho más cuando se habla para tener una eficiencia organizativa, y al realizarlo produce un gran impacto positivo en la empresa. Mediante esta investigación realizada el 50% de la población encuestada dice que se debe trabajar en equipo para que la organización tenga un desarrollo productivo.

**Pregunta 10:** ¿Considera usted que el gerente del Centro Ferretero Guairacaja, realice sus acciones administrativas con liderazgo?

Tabla 13: Liderazgo por parte del gerente

Respuestas	Frecuencia	%
Extremadamente importante	3	50%
Muy importante	2	10%
Importante	3	20%
Poco importante	1	10%
Nada importante	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

Gráfico 11: Liderazgo por parte del gerente



**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

## Análisis

El 30% de la población encuestada manifiesta que es extremadamente importante que el gerente realice sus acciones administrativas con liderazgo mientras el otro 30% indico que es importante y el 20% que es muy importante de la misma manera el 10% de la población dice que es poco importante y el otro 10% es nada importante.

## Interpretación

El liderazgo es un elemento importante, debido a que este guía, dirige y motiva con un propósito firme del cumplimiento de los objetivos de la organización. Siendo así la población mediante la investigación realizada dice que es extremadamente importante y a su vez muy importante ya que con su desarrollo adecuado es capaz de realizar una verdadera transformación social. Debido a esto, su función trasciende el escenario empresarial para llegar a las comunidades y sociedades en donde también influye, ya que cumple un rol determinante en cualquier ámbito en donde haya varios individuos.

**Pregunta 11:** ¿Considera usted dar cumplimiento a las metas propuestas?

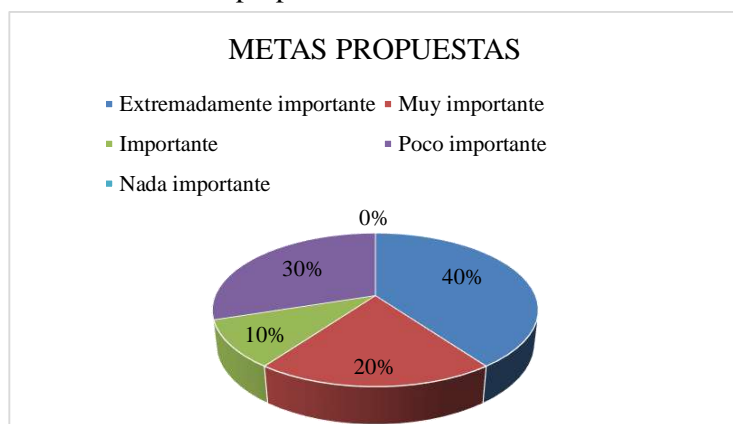
Tabla 14: Metas propuestas

Respuestas	Frecuencia	%
Extremadamente importante	4	40%
Muy importante	2	20%
Importante	1	10%
Poco importante	3	30%
Nada importante	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

Gráfico 12: Metas propuestas



**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)



## Análisis

El 40% de la población encuestada manifiesta que es extremadamente importante dar el cumplimiento a meta propuestas, mientras que el 30% manifiesta que es poco importante, el otro 20% dice que es muy importante y el 10% es importante.

## Interpretación

Es de suma importancia en la organización dar con el cumplimiento de cada una de las metas propuestas y ser revisadas trimestral o semestralmente ya que nos ayuda a enfrentar retos y dificultades y así se logra metas y objetivos. Mediante esta investigación realizada el 40% de la población dice que es extremadamente importante y es necesario aplicarlo para enfrentar las dificultades.

**Pregunta 12:** ¿Considera usted que el Centro Ferretero Guairacaja aporte positivamente a sus trabajadores con un buen clima organizacional?

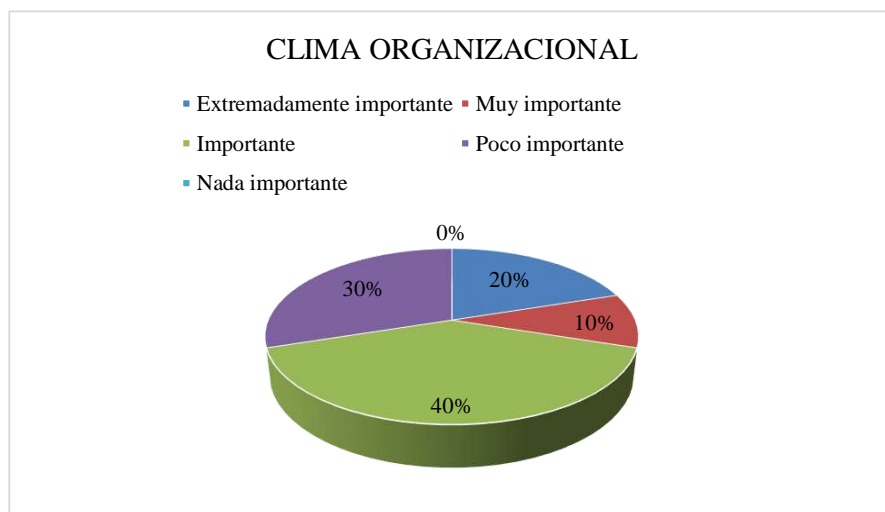
Tabla 15: Clima organizacional

Respuestas	Frecuencia	%
Extremadamente importante	2	20%
Muy importante	1	10%
Importante	4	40%
Poco importante	3	30%
Nada importante	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

Gráfico 13: Clima organizacional



**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

### Análisis

El 40% de la población encuestada manifiesta que es importante que el centro ferretero Guairacaja aporte positivamente a sus trabajadores con un buen clima organizacional, mientras que el 30% manifiesta que es poco importante y el 20% dice que es extremadamente importante y el 10% manifiesta que es muy importante.

### Interpretación

El estado de ánimo y el ambiente laboral en una organización es de suma importancia ya que de este depende el desempeño de esta y por ello es importante promover un ambiente laboral más agradable que favorezca tanto en la productividad, innovación y consecuente los resultados de la organización. Mediante esta investigación realizada la población manifiesta que importante que haya un clima organizacional adecuado ya que de este depende el desempeño de los trabajadores y la productividad e innovación de la organización.

**Pregunta 13:** ¿Considera usted que las labores que se realiza en el Centro Ferretero Guairacaja se los lleve de manera coordinada entre las diferentes áreas de la empresa?

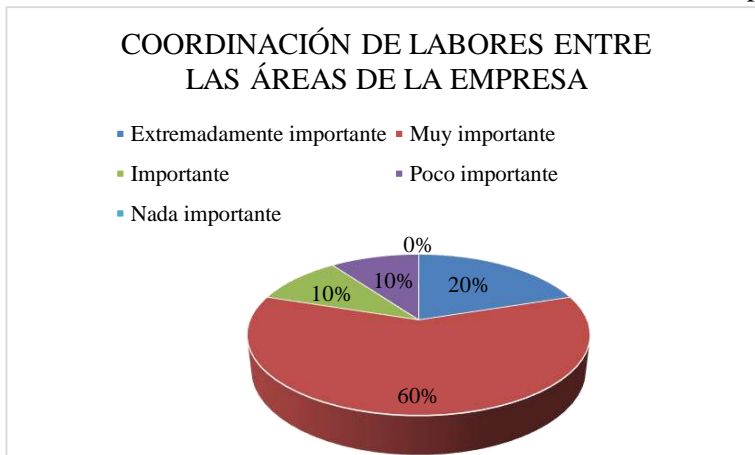
Tabla 16: Coordinación de labores entre las áreas de la empresa.

Respuestas	Frecuencia	%
Extremadamente importante	2	20%
Muy importante	6	60%
Importante	1	10%
Poco importante	1	10%
Nada importante	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

Gráfico 14: Coordinación de labores entre las áreas de la empresa



**Fuente:** encuesta aplicada en el Centro Ferretero Guairacaja (Excel)

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

## **Análisis**

Del total de población encuestada, el 60% indicaron que es muy importante que las labores que se realizan en el Centro Ferretero Guairacaja se las lleven de manera coordinada entre las diferentes áreas de la empresa, mientras que el 20% indicaron que son extremadamente importantes, el 10% manifiesta que es importante y el otro 10% dice que es poco importante.

## **Interpretación**

Dentro de una organización existe diferentes departamentos y áreas en donde sus actividades son especializadas de acuerdo con sus conocimientos y habilidades. Mediante esta investigación el 60% de la población manifiesta que es muy importante la coordinación de estos hace que el tiempo sea más productivo y que se alcance al cumplimiento de los objetivos.

### **4.3 Variables e hipótesis**

**Variable independiente:** Gestión administrativa

**Variable dependiente:** Desarrollo organizacional

**H<sub>1</sub>**.- La gestión administrativa influye en el desarrollo organizacional en el centro ferretero Guairacaja del cantón Guamote.

**H<sub>0</sub>**.- La gestión administrativa no influye en el desarrollo organizacional en el centro ferretero Guairacaja del cantón Guamote.

### **4.4 Comprobación de hipótesis**

#### **Método Descriptivo (Porcentajes)**

Utilizando el método de los porcentajes en el cual se tabulo el número de respuestas de cada pregunta según a la variable que pertenecía, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 17: Tabulación de la variable dependiente

<b>Variable dependiente</b>	<b>De acuerdo</b>		<b>No de acuerdo</b>	
	<b>Ni</b>	<b>%</b>	<b>Ni</b>	<b>%</b>
Pregunta 1	9	90%	1	10%
Pregunta 2	9	90%	1	10%
Pregunta 3	9	90%	1	10%
Pregunta 5	10	100%	0	0%
Pregunta 10	8	80%	2	20%
Pregunta 11	7	70%	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>87%</b>	<b>8</b>	<b>13%</b>

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

Esta tabla se refiere a las variables dependientes en la cual se tomó en cuenta 6 preguntas relacionadas a la variable con una población de 10 personas dándonos un total de 60 respuestas que en este caso sería el 100% de la población, en el cual las 52 respuestas nos dieron un resultado de 87% que están de acuerdo y las 8 respuestas con un 13% que no están de acuerdo. Hay que tomar en cuenta que se promedian las frecuencias y no los porcentajes.

Tabla 18: Tabulación de la variable independiente

Variable Independiente	De acuerdo		No de acuerdo	
	Ni	%	Ni	%
Pregunta 4	8	80%	2	20%
Pregunta 6	7	70%	3	30%
Pregunta 7	9	90%	1	10%
Pregunta 8	7	70%	3	30%
Pregunta 9	8	80%	2	20%
Pregunta 12	7	70%	3	30%
Pregunta 13	8	80%	2	20%
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>77,14%</b>	<b>16</b>	<b>22,86%</b>

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

Esta tabla se refiere a las variables independientes en la cual se tomó en cuenta 7 preguntas relacionadas a la variable independiente, con una población de 10 personas dándonos un total de 70 respuestas que en este caso sería el 100% de la población, en el cual las 52 respuestas nos dieron un resultado de 77.14% que están de acuerdo y las 16 respuestas con un 22.86% que no están de acuerdo.

Tabla 19: Tabla comparativa de porcentajes de variables

	De acuerdo		No De acuerdo	
	Ni	%	Ni	%
Variable Dependiente	52	87	8	13
Variable Independiente	54	77,14	16	22
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>81,54%</b>	<b>24</b>	<b>18,46%</b>

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

Se comparan los porcentajes obtenidos anteriormente. Como resultado el 81.54% están de acuerdo que las dos variables tienen relación con el objeto de estudio y el 18,46%.

Por lo cual permitió determinar que la hipótesis nula no es concluyente motivo por lo que se rechazó y se aprobó la hipótesis alternativa “La gestión administrativa influye en el desarrollo organizacional en el centro ferretero Guairacaja del cantón Guamote”

#### **4.5 Resultados de la entrevista**

La entrevista fue aplicada siguiendo una guía de entrevista, la misma que se realizó al gerente del Centro Ferretero “Guairacaja”:

##### **Guía de entrevista**

#### **1. ¿El rendimiento o el nivel de la organización se ha llevado de una manera eficiente para llegar a tener éxito en el año 2023?**

Las personas que trabajan en la organización trabajan de forma adecuada, cumplen con sus actividades de acuerdo con lo que les pido sin embargo pienso que debemos seguir mejorando para que el cliente se sienta satisfecho con nuestro trabajo.

#### **2. ¿Qué tan importante considera usted que las labores que se realiza en el Centro Ferretero Guairacaja se los lleve de manera coordinada entre los trabajadores?**

La coordinación es importante para que así no exista errores que puedan retrasar a las actividades dentro de la organización. Sin embargo, en los casos que estos existan tratamos de resolverlos de la forma más rápida posible.

#### **3. ¿Qué tan importante considera usted que es el nivel de liderazgo que brinda el gerente del Centro Ferretero Guairacaja?**

El liderazgo es muy importante, pues el líder debe ser aquella persona que guie, motive, aliente y enseñe a un grupo de trabajo, encaminándolos a cumplir objetivos y a llegar al éxito.

#### **4. ¿Tiene alguna idea que quisiera implantar en su empresa para que tenga un desarrollo?**

Una idea que considero es el control de actividades periódicamente, para así conocer si estamos por un buen camino para lograr nuestras metas.

#### **5. ¿La empresa ha pensado en innovar y brindar atención al cliente de manera sofisticada?**

Hemos considerado que podemos hacer que las personas conozcan nuestra organización y productos por medios de redes sociales como Facebook, Tik tok, Instagram plataformas que en la actualidad tienen miles de visitas.

#### **6. ¿El porcentaje de ventas ha ido en aumento a diferencia de años anteriores?**

Si ha ido poco en aumento, ya que existe competencia dentro del cantón Guamate.

#### **7. ¿Qué tan importante considera usted cumplir y obtener logros con cada uno de los objetivos fijados?**

Es muy importante cumplir nuestros objetivos, pues así sabremos que estamos haciendo las cosas bien. Además, que nos permitirá que nos ordenemos mejor para saber cómo trabajar o actuar, qué cosas o resultados buscamos.

#### **4.6 Discusión de los resultados**

El 50% de la población encuestada manifiesta que es extremadamente importante alcanzar los objetivos planificados por la organización, mientras que el 30% manifiesta que es muy importante, tanto así el 10% de la población manifiesta que es importante y el 10% restante que es poco importante.

Al alcanzar los objetivos planificados, y este nos dan buenos resultados en toda la organización nos evita que tengamos esfuerzos innecesarios y esto nos muestra que tiene una calidad en la planificación y un éxito en la organización. Mediante la investigación realizada es muy importante que la organización planifique objetivos para que eviten tener esfuerzos innecesarios y este tenga éxito en resultados futuros.

El 50% de la población encuestada manifiesta que es extremadamente importante que el gerente administrativo brinde herramientas necesarias para que el empleado elabore sus actividades de manera eficiente, mientras que el 30% manifiesta que es importante, tanto así el 10% manifiesta que es muy importante y el otro 10% de la población dice que es importante.

Al brindar las herramientas a cada uno de los trabajadores dentro de la organización, este motiva a las personas a dar lo mejor de sí mismos y trabajan con pasión y propósito ya que esto les inspira a realizar las actividades de manera distinta, segura y genera mejores resultados para la organización. Mediante esta investigación realizada es extremadamente importante que el gerente brinde las herramientas necesarias para que el trabajador este motivado y este genere resultados positivos para la organización.

El 40% de la población encuestada manifiesta que es importante que el centro ferretero Guairacaja aporte positivamente a sus trabajadores con un buen clima organizacional, mientras que el 30% manifiesta que es poco importante y el 20% dice que es extremadamente importante y el 10% manifiesta que es muy importante.

El estado de ánimo y el ambiente laboral en una organización es de suma importancia ya que de este depende el desempeño de esta y por ello es importante promover un ambiente laboral más agradable que favorezca tanto en la productividad, innovación y consecuente los resultados de la organización. Mediante esta investigación realizada la población manifiesta que importante que haya un clima organizacional adecuado ya que de este depende el desempeño de los trabajadores y la productividad e innovación de la organización.

Del total de población encuestada, el 60% indicaron que es muy importante que las labores que se realizan en el Centro Ferretero Guairacaja se las lleven de manera coordinada entre las diferentes áreas de la empresa, mientras que el 20% indicaron que son extremadamente importantes, el 10% manifiesta que es importante y el otro 10% dice que es poco importante.

Dentro de una organización existe diferentes departamentos y áreas en donde sus actividades son especializadas de acuerdo con sus conocimientos y habilidades. Mediante esta investigación el 60% de la población manifiesta que es muy importante la coordinación de estos hace que el tiempo sea más productivo y que se alcance al cumplimiento de los objetivos.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

- La gestión administrativa no solo se percibe como un proceso interno, si no también como un motor fundamental del desarrollo organizacional. Este reconocimiento subraya la necesidad de invertir en prácticas administrativas sólidas y estratégicas.
- Por medio de la investigación realizada, se puede mencionar que, la gestión administrativa tiene una influencia en el desarrollo organizacional del Centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote debido a que en la situación interna actual en la que se encuentra es necesario establecer propuestas estratégicas para el crecimiento y desarrollo interno.
- Se determinó que en el Centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote dentro de su gestión administrativa se puede mejorar el liderazgo, la coordinación y desempeño de actividades de sus trabajadores, el seguimiento a los productos que entran y sales de bodega y finalmente la estructura organizacional.
- En base a los resultados del diagnóstico de la gestión administrativa se planteó una propuesta de estrategias dirigidas al gerente y empleados del Centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote, las cuales ayuden a mejorar el liderazgo, el desempeño y coordinación de actividades el seguimiento a los productos que entran y sales de bodega y finalmente la estructura organizacional.

### **5.2 Recomendaciones**

- El centro ferretero Guairacaja y su gerente tiene la responsabilidad de cumplir con el proceso de la gestión administrativa con la finalidad de conseguir una adecuada estructura organizacional en donde se determine de forma clara las tareas por áreas o por departamentos.
- El Centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote tiene un líder el cual tiene la responsabilidad de hacer cambios significativos para la organización, estos cambios serian tener una mejor comunicación de ideas con sus trabajadores, establecer estrategias dentro de la gestión administrativa por lo cual es recomendable proponer un manual en el cual ayude con los procesos al cumplimiento de objetivos dentro de la organización.
- Realizar capacitaciones motivaciones al personal que labora dentro de la organización de acuerdo con las funciones que cumple para así dar una buena atención a los clientes, mejorar las habilidades de liderazgo del gerente con el fin de fortalecer sus conocimientos y que guie de forma adecuada a la organización al cumplimiento de



objetivos y de la misma forma tener un buen clima organizacional, tener un control de inventarios para así no tener productos que se queden en bodega y que generen pérdidas, tener una estructura organizacional para saber a quién dirigirse en caso de problemas.

- Diseñar estrategias para el presente trabajo de investigación con base al diagnóstico aplicado en el Centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote, para que exista mejoras en la gestión administrativa con una adecuada estructura organizacional que permita diferenciar de forma clara las tareas, con un liderazgo adecuado, con empleados responsables y motivados.

## **CAPÍTULO VI: PROPUESTA**

### **6.1 Tema de la propuesta**

Proponer estrategias de un manejo eficiente de la gestión administrativa para un constante desarrollo organizacional del Centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote

### **6.2 Objetivo**

Mejorar la Gestión administrativa y lograr un crecimiento Individual y Organizacional para liderar el Mercado en el sector Ferretero .

### **6.3 Introducción**

Las estrategias que desarrollan las organizaciones son un pilar fundamental para saber la forma en que éstas van a competir en los mercados y de ellas dependerá el éxito de la gestión empresarial. Es de gran importancia que las organizaciones puedan identificar las estrategias más eficaces para competir eficientemente en los mercados.

La estrategia empresarial también ayuda a descubrir oportunidades e identificar aspectos que aportan al mercado un valor único, es decir, ventajas competitivas sostenibles en el tiempo, que son la base del éxito empresarial.

Asimismo, la estrategia nos permite detectar con mayor facilidad donde están los fallos, lo que nos hace estar mejor preparados frente a eventuales crisis, tener un mayor control de los riesgos y facilita la toma de decisiones sobre nuevas iniciativas.

### **6.4 Desarrollo**

#### **6.4.1 Matriz FODA**

La matriz FODA es una herramienta que nos ayuda a conocer la situación real de la organización dentro del mercado. Esta se basa en realizar una lista con las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, la cual nos ayuda a la toma de decisiones a futuro las cuales dinamicen los procesos administrativos.

Tabla 20: Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horarios de atención adecuados.</li> <li>• Infraestructura adecuada del establecimiento.</li> <li>• Buena atención a los clientes.</li> <li>• Cuenta con ofertas, descuentos, promociones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianzas estratégicas con empresas que suministren productos de marcas reconocidas.</li> <li>• Alta confianza por parte del consumidor</li> <li>• Expansión del mercado debido al creciente de uso de medios digitales.</li> <li>• Recibir préstamos bancarios.</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadecuado liderazgo por parte del gerente.</li> <li>• Falta de coordinación y personal capacitado para el cumplimiento de funciones.</li> <li>• Inexistencia de control de inventarios (productos de entrada y salida).</li> <li>• Falta de una estructura organizacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta competencia por ferreterías del cantón.</li> <li>• Guerra de precios entre ferreterías.</li> <li>• Clientes insatisfechos que pueden difundir una mala imagen de marca (Clientes exigentes).</li> <li>• Cambios en la conducta del consumidor.</li> </ul>

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

#### 6.4.2 Matriz FODA Ponderado

Es una herramienta en donde se establecen niveles de relación que hay entre las variables como en el caso de la gestión administrativa y el desarrollo organizacional en la que se va a enfocar las estrategias más adecuadas que ayudan a mejorar el cumplimiento de las actividades de los empleados y el clima organizacional, el liderazgo por parte del gerente y la estructura organizacional.

La puntuación se lo dará en función del nivel en la que se relacionen las variables antes mencionadas.

Tabla 21: Relación entre las variables

Nivel de relación	Valoración
Ninguna	1
Baja	2
Media	3
Alta	4
Muy alta	5

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

Tabla 22: Matriz FODA Ponderado

<b>MATRIZ FODA PONDERADO</b>		<b>OPRTUNIDADES</b>				<b>AMENAZAS</b>			
		<b>O1</b>	<b>O2</b>	<b>O3</b>	<b>O4</b>	<b>A1</b>	<b>A2</b>	<b>A3</b>	<b>A4</b>
		Alianzas estratégicas con empresas que suministren productos de marcas reconocidas. <b>O1</b> Alta confianza por parte del consumidor. <b>O2</b> Expansión del mercado debido al creciente uso de medios digitales. <b>O3</b> Recibir préstamos bancarios. <b>O4</b>				Alta competencia por ferreterías de la ciudad. <b>A1</b> Guerra de precios entre ferreterías. <b>A2</b> Clientes insatisfechos que pueden difundir una mala imagen de marca (Clientes exigentes). <b>A3</b> Cambios de conducta del consumidor. <b>A4</b>			
<b>FORTALEZAS</b>									
Horarios de atención adecuados. <b>F1</b>	<b>F1</b>	3	5	4	3	5	1	3	5
Infraestructura adecuada del establecimiento. <b>F2</b>	<b>F2</b>	1	2	1	1	3	1	1	4
Buena atención a los clientes. <b>F3</b>	<b>F3</b>	5	5	1	2	5	2	5	1
Cuenta con ofertas, descuentos, promociones. <b>F4</b>	<b>F4</b>	4	1	4	5	5	5	2	5
<b>DEBILIDADES</b>									
Inadecuado liderazgo por parte del gerente. <b>D1</b>	<b>D1</b>	2	1	5	1	5	1	1	1
Falta de coordinación y personal capacitado para el cumplimiento de funciones. <b>D2</b>	<b>D2</b>	5	4	2	1	3	1	1	2
Inexistencia de control de inventarios (productos de entrada y salida). <b>D3</b>	<b>D3</b>	4	2	1	5	5	4	2	3
Falta de una estructura organizacional. <b>D4</b>	<b>D4</b>	5	1	2	1	2	1	3	1

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

### 6.4.3 Matriz FODA estratégico

Es una herramienta en la cual se va a establecerse acciones que ayuden al mejoramiento de la gestión administrativa y desarrollo organizacional dentro del Centro Ferretero Guairacaja, la cual parte de la relación de las variables mismas que nos dan una orientación para proponer estrategias que se ajusten a su realidad y a su necesidad.

Tabla 23: Matriz FODA estratégico

<b>MATRIZ FODA PONDERADO</b>		<b>OPRTUNIDADES</b>				<b>AMENAZAS</b>			
		Alianzas estratégicas con empresas que provean artículos con marcas reconocidas. <b>O1</b> Alta confianza por parte del consumidor. <b>O2</b> Expansión del mercado debido al creciente uso de medios digitales. <b>O3</b> Recibir préstamos bancarios. <b>O4</b>				Alta competencia por ferreterías de la ciudad. <b>A1</b> Clientes insatisfechos que pueden difundir una mala imagen de marca (Clientes exigentes). <b>A2</b> Guerra de precios entre ferreterías. <b>A3</b> Cambios en la conducta del consumidor. <b>A4</b>			
		<b>O1</b>	<b>O2</b>	<b>O3</b>	<b>O4</b>	<b>A1</b>	<b>A2</b>	<b>A3</b>	<b>A4</b>
<b>FORTALEZAS</b>									
Horarios de atención adecuados. <b>F1</b>  Infraestructura adecuada del establecimiento. <b>F2</b>  Buena atención a los clientes. <b>F3</b>  Cuenta con ofertas, descuentos, promociones. <b>F4</b>	<b>F1</b>	<b>(F1, O1)</b> Aprovechar los horarios de atención para promocionar los artículos de marcas reconocidas.				<b>(F1, A1)</b> Sobresalir de la competencia con horarios adecuados y promocionar el servicio a domicilio de los productos del centro ferretero.			
	<b>F2</b>	<b>(F2, O2)</b> Contar con instalaciones adecuadas para el almacenamiento de los productos y la atención de los clientes.				<b>(F2, A2)</b> Contar <b>con</b> instalaciones que cumplan las normas de seguridad y que permita el correcto desarrollo de las actividades.			
	<b>F3</b>	<b>(F3, O3)</b> Gracias a la buena experiencia del cliente, ellos pueden recomendarnos a otras personas.				<b>(F3, A3)</b> Contar con precios y medios de pago que faciliten la compra de los productos.			
	<b>F4</b>	<b>(F4, O4)</b> Se puede adquirir más productos a menor precio y ofrecer descuentos y promociones.				<b>(F4, A4)</b> diversidad de productos con precios que se acomoden al presupuesto del consumidor.			
<b>DEBILIDADES</b>									
Inadecuado liderazgo por parte del gerente. <b>D1</b>  Falta de coordinación y personal capacitado para el cumplimiento de funciones. <b>D2</b>	<b>D1</b>	<b>(D1, O1)</b> Reuniones para establecer convenios con marcas reconocidas del sector ferretero.				<b>(D1, A1)</b> Utilizar medios digitales (Facebook, Instagram, Tik tok, Wix) para dar a conocer los productos que se oferta en el centro ferretero.			
	<b>D2</b>	<b>(D2, O2)</b> Realizar capacitaciones y charlas al personal para que sus funciones sean cumplidas de una forma adecuada.				<b>(D2, A2)</b> Seleccionar al personal adecuado de acuerdo a sus habilidades y conocimientos para una mejor atención al cliente.			
	<b>D3</b>	<b>(D3, O3)</b> Contar con un software que automatice inventarios.				<b>(D3, A3)</b> Contar con un control de inventarios para conocer el precio con el que se adquiere el producto y a qué			

Inexistencia de control de inventarios (productos de entrada y salida). <b>D3</b>			precio se debe vender para tener un adecuado margen de utilidad.
Falta de una estructura organizacional. <b>D4</b>	<b>D4</b>	<b>(D4, O4)</b> Contar con un departamento financiero que analice y establezca políticas de precios.	<b>(D4, A4)</b> Los vendedores deben realizar una atención personalizadas para que sean guiados a adquirir los productos de acuerdo a sus necesidades y que tengan una buena experiencia con la organización.

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

### 6.4.3.1 Estrategias de liderazgo

Un buen liderazgo ayuda a la empresa a alcanzar su visión y sus objetivos estratégicos. Es una herramienta esencial para conducir a la empresa hacia el progreso y la victoria. Un liderazgo eficaz permite a la empresa tomar decisiones con rapidez, eficacia y eficiencia. Esto exige un buen dominio de la comunicación y del trabajo en equipo. Si se logra, los colaboradores, equipos y departamentos trabajarán armónicamente.

Tabla 24: Estrategias de liderazgo

<b>Estrategias de liderazgo</b>	
<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>
<b>Fomentar la motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce y recompensa al personal por su excelente labor.</li> <li>• Realizar charlas motivacionales en la organización.</li> <li>• Brinda oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional.</li> <li>• Otorga flexibilidad laboral.</li> </ul>
<b>Comunicación efectiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar empatía dentro de la organización</li> <li>• Saber escuchar las ideas de todos dentro de la organización</li> <li>• Implementar tecnologías para la comunicación (grupo de WhatsApp)</li> <li>• Crear un espacio seguro para hacer críticas constructivas o expresar inconformidades</li> </ul>

<b>Responsable</b>	Gerente general-Pedro Aucancela
<b>Tiempo de ejecución</b>	7 meses
<b>Fuente de financiamiento</b>	Centro Ferretero Guairacaja
<b>Presupuesto</b>	\$200

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

#### 6.4.3.2 Estrategias del coordinación y personal capacitado

La capacitación del personal es una inversión que reporta beneficios palpables y duraderos a cualquier empresa. Juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda. Por otro lado, la coordinación de tareas aumentar la productividad y eficiencia del equipo.

Tabla 25: Estrategias de coordinación y capacitación del personal

<b>Estrategias de coordinación y capacitación del personal</b>	
<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>
<b>Asignar responsabilidades claras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las tareas deben estar definidas de manera clara y precisa para evitar confusiones. Una comprensión sólida de lo que se espera aumenta la probabilidad de éxito.</li> <li>Evaluar la carga de trabajo existente de cada miembro del equipo antes de asignar nuevas responsabilidades.</li> <li>Proporcionar capacitación si es necesario y ofrecer retroalimentación regular para asegurar de que estén en el camino correcto y se sientan respaldados.</li> </ul>
<b>Implementa un sistema de seguimiento y evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorizar las actividades y el rendimiento de los trabajadores.</li> <li>Saber si cuentan con las herramientas necesarias para el buen desempeño laboral.</li> <li>Control de la calidad del trabajo</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programar una reunión cara a cara entre el empleado y el supervisor directo para llevar a cabo una reflexión</li> </ul>
<b>Charlas para capacitar al personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesiones y ponencias</li> <li>• Cursos que ayuden a realizar mejor sus actividades dentro de organización.</li> <li>• Contratación de instructores internos</li> </ul>
<b>Responsable</b>	Recursos Humanos
<b>Tiempo de ejecución</b>	5 meses
<b>Fuente de financiamiento</b>	Centro Ferretero Guairacaja
<b>Presupuesto</b>	\$300

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

### 6.4.3.3 Estrategias de control de inventarios

El control de inventarios es esencial ya que permite hacer evaluaciones al estado de la producción, desde el resguardo de la materia prima hasta el producto terminado de una empresa, formando parte de los elementos de la cadena de suministro.

Tabla 26: Estrategias de control de inventarios

<b>Estrategias de control de inventarios</b>	
<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>
<b>Definir un plan logístico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar el proceso de compra y provisión de productos para los clientes en tiempo y forma</li> <li>• Saber con qué materiales y productos necesitas para satisfacer la demanda y organizar tus inventarios para tener control sobre lo que entra y sale del almacén</li> <li>• Tener un software para automatizar tus inventarios</li> </ul>
<b>Realizar informes de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar los artículos que ya no están disponibles.</li> <li>• En los productos del inventario, deja un espacio para la descripción.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignar un precio a cada artículo, que puede ser lo que pague, o el precio al que lo estás vendiendo.</li> </ul>
<b>Gestión de stock</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener un nivel par de determinados productos tanto en el inventario como en el stock al que accede el cliente.</li> <li>• Estrategia de primero en entrar, primero en salir, para evitar la acumulación de mercancía.</li> </ul>
<b>Responsable</b>	Jefe de bodega
<b>Tiempo de ejecución</b>	Mensualmente
<b>Fuente de financiamiento</b>	Centro Ferretero Guairacaja
<b>Presupuesto</b>	\$200

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

#### 6.4.3.4 Estrategias para establecer una estructura organizacional

La estructura organizacional ayuda a delimitar las tareas de los empleados y a las personas responsables de supervisar su correcta implementación. Al dividir a la empresa en varios equipos o ramas, se garantiza que todas las tareas y responsabilidades específicas de esas divisiones se cumplan más fácilmente.

Tabla 27: Estrategias para establecer una estructura organizacional

<b>Estrategias para establecer una estructura organizacional</b>	
<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>
<b>Creación de una estructura organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar tareas, subtareas y definir metas de la organización, para después llevar un control de la evaluación de objetivos.</li> <li>• Síntesis y repartir de las tareas. Asegurarse de que, con el reparto de tareas, se aproveche al máximo los recursos con los que se dispone.</li> </ul>
<b>Diseñar la estructura organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Establecer los elementos estructurales:</b> diferentes unidades en las que se dividen las tareas de la empresa.</li> </ul>

	<p>Aquí se encuentran los órganos de gobierno, los departamentos, los servicios de apoyo y la unidad más básica, los puestos de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Saber las relaciones estructurales:</b> es la red que se teje alrededor de los elementos estructurales y que define las relaciones entre todos ellos.</li> <li>• <b>Establecer un sistema de dirección:</b> una serie de elementos gráficos que buscan facilitar la comprensión del organigrama: cajas, rejas, líneas, flechas</li> </ul>
<b>Responsable</b>	Recursos humanos
<b>Tiempo de ejecución</b>	2 meses
<b>Fuente de financiamiento</b>	Centro Ferretero Guairacaja
<b>Presupuesto</b>	\$100

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

#### 6.4.4 Estructura organizacional Actual

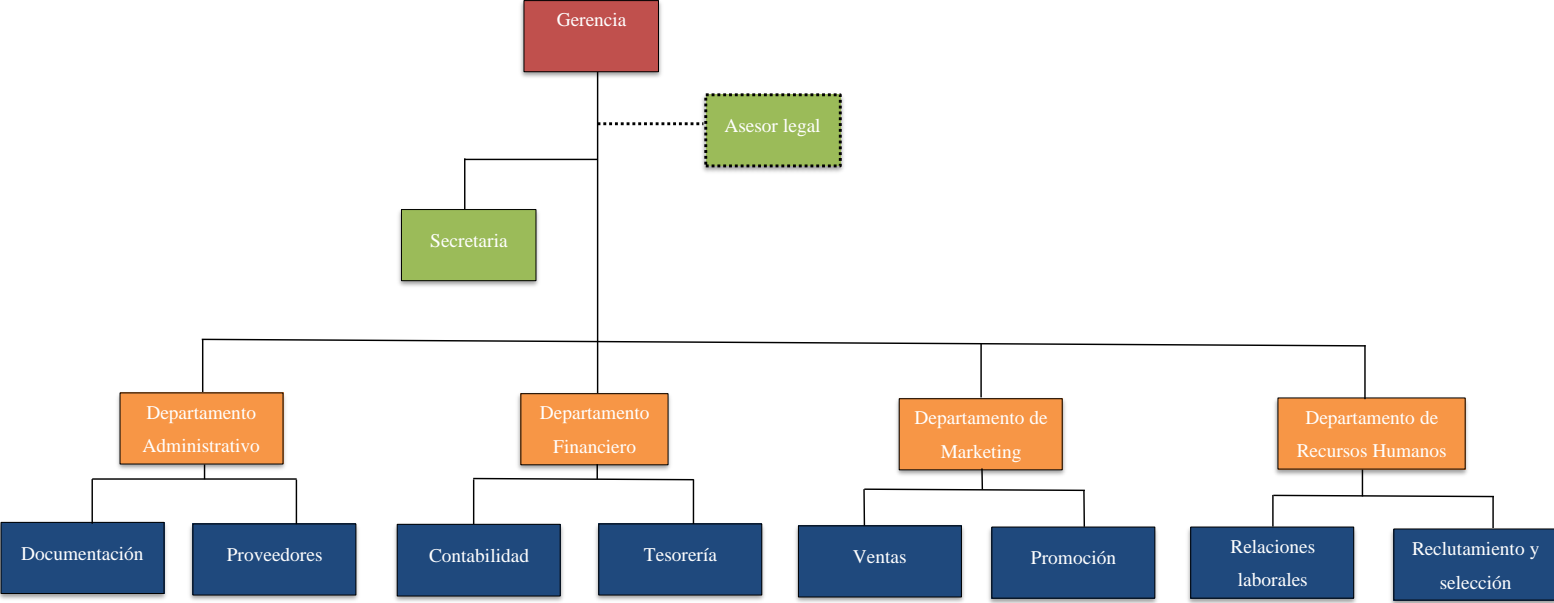
Ilustración 3: Organigrama actual del Centro Ferretero Guairacaja



**Fuente:** Centro Ferretero Guairacaja

6.4.5 Propuesta de Estructura organizacional

Ilustración 4: Propuesta de organigrama del Centro Ferretero Guairacaja



Elaborado por: Aucancela F. (2024)

## BIBLIOGRAFÍAS

- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. (E. C. EIRL, Ed.) Arequipa, Perú. Obtenido de [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Arteaga, G. (28 de Febrero de 2022). *Testsiteforme*. Obtenido de Qué es la investigación de campo: Definición, métodos, ejemplos y ventajas: <https://www.testsiteforme.com/investigacion-de-campo/>
- Aucancela, P. (2019). *Wix*. Obtenido de Centro Ferretero Guairacaja: <https://pedroaucancela7.wixsite.com/ferreteriaguairacaja>
- Bernal, C. A. (2021). *Metodología de la investigación* (5° ed.). Bogotá, Colombia: Person Educación.
- Bravo et.al , L. (2019). *Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional*. Universidad de Zulia . doi:<https://doi.org/10.37960/revista.v24i88.30182>
- Castadeña, N., & Caso, Á. (2021). *Gestión Administrativa y Desarrollo Organizacional de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Satipo - 2018*. [Tesis], Universidad Peruana de los Andes, Huancayo-Perú. Obtenido de [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3238/T037\\_4234965\\_5\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3238/T037_4234965_5_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cisneros, P. (2022). *La Gestión Administrativa y el Desarrollo Organizacional de Autocenter de la ciudad de Riobamba - Ecuador*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9003>
- Esneca*. (3 de Agosto de 2021). Obtenido de ¿Qué es exactamente la gestión administrativa?: [https://www.esneca.com/blog/gestion-administrativa-definicion/#Que\\_es\\_la\\_gestion\\_administrativa](https://www.esneca.com/blog/gestion-administrativa-definicion/#Que_es_la_gestion_administrativa)
- García, J. (2019). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U.
- Guízar, R. (2019). *Desarrollo Organizacional: Principios y valores* (8° ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández et.al, R. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición ed.). México DF-México: McGraw-Hill. Obtenido de [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)
- Hernández, J., Gallarzo, M., & Espinoza, M. (2020). *Desarrollo Organizacional: Enfoque latinoamericano* (3° ed.). México: PEARSON.

- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2021). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw-Hill.
- Matus, D. (2019). *Consultoría en desarrollo organizacional y de negocios in situ*. [Notas Metodológicas y de Investigación], Universidad de Guanajuato, Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5604/560465477011/html/>
- Mendoza, A. (2019). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las ciencias*, 3°(2°), 947-964. Obtenido de file:///C:/Users/Enrique/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci-6325898.pdf
- Monroy, M. d., & Nava, N. (2019). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Éxodo.
- Moreno, J. (2019). *Diseño e implementación de un programa de desarrollo organizacional para mejorar la gestión administrativa de la empresa OLZALNAMOR provincia de Orellana, cantón FCO, de Orellana*. (Trabajo de investigación), Escuela Politécnica de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.esepoch.edu.ec/bitstream/123456789/11324/1/12T01280.pdf>
- Ojeda, E., & Rodríguez, R. (2022). Modelo de gestión administrativa y organizacional. *ICENCIAMATRIA*, 8°(3°), 2083-2100. doi:DOI 10.35381/cm.v8i3.945
- Proaño, W., & Ponce, G. (1 de Mayo de 2024). Gestión administrativa y desarrollo organizacional como herramienta para la compañía Cat Construction. *Revista UNESUM-Ciencias*, 8(1°), 6-20. Obtenido de <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/774/838>
- Querevalú, E. (2020). *Estrategias de Desarrollo Organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán*. (Tesis de grado), Universidad señor de Sipán, Píntel-Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7279/Quereval%C3%BA%20Paiva%20Edwin%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quiroa, M. (1 de Noviembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Gestión Administrativa: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Requejo, J. (2020). *Desarrollo organizacional y su influencia en la toma de decisiones de los trabajadores del centro de salud referencial de la provincia de Santa Cruz-Cajamarca*. [Tesis], Universidad Nacional Mayor de San Marco, Chiclayo-Perú. Obtenido de

[https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10415/1/Tesis\\_DesarrolloOrganizacional\\_Toma.Decisiones\\_Trabajadores\\_Centro.Salud\\_Santa%20Cruz\\_Cajamarca.pdf](https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10415/1/Tesis_DesarrolloOrganizacional_Toma.Decisiones_Trabajadores_Centro.Salud_Santa%20Cruz_Cajamarca.pdf)

Rodriguez, N. (6 de Enero de 2022). *Bloh.hubspot*. Obtenido de ¿Qué es el desarrollo organizacional? Características, etapas y modelos: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-desarrollo-organizacional>

Rojas, J. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional de la comuna San Miguel del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015*. [Trabajo de posgrado], Universidad César Vallejo, Lima-Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72738/Rojas\\_GJM-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72738/Rojas_GJM-SD.pdf?sequence=1)

Shulca, B. (2023). *La gestión administrativa y el desarrollo organizacional en la JURECH periodo 2019-2021*. [Trabajo de titulación para optar al título de ingeniero comercial], Universidad Nacional de Chimborazo .

SPSS Statistics 25.0.0. (2019). Obtenido de Análisis de fiabilidad: <https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/25.0.0?topic=features-reliability-analysis>

Villalba, M., & Yuqui, L. (2021). *Desarrollo de un sistema de gestión administrativa para la corporación SUMAK TARPUY*. (Trabajo de titulación), Escuela Politécnica de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/15144/1/12T01451.pdf>

Westreicher, G. (9 de Mayo de 2024). *Economipedia*. doi:10.3989/arbor.2012.756n4001

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>
¿Cómo la Gestión Administrativa influye en el desarrollo organizacional en el Centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote?	• Determinar cómo la gestión administrativa influye en el desarrollo organizacional del centro ferretero Guairacaja del cantón Guamote.	La Gestión Administrativa influye en el desarrollo organizacional en el Centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote
<b>Problemas derivados</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo diagnosticar la gestión administrativa del Centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote y su influencia en el desarrollo organizacional?</li> <li>• ¿Cómo describir la gestión administrativa en el Centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote y su influencia en el desarrollo organizacional?</li> <li>• ¿Qué estrategias de manejo eficiente de la gestión administrativa se proponen para un constante desarrollo organizacional del Centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la gestión administrativa del Centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote y su influencia en el desarrollo organizacional.</li> <li>• Describir la gestión administrativa en el Centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote y su influencia en el desarrollo organizacional.</li> <li>• Proponer estrategias de un manejo eficiente de la gestión administrativa para un constante desarrollo organizacional del Centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote.</li> </ul>	

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

## Anexo 2: Variable independiente: Gestión administrativa

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>“La gestión administrativa tiene carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al cumplimiento de objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. En dicha gestión la innovación empresarial tiene un papel preponderante pues se considera una mejora en el modelo de negocio empresarial” (Mendoza, 2019)</p>	Cumplimiento de los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de logros organizacionales</li> <li>• Porcentaje de resultados obtenidos.</li> <li>• Número de objetivos de cumplidos</li> </ul>	<p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• entrevista</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de encuesta</li> <li>• Guía de entrevista</li> </ul>
	Proceso administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de rendimiento de la organización</li> <li>• Nivel de coordinación de los trabajadores con sus áreas</li> <li>• Nivel de liderazgo</li> </ul>	
	Innovación empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de nuevas ideas propuestas.</li> <li>• Nivel de innovación incremental</li> <li>• Porcentaje de ventas de nuevos productos</li> </ul>	

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)



### Anexo 3: Variable Dependiente: Desarrollo Organizacional

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
El desarrollo organizacional “es un término que se usa para la gestión de logros de un determinado objetivo, en donde el rendimiento de la organización se basa en los valores humanistas y democráticos que buscan mejorar la eficacia organizacional y el bienestar de los empleados mediante las estrategias organizativas”. (Robbins & Judge, 2021, p. 128)	La gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• La productividad de los empleados</li> <li>• El clima organizativo</li> </ul>	<p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• entrevista</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de encuesta</li> <li>• Guía de entrevista</li> </ul>
	Rendimiento de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparación de los logros reales con los objetivos fijados.</li> <li>• Grado de eficacia, eficiencia y rapidez con que las áreas de negocio que alcanzan sus objetivos.</li> <li>• Rendimiento de una inversión.</li> </ul>	
	Estrategia organizativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competitividad</li> <li>• Satisfacción de las demandas de los clientes</li> <li>• Adaptación de las necesidades cambiantes del mercado</li> </ul>	

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

**Anexo 4: Cronograma de investigación**

	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
<b>CRONOGRAMA</b>	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Definición del tema de investigación																
Aprobación del tema de investigación																
Diseño y elaboración del proyecto de investigación																
Planteamiento del problema																
Antecedentes. Estado del arte																
Bases teóricas, Marco teórico																
Metodología																
Presentación del proyecto a tutor para el aval																
Presentación a Comisión carrera para su aprobación																
Ejecución de la investigación																
Base conceptual																
Trabajo de campo																
Elaboración del informe final de investigación																

**Elaborado por:** Aucancela F. (2024)

## Anexo 5: Cuestionario de encuesta



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

**Encuesta dirigida a los trabajadores del centro ferretero Guairacaja del cantón Guamote**

**Objetivo:** Determinar cómo la gestión administrativa influye en el desarrollo organizacional del centro ferretero Guairacaja del cantón Guamote.

1. Nada importante
2. Poco importante
3. Importante
4. Muy importante
5. Extremadamente importante

**Indicaciones:** Marque con una x la aseveración correspondiente. Los datos obtenidos serán administrados con total confidencialidad.

**1. ¿Considera usted importante alcanzar los objetivos planificados dentro del centro ferretero Guairacaja?**

- Extremadamente importante ( )
- Muy importante ( )
- Importante ( )
- Poco importante ( )
- Nada importante ( )

**2. ¿Considera usted importante cumplir con los objetivos planteados por el Centro Ferretero Guairacaja a inicio de año?**

- Extremadamente importante ( )
- Muy importante ( )
- Importante ( )
- Poco importante ( )
- Nada importante ( )

**3. ¿Considera usted importante que el gerente administrativo brinde las herramientas necesarias para el empleado elabore sus actividades de manera eficiente?**

- Extremadamente importante ( )
- Muy importante ( )
- Importante ( )
- Poco importante ( )
- Nada importante ( )

**4. ¿Considera usted el rendimiento de una inversión que realiza el Centro Ferretero Guairacaja?**

- Extremadamente importante ( )
- Muy importante ( )
- Importante ( )
- Poco importante ( )
- Nada importante ( )

**5. ¿Considera usted qué el centro ferretero Guairacaja aporte a sus trabajadores con charlas sobre el liderazgo, motivación, desarrollo, productividad?**

- Extremadamente importante ( )
- Muy importante ( )
- Importante ( )
- Poco importante ( )
- Nada importante ( )

**6. ¿Considera usted qué el centro ferretero Guairacaja cuente con varias ventajas competitivas?**

- Extremadamente importante ( )
- Muy importante ( )
- Importante ( )
- Poco importante ( )
- Nada importante ( )

**7. ¿Considera usted qué el Centro Ferretero Guairacaja cuenta con un stock completamente abastecido para la satisfacción de sus clientes?**

- Extremadamente importante ( )
- Muy importante ( )
- Importante ( )
- Poco importante ( )
- Nada importante ( )

**8. ¿Considera usted qué el Centro Ferretero Guairacaja brinde soluciones hacia sus clientes con cada uno de sus productos?**

- Extremadamente importante ( )
- Muy importante ( )

- Importante ( )
- Poco importante ( )
- Nada importante ( )

**9. ¿Considera usted que el trabajo en equipo ayuda de manera eficiente para el crecimiento del Centro Ferretero Guairacaja?**

- Extremadamente importante ( )
- Muy importante ( )
- Importante ( )
- Poco importante ( )
- Nada importante ( )

**10. ¿Considera usted que el gerente del Centro Ferretero Guairacaja, realice sus acciones administrativas con liderazgo?**

- Extremadamente importante ( )
- Muy importante ( )
- Importante ( )
- Poco importante ( )
- Nada importante ( )

**11. ¿Considera usted dar cumplimiento a las metas propuestas?**

- Extremadamente importante ( )
- Muy importante ( )
- Importante ( )
- Poco importante ( )
- Nada importante ( )

**12. ¿Considera usted que el Centro Ferretero Guairacaja aporte positivamente a sus trabajadores con un buen clima organizacional?**

- Extremadamente importante ( )
- Muy importante ( )
- Importante ( )
- Poco importante ( )
- Nada importante ( )

**13. ¿Considera usted que las labores que se realiza en el Centro Ferretero Guairacaja se los lleve de manera coordinada entre las diferentes áreas de la empresa?**

- Extremadamente importante ( )
- Muy importante ( )
- Importante ( )

- Poco importante ( )
- Nada importante ( )

**Gracias por su colaboración**

**Anexo 6: Guía de entrevista**



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

**Guía de entrevista dirigida al gerente del Centro Ferretero “Guairacaja”**

La presente guía de entrevista está dirigida al gerente del Centro Ferretero Guairacaja del cantón Guamote cuyo objetivo es determinar cómo la gestión administrativa y su influencia en el desarrollo organizacional del centro ferretero Guairacaja del cantón Guamote. Solicito su apoyo para la elaboración de este proyecto de investigación.

1. ¿El rendimiento o el nivel de la organización se ha llevado de una manera eficiente para llegar a tener éxito en el año 2023?
2. ¿Qué tan importante considera usted que las labores que se realiza en el Centro Ferretero Guairacaja se los lleve de manera coordinada entre los trabajadores?
3. ¿Qué tan importante considera usted que es el nivel de liderazgo que brinda el gerente del Centro Ferretero Guairacaja?
4. ¿Tiene alguna idea que quisiera implantar en su empresa para que tenga un desarrollo?
5. ¿La empresa ha pensado en innovar y brindar atención al cliente de manera sofisticada?
6. ¿El porcentaje de ventas ha ido en aumento a diferencia de años anteriores?
7. ¿Qué tan importante considera usted cumplir y obtener logros con cada uno de los objetivos fijados?