

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



TÍTULO:

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESARROLLO
ORGANIZACIONAL DE AUTOCENTER DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA - ECUADOR**

**PROYECTO DE TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

AUTOR

Pedro Andrés Cisneros Parra

TUTOR

ECO. LIGIA XIMENA TAPIA HERMIDA

2022

INFORME DEL TUTOR

Yo, Eco. Ximena Tapia en mi calidad de tutor certifico que la investigación realizada por el Sr. Pedro Andrés Cisneros Parra, cumple con los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Chimborazo y la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, para que pueda ser expuesta al público luego de ser evaluada por el Tribunal designado por la comisión.

Riobamba, 28 de febrero del 2022



Eco. Ligia Ximena Tapia Hermida

C.I.

TUTOR



CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal revisan y aprueban el informe de investigación, con el título, **La gestión administrativa y el desarrollo organizacional de Autocenter de la ciudad de Riobamba.** Trabajo de investigación de la Carrera de Ingeniería Comercial, aprobado a nombre de la Universidad Nacional de Chimborazo por el siguiente tribunal examinador del estudiante Pedro Andrés Cisneros Parra y dirigido por la Eco. Ligia Ximena Tapia

Una vez revisado el informe final del proyecto de graduación escrito en lo cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite el presente ejemplar original para uso y custodio de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuesto firman:

Eco. Ximena Tapia Hermida
TUTOR

10

Calificación

Firma

Mgs. Patricia Chiriboga
MIEMBRO DEL TRIBUNAL 1

10

Calificación

Firma

Eco. Lenin Fuentes
MIEMBRO DEL TRIBUNAL 2

10

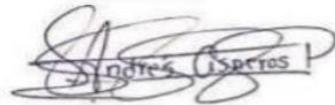
Calificación

Firma

NOTA: 10 (SOBRE 10)

DERECHOS DE AUTOR

Yo, **Pedro Andrés Cisneros Parra**, con cédula de ciudadanía N° 0604264507, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas realizadas en la presente investigación previamente establecida por la Carrera de Ingeniería Comercial y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.

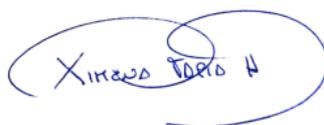
A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pedro Andrés Cisneros Parra', is written over a faint, rectangular stamp or watermark that also contains the name 'Pedro Andrés Cisneros Parra'.

Pedro Andrés Cisneros Parra

C.I. 0604264507

CERTIFICACIÓN

Que, **Pedro Andrés Cisneros Parra** con CC: **0604264507**, estudiante de la Carrera de **Ingeniería Comercial**, Facultad de **Ciencias Políticas y Administrativas**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE AUTOCENTER DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA - ECUADOR.", que corresponde al dominio científico **Administración** y alineado a la línea de investigación **Ciencias Sociales y del Comportamiento**, cumple con el 10%, reportado en el sistema Anti plagio nombre del sistema, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.



Mgs. Ximena Tapia
TUTOR

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 Teresa 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.

Andrés Cisneros

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 tutora Eco. Ximena Tapia Hermida 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.

Andrés Cisneros

ÍNDICE GENERAL

INFORME DEL TUTOR	
CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	
DERECHOS DE AUTOR	
CERTIFICACÍN	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
INDICE DE ILUSTRACIONES	
INDICE DE GRÁFICOS	
INDICE DE TABLAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
1. INTRODUCCIÓN.....	16
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
2.1 Formulación del problema	19
3. JUSTIFICACIÓN.....	20
4. OBJETIVOS	20
4.1 General	20
4.2 Específicos	20
5. ESTADO DEL ARTE	21
5.1 ANTECEDENTES	21
6. FUNDAMENTO TEÓRICO	23
6.1 Unidad 1: Empresa Autocenter	23
6.1.1 Reseña Histórica	23
6.1.2 Ubicación Geográfica	24
6.1.3 Misión	24
6.1.4 Visión	25
6.1.5 Valores	25
6.1.6 Servicios que brinda la empresa Autocenter	25
6.1.7 Organigrama Estructural	25
6.2 Unidad 2: Gestión Administrativa	27
6.2.1 Definiciones	27
6.2.2 Importancia de la gestión administrativa	28

6.2.3	Características de la gestión administrativa	30
6.2.4	Proceso de la gestión administrativa	30
6.2.5	Funciones de la gestión administrativa	34
6.2.6	Beneficios de la gestión Administrativa.....	35
6.3	DESARROLLO ORGANIZACIONAL.....	36
6.3.1	Definiciones.....	36
6.3.2	Principios básicos del desarrollo organizacional.....	37
6.3.3	Consideraciones del Desarrollo Organizacional.....	38
6.3.4	Características del Desarrollo Organizacional.....	39
6.3.5	El Desarrollo Organizacional como facilitador del cambio.....	39
6.3.6	Procesos del desarrollo organizacional.....	41
7.	Metodología.....	42
7.1	Tipos de investigación	42
7.1.1	Investigación descriptiva	42
7.1.2	Investigación Correlacional.....	43
7.1.3	Investigación explicativa.....	43
7.1.4	Investigación Propositiva.....	43
7.1.5	Investigación de campo	44
7.1.6	Investigación Bibliográfica	44
7.2	Diseño	44
7.3	Población y muestra	44
7.3.1	Población.....	44
7.3.2	Muestra	45
7.4	Técnicas.....	45
7.5	Instrumentos de recolección de datos.....	46
7.6	Técnicas de procesamiento de la información	46
7.7	Análisis y discusión de los resultados	46
7.7.1	Análisis de resultados.....	47
7.7.2	Discusión de resultados.....	64
7.8	Planteamiento de la Hipótesis	66
7.8.1	Hipótesis.....	66
7.8.2	Variables	66
7.8.3	Comprobación de la hipótesis	66
7.8.4	Planteamiento de la regla de aceptación	67
7.8.5	Preguntas utilizadas en la comprobación de la hipótesis.....	67
7.9	Tabla cruzada	67

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
8.1 Conclusiones	72
8.2 Recomendaciones	73
9 PROPUESTA	74
10 BIBLIOGRAFÍA	77
11 ANEXOS	80
11. 1 MATRIZ LÓGICA	80
11.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	81
11.3 ENCUESTA	83

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Croquis de la ubicación de “AUTOCENTER”	24
Ilustración 2: Organigrama Estructural	26
Ilustración 3: La Gestión Administrativa	28
Ilustración 4: Importancia de la gestión administrativa	29
Ilustración 5: Características de la dirección	32
Ilustración 6: Proceso Administrativo	34
Ilustración 7: Desarrollo Organizacional	37
Ilustración 8: Características del Desarrollo Organizacional	39
Ilustración 9: Modelo del desarrollo organizacional como facilitador del cambio	40
Ilustración 10: Tabla de la Distribución del Chi – cuadrado	71

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: La empresa Autocenter posee un departamento que se dedique a la administración	47
Gráfico 2: ¿La gestión administrativa es buena en la empresa Autocenter?.....	48
Gráfico 3: ¿Los directivos imparten formación, y comparten su conocimiento con los demás?	50
Gráfico 4: ¿Existe liderazgo en la gestión administrativa de la empresa Autocenter?.....	51
Gráfico 5: ¿Sus actividades laborales son controladas por sus jefes inmediatos?	53
Gráfico 6: ¿Conoce claramente sus responsabilidades, derechos y obligaciones?	55
Gráfico 7: ¿La empresa Autocenter cuenta con un organigrama institucional?	56
Gráfico 8: ¿El equipo directivo revisa y mejora la efectividad de su propio liderazgo y su adecuación a las necesidades?	57
Gráfico 9: ¿Ha recibido usted capacitaciones por parte de la empresa Autocenter?	59
Gráfico 10: ¿La empresa Autocenter otorga algún incentivo a sus mejores trabajadores? ..	60
Gráfico 11: ¿Recibe la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo? .	61
Gráfico 12: ¿Considera usted que es importante la implementación de estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa?	63
Gráfico 13: Campana de Gauss de la Hipótesis.....	70

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Componentes de la planificación	31
Tabla 2: Importancia de la organización	32
Tabla 3: Actividades de la dirección	33
Tabla 4: Características del control	33
Tabla 5: Empleados de la empresa Autocenter	45
Tabla 6: La empresa Autocenter posee un departamento que se dedique a la administración	47
Tabla 7: ¿La gestión administrativa es buena en la empresa Autocenter?	48
Tabla 8: ¿Los directivos imparten formación, y comparten su conocimiento con los demás? 50	
Tabla 9: ¿Existe liderazgo en la gestión administrativa de la empresa Autocenter?	51
Tabla 10: ¿Sus actividades laborales son controladas por sus jefes inmediatos?	53
Tabla 11: ¿Conoce claramente sus responsabilidades, derechos y obligaciones?	54
Tabla 12: ¿La empresa Autocenter cuenta con un organigrama institucional?	56
Tabla 13: ¿El equipo directivo revisa y mejora la efectividad de su propio liderazgo y su adecuación a las necesidades?	57
Tabla 14: ¿Ha recibido usted capacitaciones por parte de la empresa Autocenter?	59
Tabla 15: ¿La empresa Autocenter otorga algún incentivo a sus mejores trabajadores?	60
Tabla 16: ¿Recibe la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo?	61
Tabla 17: ¿Considera usted que es importante la implementación de estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa?	63
Tabla 18: Tabla Cruzada	67
Tabla 19: Pruebas de chi-cuadrado	69

RESUMEN

La empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba durante el tiempo que ha estado en el mercado no ha contado con una estructura organizativa o un departamento encargado de las gestiones administrativas.

El presente trabajo tiene como propósito identificar de qué manera la falta de gestión administrativa incide en el desarrollo organizacional de la empresa. Para ello se plantean dos tipos de investigación. La descriptiva, que nos permita determinar cómo en este momento se está manejando la parte administrativa y financiera de la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba. Y la otra, es el desarrollo de la parte documental que permita indagar en diferentes fuentes de información cómo libros, revistas, es decir una información que constituya un aporte fundamental al proceso de investigación. Para esto se elaboró varias encuestas a través de las cuales podemos obtener información valiosa como ha estado funcionando la parte administrativa y cuál ha sido su incidencia en el desarrollo organizacional.

En la primera unidad se explica la reseña histórica, misión, visión, y valores de la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba.

En la segunda unidad se hace referencia al marco teórico de las generalidades principales tanto de la gestión administrativa, como del desarrollo organizacional.

Para finalizar tenemos las conclusiones y recomendaciones que resulte de la investigación realizada en el presente trabajo.

PALABRAS CLAVE: Gestión, administrativa, desarrollo, organizacional

ABSTRACT

When it has been in the market, the Autocenter company in Riobamba has not had an organizational structure or a department in charge of administrative procedures.

This paper aims to identify how the lack of administrative management affects the company's organizational development. For this, two types of research are proposed. The descriptive one allows us to determine how the administrative and financial part of the Autocenter company in the city of Riobamba is currently being handled. And the other is the development of the documentary part that allows investigating different sources of information such as books magazines, that is, information that constitutes a fundamental contribution to the research process. For this, several surveys were developed to obtain valuable information on how the administrative part has been working and what its impact on organizational development has been.

In the first unit, the historical overview, mission, vision, and values of the Autocenter company in the city of Riobamba are explained.

In the second unit, reference is made to the theoretical framework of the main generalities of both administrative management and organizational development.

Finally, we have the conclusions and recommendations resulting from the research carried out in this work.

KEYWORDS: Management, administrative, development, organizational.



Elaborado electrónicamente por:
**MARIA FERNANDA
PONCE MARCILLO**

Reviewed by:
Mgs. Maria Fernanda Ponce
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0603818188|

1. INTRODUCCIÓN

La capacidad organizacional de aprendizaje por sí misma es una innovación que orienta la gestión administrativa y el desarrollo organizacional, este influye en forma positiva en el desarrollo de innovaciones y en una gestión competitiva organizacional. Es considerado el aprendizaje como una condición eminente para el cambio, sustentado en el nivel de conocimiento de cada organización, que incluye tanto componente cognitivo como el del comportamiento asociados al conocimiento. Hay organizaciones que invierten en el aprendizaje y comprenden que los empleados son incapaces de aprender desde un enfoque sistémico y permanente, tienen pocas posibilidades de sostenerse en el contexto ante el cual fueron creadas.

Los directivos de una entidad comprenden que invertir en el aprendizaje no debe ser una opción, más bien debe ser una responsabilidad, la cual se debe asumir con los más altos principios y valores. Así, es capaz de crear, adquirir, transmitir y reformar actitudes que promueven el desarrollo individual de los individuos dentro de una organización que se enfrenta a constantes transformaciones (Chiavenato, 2009). Cuando el aprendizaje de los empleados aumenta, también aumenta el capital intelectual de la empresa y le corresponde a la gestión administrativa transformar este conocimiento en acción. Ninguna empresa puede permitirse perder viabilidad en el contexto social. Estas requieren, ser pioneras, líderes en su quehacer de manera que sus esfuerzos sean plasmados en forma articulada con las demandas sociales sin poner en segundo lugar el progreso pleno del empleado. (Garbanzo, 2016).

Es por ello que esta investigación se enfoca en los procesos de gestión administrativa y desarrollo organizacional de la empresa Autocenter, la cual actualmente se encuentra en desventaja por encontrarse con muchas deficiencias a nivel estructural y administrativa. Lo que radica en caos y desorganización que no benefician a la empresa. Con esto se pretende que fluya la correcta gestión administrativa en la cual se realizaría una nueva estructura organizacional que permita conocer la jerarquía y funciones de los trabajadores, así como la capacitación al personal del área comercial y agentes vendedores ya que no solo se deben

enfocar en vender sino saber lo que se vende, conocer la procedencia, calidad y función del producto a venderse, a su vez actualizarse cada año ya que en la industria automovilística no cesa en innovación y cada año surgen nuevos modelos, lo que conlleva a la empresa a mantenerse actualizada y organizada.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El trote acelerado de los cambios que se gestan en la sociedad ha afectado a instituciones y entes sociales, que enfrentan no solo a innovaciones en las ciencias y en la tecnología, sino también a las transformaciones en los principios y en los conceptos propios de la naturaleza del individuo. En toda organización, los administradores y gerentes deben asumir la enorme responsabilidad de gestionar acciones internas sobre tomar decisiones que permitan a los individuos realizar sus mejores contribuciones en el cumplimiento de los objetivos en general Kontz (1998). En este sentido, se establece una relación de dos importantes variables como lo son la gestión administrativa y el desarrollo organizacional las cuales, conjugadas, buscan lograr cambios basados en las necesidades, demandas, deficiencias y exigencias administrativas de una empresa, considerando su estructura organizativa, cultura organizacional, gestión gerencial y todo lo que engloban los procesos y estados para cumplir con metas y objetivos.

Para Vélez (2015) citado por (Silva, 2018) “la gestión administrativa en una empresa se refiere a un conjunto de acciones proyectadas a lograr y alcanzar objetivos de una empresa por medio de la aplicación de procesos administrativos que parten desde la planificación, organización dirección y control” (pág. 14). La gestión administrativa contempla el desarrollo de varios procesos que involucran: la planificación y organización de la estructura organizacional, y en el momento de definir los cargos que conforman la empresa, está la dirección y control, que también interviene en el desarrollo de las actividades realizadas por los empleados.

En el mismo orden de ideas, según Silva (2018) “el desarrollo de los recursos humanos está considerado como un proceso que estimula la capacitación de los empleados” (pág.

14). El desarrollo organizacional es una estrategia que se encuentra debidamente planeada y de proyección futura, sirve para entender, modificar y desarrollar las actividades de los empleados y así alcanzar la efectividad, tiene sus orígenes en las ciencias conductuales (Hellriegel et.al., 2005). Así mismo, los gerentes en ejercicio de sus actividades y quienes están encargados de la investigación de la administración se ven actualmente asediados por ideas y procedimientos técnicos para perfeccionar la eficiencia de la empresa y su capacidad para enfrentarse a nuevos cambios. El conjunto incipiente de conceptos, de medios de ayuda y de procedimientos técnicos se denomina actualmente por lo general Desarrollo Organizacional o bien en sus siglas D.O.

En el enfoque del proceso de desarrollo organizacional se encuentra el avance de nuevos conocimientos sobre la empresa y nuevas formas de solucionar y afrontar las diferentes vicisitudes, así como su idoneidad para hacer frente a los necesarios cambios que se operan en su medio ambiente externo, con la ayuda de consultores científicos, externos o internos de la conducta o de gestores especialistas en realizar cambios como suele llamárseles.

Bajo estas premisas, la empresa Autocenter es una empresa dedicada a la comercialización y distribución de repuestos para todo tipo de vehículos livianos y pesados en la línea de sistema eléctrico, ubicado en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo en la parroquia Lizarzaburu. Al momento de iniciar sus actividades, como todo comienzo, la empresa por ser pequeña, no contaba con una estructura organizativa o departamento encargado de los procedimientos o gestiones administrativas que involucra toda la organización, que se adecúe a las exigencias que ahora enfrenta habiendo crecido en tan poco tiempo. La empresa Autocenter no posee un departamento administrativo que cumpla con el establecimiento de políticas y normativas necesarios para el cumplimiento de los objetivos planteados. En consecuencia, a ello, afecta el proceso o ejecución financiera ya que carece de planificación y no se establecen los gastos e ingresos previstos que puedan mejorar el rendimiento económico de la empresa. Adicionalmente, mediante la técnica de la observación, se pudo constatar que la empresa no cuenta con una estructura organizacional definida, que permita ubicar a los empleados por jerarquía, y sus funciones laborales, por lo que existe una desorientación en el área comercial. También la falta de capacitaciones hacia los trabajadores, causando un malestar en el personal quienes

desconocen las nuevas herramientas y tendencias empresariales. No se posee un correcto control de inventario y existe mercadería estancada en perchas por lo que no hay una correcta rotación de la misma.

La empresa Autocenter no aplica normas jerárquicas que obliguen e indiquen a todos los trabajadores que deben cumplirlas y a su vez respetar a los supervisores que están dentro del organigrama organizacional. No cuenta con políticas como: facilitar y promocionar cursos de capacitación que formen parte de un proceso obligatorio a los nuevos ingresos de la empresa, proporcional a los empleados de la organización un ambiente agradable reconfortarle, como parte del estímulo que les permite llevar a cabo una buena ejecución de sus labores diarias.

Es por esta razón que se busca realizar un estudio que permita mejorar el desarrollo organizacional de la empresa. Según Chiavenato (1999) el Desarrollo Organizacional es un proceso encargado de modificaciones culturales y estructurales, que observa la institucionalización de varias tecnologías sociales, que de tal manera la empresa quede habilitada para diagnosticar, planificar e implementar dichas modificaciones.

Un enfoque a largo plazo, no solo tiene como objetivo incrementar el desempeño de la empresa, sino que también puede mejorar la satisfacción de los empleados., está destinado a cambiar las actitudes, los valores, los comportamientos y la estructura de la una entidad, de modo que ésta pueda adaptarse a mejoras coyunturales, de mercados, tecnologías, así como también a nuevos problemas y desafíos que se encuentran surgiendo constantemente.

2.1 Formulación del problema

¿La Gestión Administrativa incide en el desarrollo organizacional en la empresa Autocenter de la Ciudad de Riobamba - Ecuador?

3. JUSTIFICACIÓN

La Empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba, se dedica principalmente a la compra y venta de todo tipo de material eléctrico para vehículos dentro y fuera de la provincia.

La gestión administrativa es fundamental para una empresa ya que la misma requiere de ciertos procesos administrativos, como la planificación, organización, y evaluación de cada una de las áreas, es decir que, está sería la clave del éxito para su desarrollo empresarial, económico, social, y tecnológico.

Considero que el desarrollo organizacional es un factor fundamental, ya que con el mismo se pueden lograr mejorar los procesos interpersonales y del grupo, mayor capacidad para hacer frente a los problemas, toma de decisiones, un estilo de liderazgo adecuado, mejores aptitudes para lidiar con conflictos etc.

El presente trabajo es útil para la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba, ya que con el mismo se puede identificar en qué estado se encuentra la gestión administrativa y cómo esta ha influenciado en su desarrollo organizacional.

4. OBJETIVOS

4.1 General

- Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en el desarrollo organizacional de la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba -Ecuador

4.2 Específicos

- Diagnosticar las principales apreciaciones teóricas respecto a la gestión administrativa y desarrollo organizacional.
- Identificar las principales falencias dentro de la gestión administrativa y desarrollo organizacional de la empresa Autocenter.
- Formular estrategias de gestión administrativa para el desarrollo organizacional de la empresa Autocenter.

Hipótesis

Según Hernández Sampieri y otros (Sampieri & otros, 1994), “Las hipótesis nos indican lo que estamos buscando o tratando de probar y pueden definirse como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas a manera de proposiciones” (pág. 12). De tal manera que, para el presente estudio las hipótesis establecidas serían:

H₁: La gestión administrativa incide en el desarrollo organizacional de Autocenter de la ciudad de Riobamba Ecuador.

H₀: La gestión administrativa no incide en el desarrollo organizacional de Autocenter de la ciudad de Riobamba Ecuador.

5. ESTADO DEL ARTE

5.1 ANTECEDENTES

Tema: “Propuesta de desarrollo organizacional para fomentar el liderazgo transformacional en los trabajadores de Taco Bell”

Autor: Martinez, Leidy y Rico, Shely.

Resumen: A partir de este proceso de cambio a efectuar se deben esperar la optimización y mejoramiento del desempeño organizacional, asociado al empoderamiento y liderazgo de los trabajadores de TACO BELL. Influyendo de manera directa con el desarrollo organizacional y las distintas estrategias administrativas, tales como: calidad total, liderazgo transformacional, gestión de cambio, reingeniería, posibles iniciativas de aprendizaje y comunicación que se podrían llevar a cabo para hacer efectiva la propuesta; (Martínez & Rico, 2018)

Tema: “Propuesta metodológica de gestión del cambio para la diversificación de la empresa Orellana”

Autor: Almeida, Vania.

Resumen: El modelo metodológico de gestión del cambio propuesto favorece la intervención y compromiso del personal facilitando la toma de decisiones de la gerencia.

Describe las macroactividades y también sugiere formatos - ejemplos en los anexos para su aplicación posterior (aunque no es parte del alcance del presente estudio), para un mejor desarrollo de la gestión del cambio. El enfoque fue brindar una guía documentada para gestionar eficientemente el proceso de cambio; que sea útil para el proyecto actual y que sirva de base para futuras iniciativas estratégicas en las que se logre la sostenibilidad del cambio en el tiempo y se maximicen sus resultados y beneficios para todos los involucrados. (Almeida, 2019).

Tema: “Diseño organizacional como herramienta administrativa para mejorar las gestiones administrativas de las asociaciones (de la sociedad civil) de la ciudad de Guayaquil”

Autor: Ahtty, María y Cabezas, Nelsis

Resumen: La investigación se llevó a cabo, al haber identificado diferentes tipos de problemas, de las actividades internas dentro de las Organizaciones de la Sociedad Civil, los cuales se presentan desde la creación de estas. El objetivo general fue el de analizar de qué manera el diseño organizacional incide como herramienta administrativa en el desarrollo de las Organizaciones de Sociedad Civil, lo cual se destaca la pertinencia de la propuesta ya que favorece en todos los ámbitos a las organizaciones bajo este estudio, en su desarrollo y gestión administrativa (Ahtty & Cabezas, 2018)

Tema: “Estrategias de desarrollo organizacional para la sostenibilidad empresarial de Glamour S.A.”

Autora: Castillo, Alison

Resumen: Se hace énfasis a un factor principal dentro de estas estrategias de desarrollo organizacional, considerado como el punto focal de toda empresa y este es el fortalecimiento de la cultura de servicio al cliente, contar con un clima organizacional basado en valores y principios, ya que esta organización brinda servicios y/o productos por lo cual es importante mantener al personal capacitado en este aspecto, brindar un servicio y atención orientado al detalle, para que de esta manera los clientes sigan eligiendo a Glamour S.A. como su primera opción (Castillo, 2019).

6. FUNDAMENTO TEÓRICO

6.1 Unidad 1: Empresa Autocenter

6.1.1 Reseña Histórica

“**AUTOCENTER**”, es una empresa de tipo comercial que se dedica a la compra y venta de repuestos eléctricos para todo tipo de vehículos dentro y fuera de la provincia; fue fundada por el señor Pedro German Cisneros Bayas y la Señora Teresa Elena Parra Través el 26 de septiembre del 2006.

Este negocio tuvo sus inicios cuando el Sr. Pedro Cisneros se convierte en primera instancia como agente vendedor, teniendo que salir a vender en todos los almacenes posibles de la ciudad de Quito, lugar en donde reside, al poco tiempo se convirtió en uno de los más conocidos y solicitados para realizar pedidos.

Con el transcurso del tiempo decidió comprar el mismo directamente a los importadores la mercadería para vender y obtener mayores ganancias.

En el año de 1986 decide abrirse mercado y de paso regresar a su tierra natal Riobamba ciudad en donde, gracias a su lucha constante y tenacidad que le ponía al entablar un negocio, hacía que los dueños de los almacenes de esta localidad lo lleguen a estimar.

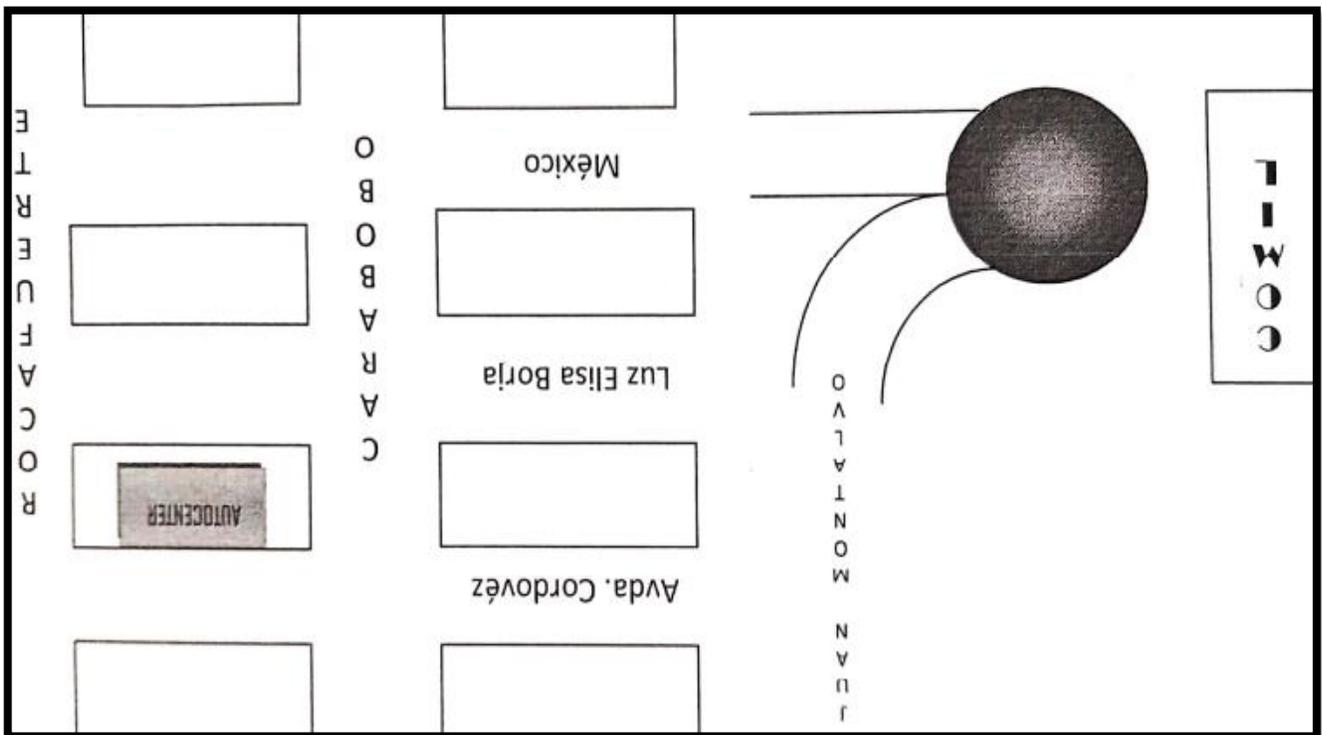
Con el paso de los años llegó a involucrarse con gente pudiente y expertos conocedores del tema decidieron brindarle una ayuda así es Importadora Vicho, quien fue la que marcó su profesión de comerciante.

En el año 2006 en Riobamba nace una nueva visión y decide ponerse un almacén de repuestos bajo la razón social de “**AUTOCENTER**” figurando como propietario al Sra. Teresa Parra.

6.1.2 Ubicación Geográfica

La empresa “AUTOCENTER” se encuentra ubicada en la Provincia de Chimborazo, en la ciudad de Riobamba en las calles Cordovez 28-45 y Carabobo.

Ilustración 1: Croquis de la ubicación de “AUTOCENTER”



Elaborado por: Andrés Cisneros

6.1.3 Misión

Ser una empresa de comercialización de repuestos eléctricos para vehículos de toda marca ofreciendo un servicio con la más alta calidad, en el tiempo oportuno y con precios competitivos de tal manera que sea una empresa confiable, eficiente y ética; orientada a satisfacer las necesidades y aspiraciones de nuestros clientes, estableciendo relaciones de largo plazo y contribuyendo al desarrollo social-económico de la provincia de Chimborazo.

6.1.4 Visión

“AUTOCENTER” será una empresa líder proveedora del sistema eléctrico automotriz reconocida a nivel nacional ofreciendo productos de calidad para la comercialización de los mismos, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes prestando atención de forma continua, teniendo como compromiso la excelencia.

6.1.5 Valores

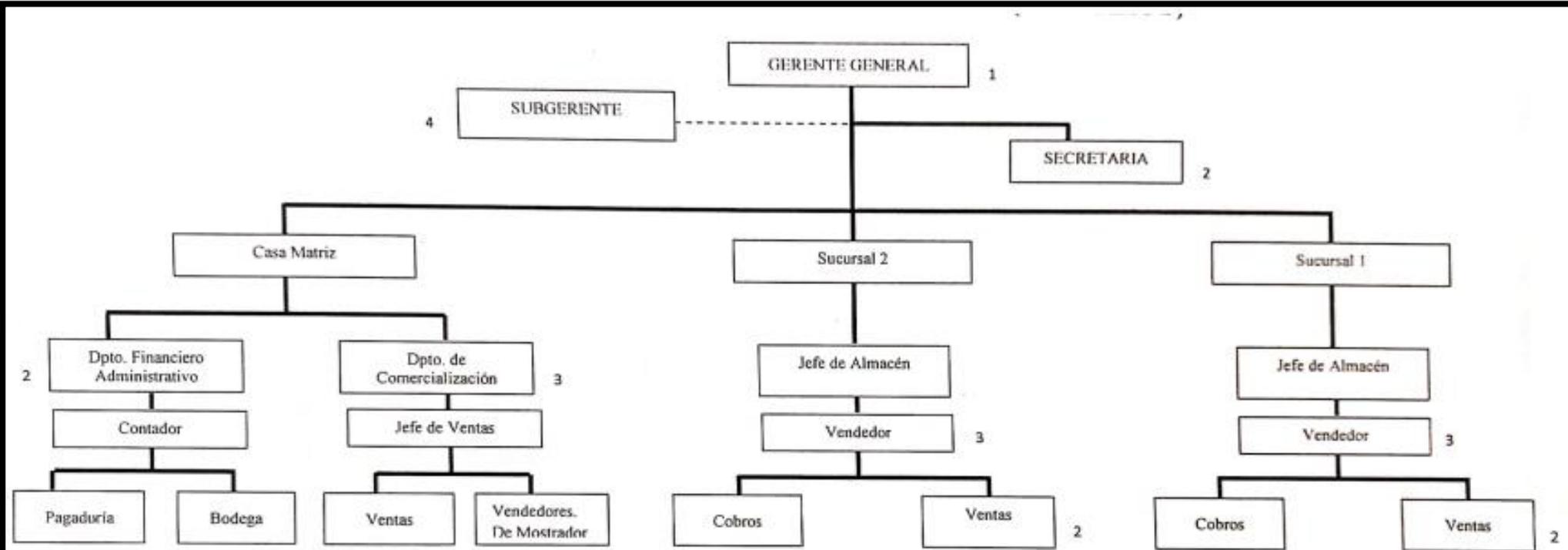
- Honestidad
- Lealtad
- Respeto
- Responsabilidad
- Paciencia

6.1.6 Servicios que brinda la empresa Autocenter

La empresa Autocenter es de tipo comercial que se dedica a la compra y venta de repuestos electrónicos para todo tipo de vehículos dentro y fuera de la provincia.

6.1.7 Organigrama Estructural

Ilustración 2: Organigrama Estructural



CUADRO DE REFERENCIAS			
Nivel de Jerarquía	Clave	ELABORADO	APROBADO
1. N. Ejecutivo	— Autoridad	Por:	Por:
2. N. Aux. o Adm	└ Auxiliar	Carolina Cisneros	
3. N. Operacional	□ Auxiliar	Paulina Hernández	
4. N. Asesor	-- □ Asesoría	Fecha: 16-02-2010	Fecha.....

Elaborado por: Andrés Cisneros

6.2 Unidad 2: Gestión Administrativa

6.2.1 Definiciones

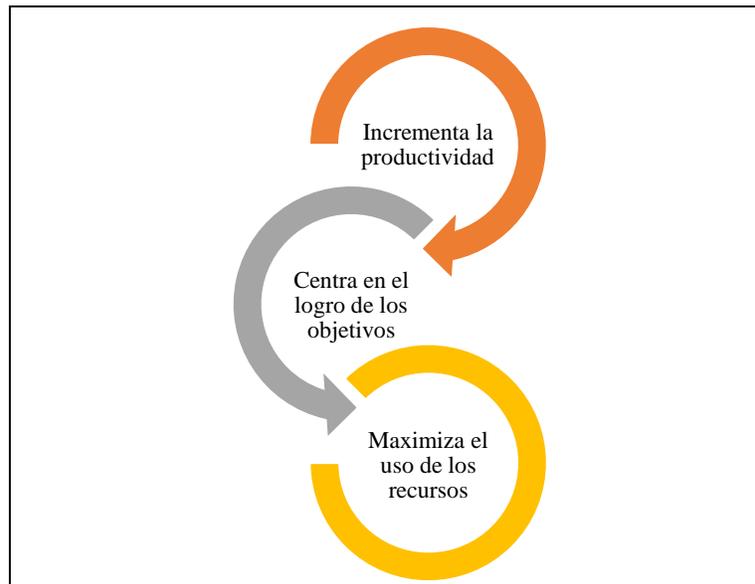
Según Gonzáles Rodríguez, Viteri Intriago, Izquierdo Morán, & Verdezoto Cordova (2020) coinciden que la Gestión Administrativa se refiere a “un elemento fundamental dentro de la administración de una empresa, ya que es considerada en los últimos siglos y en especial las últimas décadas como el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta”, por otra parte, Quiroa (2020) afirma que la Gestión Administrativa “es considerada como el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos humanos, tecnológicos y materiales que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos planteados y obtener los mejores resultados”.

Según Leal (2018) nos dice que la Gestión Administrativa es aquella mediante la cual se sigue un proceso sistémico en la que se refleje estrategias y mecanismos con el fin de lograr resultados positivos y así cumplir los objetivos propuestos.

Según Sevilla (2014) manifiesta que la Gestión Administrativa es indispensable para una empresa, ya que con la misma es posible realizar una correcta planificación, organización, ejecución y evaluación en todas las áreas. Para que exista una mejora continua tanto del sistema organizacional como en el aspecto laboral de sus empleados, se requiere utilizar al máximo todos los recursos financieros, humanos y materiales que estén disponibles en la organización, con esto también se consigue competitividad en el mercado y el cumplimiento de los resultados positivos.

Para que exista una correcta gestión administrativa, es necesario que las empresas apliquen técnicas y procedimientos orientados en función de los objetivos planteados y con esto puedan lograr que exista un eficiente uso de recursos humanos y económicos de la empresa.

Ilustración 3: La Gestión Administrativa



Elaborado por: Andrés Cisneros

Los beneficios al aplicar una correcta gestión administrativa se observan en un incremento de la productividad de la empresa, tomando en cuenta que esto se encuentra asociado con la correcta aplicación de procesos lo que permite el funcionamiento adecuado de las actividades.

Otro beneficio es cuando se focaliza en el logro de los objetivos planteados con respecto a las actividades que se realiza, los objetivos previamente establecidos generan un direccionamiento y control para la correcta ejecución de estrategias y toma adecuada de decisiones.

6.2.2 Importancia de la gestión administrativa

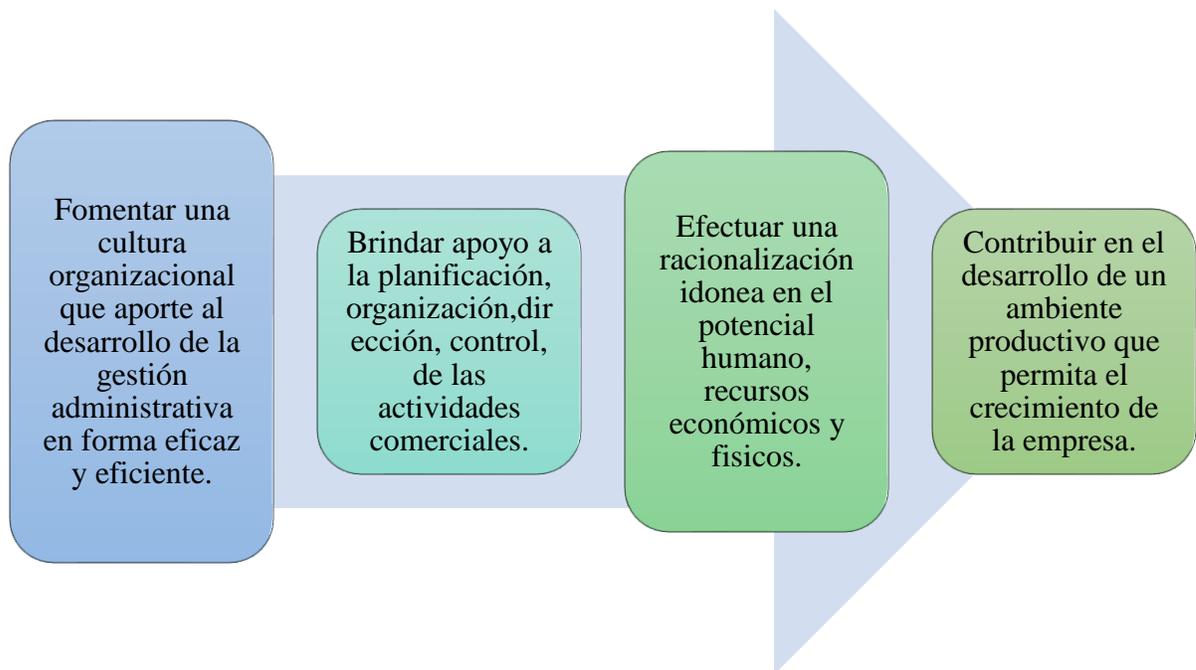
Según Gonzáles (2020) la gestión administrativa es importante, ya que es considerada como la clave del éxito en una empresa, el soporte del desarrollo empresarial, económico, social, y tecnológico.

Sirve como base para el cumplimiento de los objetivos planteados, también contribuye con la responsabilidad de las tareas de cada uno de los colaboradores, permitiéndoles de esta manera cumplir de manera eficiente sus tareas.

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

La gestión administrativa pone en orden los esfuerzos en situaciones complejas, donde se requiere un gran acopio de recursos materiales y humanos, convirtiéndose en algo esencial para el cumplimiento de los objetivos plantados en una empresa.

Ilustración 4: Importancia de la gestión administrativa



Elaborado por: Andrés Cisneros

6.2.3 Características de la gestión administrativa

Como plantea Chiavenato (2017) menciona que la gestión administrativa posee características importantes para el desarrollo de una empresa, en este sentido se detalla las siguientes características:

Universalidad: La gestión administrativa es universal, ya que se pueda emplear en todas las empresas independientemente de su giro de negocio. Ejemplo: hospitales, hoteles, fábricas, entre otros.

Valor instrumental: La gestión administrativa constituye un instrumento mediante el cual los directivos de una empresa buscan lograr el cumplimiento de sus objetivos planteados, es decir la meta no es aplicar la gestión sino utilizarla para alcanzar mejores resultados.

Unidad temporal: La gestión administrativa deberá ser abarcada en cada una de las etapas dentro de la empresa.

Especificidad: La gestión es específica, ya que sus características la hacen única dentro del procesos administrativo de la empresa.

Interdisciplinariedad: La gestión administrativa tiene relación directa con aquellas ciencias, en concreto necesita o puede complementarse con otras disciplinas .

Flexibilidad: Cada empresa tiene sus particularidades es decir, tiene objetivos, principios y también intereses diferentes, por lo que es necesario que la administración sea flexible y así pueda adaptarse a cada organización.

6.2.4 Proceso de la gestión administrativa

Según Weihrich (2012) en su libro administración, una perspectiva global, menciona las principales funciones del administrador son:

Planificación: Consiste en obtener eficacia ,definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se realizan en un determinado tiempo.

Tabla 1: Componentes de la planificación

COMPONENTES	DESCRIPCIÓN
Fines	Especificar metas y objetivos
Medios	Selección de políticas, programas, procedimientos y prácticas para alcanzar los objetivos.
Recursos	Determinar la cantidad y tipos de recursos y necesidades.
Implantación	Diseñar procesos para la toma de decisiones.
Control	Diseño de procedimientos para detectar falencias y errores en el plan.

Fuente: Lemache (2016) Proceso de la gestión administrativa

Elaborado por: Andrés Cisneros

Organización: Consiste en armar una estructura para que de esta manera pueda distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos, para desarrollar el trabajo con conocimientos, una supervisión adecuada y así alcanzar los objetivos propuestos.

Tabla 2: Importancia de la organización

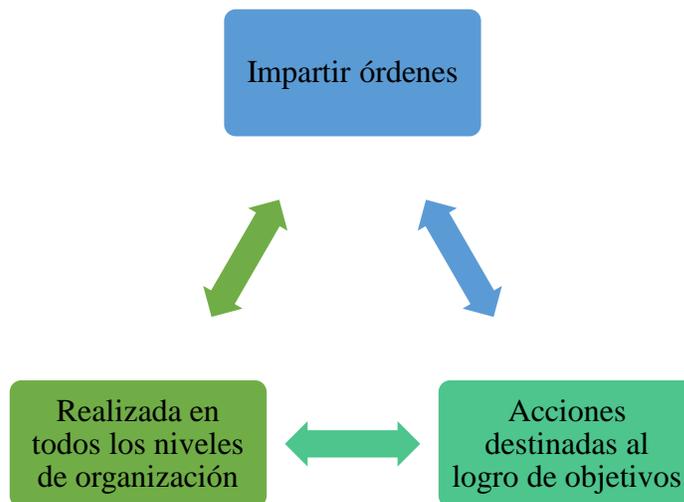
FUNDAMENTOS	DESCRIPCIÓN
Es de carácter continuo	La empresa está en constantes cambios, expansión, contracción, nuevos productos, etc.
Es un medio	Se establece la mejor manera de lograr los objetivos de la empresa.
Suministra	Los métodos para que se desempeñen las actividades de manera eficiente.
Evita la ineficiencia de las actividades	Reduce costos e incrementan la productividad.
Reduce esfuerzos	Delimita funciones y responsabilidades.

Fuente: Lemache (2016) Proceso de la gestión administrativa

Elaborado por: Andrés Cisneros

Dirección: Ejecuta las estrategias trazadas, orientadas hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos, por medio del liderazgo, la coordinación y la comunicación.

Ilustración 5: Características de la dirección



Fuente: Lemache (2016) Proceso de la gestión administrativa

Elaborado por: Andrés Cisneros

Tabla 3: Actividades de la dirección

Actividades	Descripción
Liderazgo	Es aquel proceso que influye sobre los demás para alcanzar logros, metas y objetivos.
Motivación	Es el proceso mediante el cual una persona se ve energizada, dirigida y sostenida hacia el logro de metas.
Trabajar en equipo	Constituye la responsabilidad y compromiso de quienes lo conforman.
Comunicación	Es el intercambio de ideas, pensamientos y sentimientos que se interrelacionan entre dirigentes y colaboradores.

Fuente: Lemache Andrea (2016) Proceso de la gestión administrativa

Elaborado por: Andrés Cisneros

Control: Radica en verificar las tareas asignadas, para que puedan estar alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de dar solución a los problemas, para mejorar el procesos de toma de decisiones en una empresa.

Tabla 4: Características del control

Características	Descripción
Oportunidad	El control será en tanto proporcione información en el momento adecuado.
Accesibilidad	Se debe establecer medidas sencillas y fáciles de interpretar para facilitar su aplicación.
Ubicación Estratégica	Es necesario establecer en ciertos acuerdos con criterio y valor estratégico.

Fuente: Lemache Andrea (2016) Proceso de la gestión administrativa

Elaborado por: Andrés Cisneros

Ilustración 6: Proceso Administrativo



Fuente: (MADRID, Definición y funciones de la administración, 2011)

Elaborado por: Andrés Cisneros

6.2.5 Funciones de la gestión administrativa

Según Vasquez (2019) menciona ocho funciones que realiza la gestión administrativa estas son:

Realización de los procesos de gestión: Los procesos de gestión se deben realizar apropiadamente para que se pueda ejecutar un desempeño efectivo en cada uno de las funciones administrativas.

Contratación de personal: Se refiere a la selección, capacitación, colocación y remuneración de los empleados, por lo tanto el logro de los objetivos de una empresa depende del poder contar con el personal calificado.

Salvaguardia de los activos: Los activos de una empresa deben estar protegidos contra el uso indebido, pérdida o daño causado por robo, incendio o cualquier otro medio. Por eso es necesario matener un registro adecuado para cada tipo de activo.

Relaciones públicas: Las funciones mas importantes en la gestión administrativa son el mantenimiento de diversas líneas de comunicación entre la empresa y su público relacionado (clientes, accionistas, empleados, proveedores, consumidores).

Establecer secuencias de trabajo: Para poder tener un buen desempeño y sin interrupciones en el trabajo administrativo, es importamnte contar con sistemas y procedimintos de rutina definidas.

Compra de activos fijos: Para poder tener un rendiminto eficiente y económico en el trabajo, siempre existirá una necesidad de activos fijos en cada departamento, es por eso que es muy importante seguir un procediminto en la selección y compra de cada tipo de activo fijo requerido.

Diseño y control de formas: Es importante que se elaboren los formularios a ser utilizados a fin de proporcionar la información requerida de manera adecuada.

Compra de papelería y artículos de oficina: Todos los bienes deben cubrir las necesidades de los empleados ya que ayudan a la ejecución sistemática y rápida del trabajo que realizan.

6.2.6. Beneficios de la gestión Administrativa

Como dice Segredo (2017) la gestión administrativa contribuye con un conjunto de beneficios que ayudan a una empresa alcanzar el éxito.

Aumento de productividad: La gestión administrativa permite ejecutar muchos procesos de forma más rápida y sencilla, la idea es tener la oportunidad de modificar todos aquellos procesos que, en lugar de ayudar a aumentar el nivel de productividad lo retrasan. Con todas las modificaciones y ajustes la productividad del equipo es mucho más evidente.

Concentrarse en lo que realmente importa: Sin la gestión administrativa es imposible centrarse en el cumplimiento de los objetivos planteados, con una planificación bien

adecuada ,estrategías definidas y un equipo de empleados productivo y organizado, los objetivos que antes parecían imposibles de alcanzar se hacen tangibles a corto, mediano y largo plazo.

Hacer más con menos: Cuando se definen los indicadores y se diseñan las estrategias, todo esto refleja cómo los equipos pueden ahorrar dinero y encontrar maneras inteligentes de optimizar sus productos y servicios.

Con una estructura mas organizada los problemas se ven y pueden ser arreglados de manera eficaz para complacer a los clientes.

6.3 DESARROLLO ORGANIZACIONAL

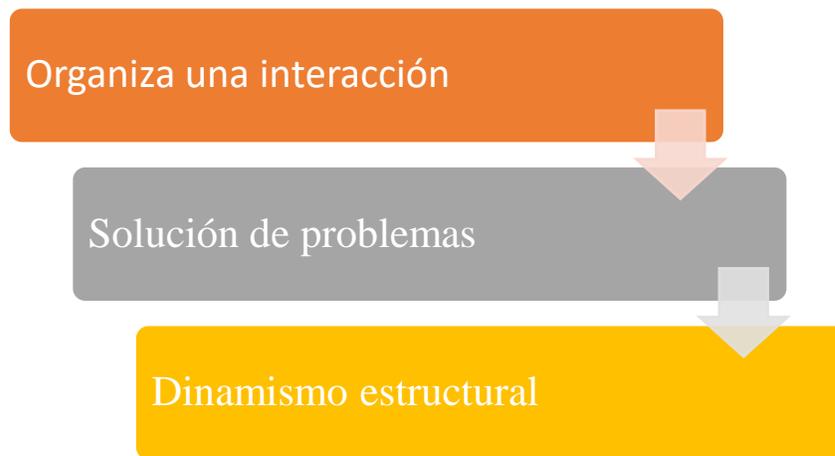
6.3.1 Definiciones

Según Raffino (2020) El desarrollo organizacional se refiere al “conjunto de técnicas, herramientas y prácticas dirigidas a mantener un correcto funcionamiento de una empresa, grupo y organización, dimanizando los procesos y generando un favorable ámbito de trabajo”.

Desde el punto de vista de Mello (2004) manifiesta que el desarrollo organizacional es un impulso planeado en el cual intervienen una serie de tácticas y estrategias para el mejoramiento de la cultura organizacional de una empresa, fortaleciendo los procesos organizacionales para que exista eficiencia y eficacia en el equipo de trabajo tanto para los ejecutivos, gerentes, empleados y profesionales.

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

Ilustración 7: Desarrollo Organizacional



Elaborado por: Andrés Cisneros

El desarrollo organizacional permite mejorar la efectividad, el desempeño laboral y el rendimiento individual del personal. El recurso humano de las empresas debe ser explotado de manera saludable, generando apoyo y confianza de los empleados, fomentando la empatía, el entusiasmo y dar soluciones creativas para la corrección de problemas futuros que se presenten en la empresa. Un clima laboral si es saludable permitirá mejorar los procesos de comunicación en la empresa, generando responsabilidad y un dinamismo estructural donde se adapten de manera eficaz a los diferentes escenarios o contingencias que podría mostrarse en una empresa.

6.3.2 Principios básicos del desarrollo organizacional

Como afirma Tapia (2018) para poder entender el desarrollo organizacional es importante conocer sus principios básicos, estos son:

a) **Cultura organizacional:** La manera de cambiar a las organizaciones es cambiar su cultura, modificar los sistemas dentro de los cuales los hombres y mujeres trabajan. Cultura organizacional se entiende como un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores.

b) **Cambio organizacional:** El mundo moderno se caracteriza por un ambiente de cambios constantes, rápidos y progresivos. El ambiente general que rodea a las empresas es extremadamente dinámico y exige que ellas tengan una gran capacidad de adaptación al cambio.

c) **Adaptación cambio permanente:** El individuo, el grupo y la organización deben ser sistemas dinámicos, adaptables al cambio, si quieren sobrevivir en un ambiente de contantes modificaciones. El cambio organizacional debe ser planeado, no debe dejarse al azar.

d) **Interacción organización – Ambiente:** La Organización y el ambiente están en continua interacción. Una organización sensible y flexible tiene capacidad y versatilidad para redistribuir con rapidez sus recursos humanos, financieros y tecnológicos de modo que maximice su adaptación y mejore su rendimiento permitiendo de esta manera alcanzar sus objetivos planteados dentro de un ambiente laboral estable.

e) **Interacción individua – Organización:** El desarrollo organizacional hace hincapié al comportamiento del individuo. Para llegar a un adecuado comportamiento empresarial, las normas y los valores de la empresa pueden ser cambiados mediante su modificación respectiva.

f) **Objetivos individuales y objetivos organizacionales:** El desarrollo organizacional parte de la presuposición de que es posible lograr que las metas de los individuos se integren con los objetivos de toda una organización, en un plano en que el significado del trabajo sea realmente estimulante, gratificante y conlleve a su desarrollo personal.

6.3.3 Consideraciones del Desarrollo Organizacional

Según Garbanzo y Guiselle (2016) mencionaron que la organización requiere acciones conductuales al desarrollo organizacional de una planificación estratégica, lo que demanda de una revisión de la doctrina organizacional de una empresa. Los parámetros a considerar en esta definición son la misión y la visión .

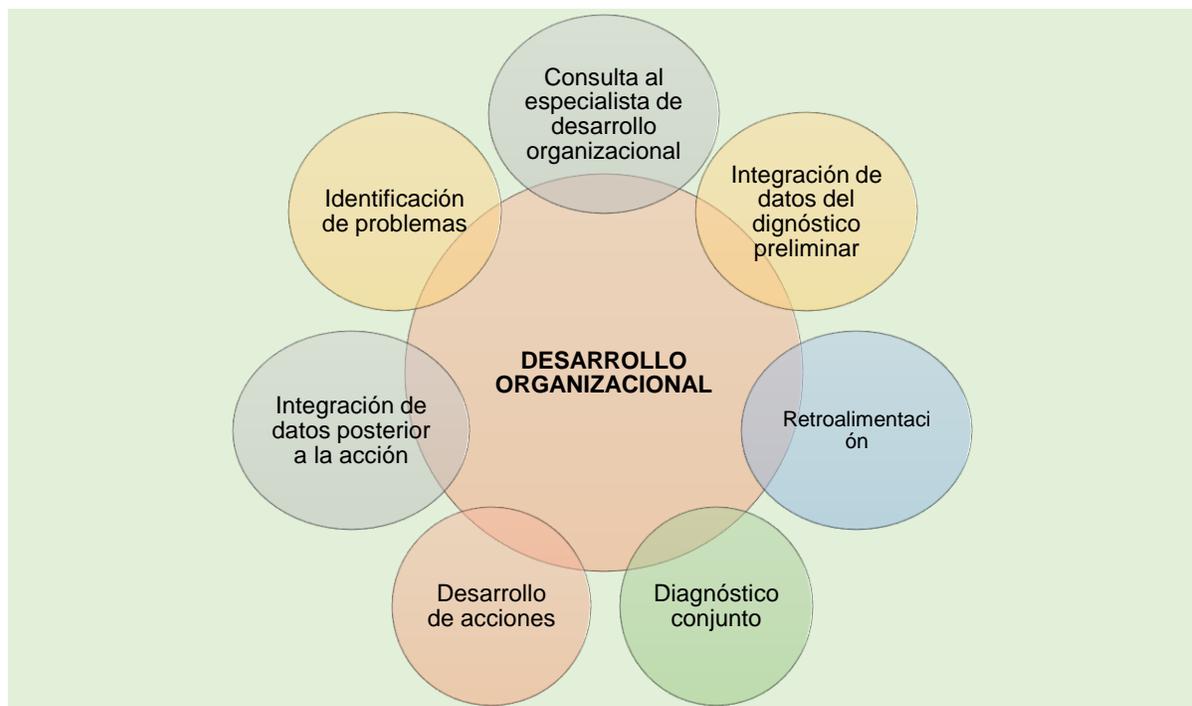
La misión es considerada como aquella que permite identificar de forma clara los valores y el compromiso organizacional en función de la calidad que se anhela alcanzar.

Tomando en cuenta que el desarrollo organización considera a la organización como un todo, por lo que no es posible considerar un cambio sin tomar en cuenta una de sus partes ya que todas tienen una función importante.

6.3.4 Características del Desarrollo Organizacional

Segredo et al. (2017) revelaron que el objetivo del desarrollo organizacional es mejorar los procesos interpersonales y del grupo, consiguiendo una comunidad más eficiente y eficaz, que exista mayor capacidad para hacer frente a los problemas, decisiones más eficaces, con un gran estilo de liderazgo, mejores aptitudes para lidiar con problemas, mayores niveles de confianza y cooperación entre los diferentes miembros de la organización.

Ilustración 8: Características del Desarrollo Organizacional



Elaborado por: Andres Cisneros

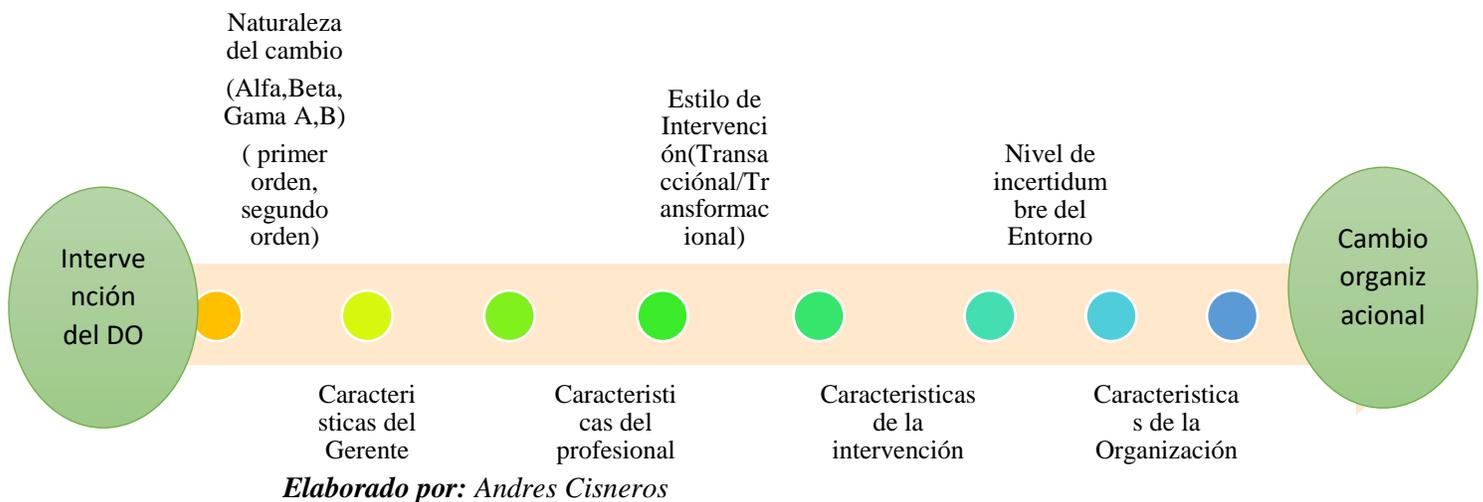
6.3.5 El Desarrollo Organizacional como facilitador del cambio.

El desarrollo organizacional es una compleja estrategia que requiere cambiar las actitudes, valores, creencias, y estructura de las organizaciones para que se puedan adaptar a nuevas y diferentes tecnologías y desafíos.

El desarrollo organizacional puede involucrar las intervenciones en la organización de procesos, la utilización de habilidades englobadas dentro de la economía del comportamiento, así como también la mejora de los sistemas y una correcta planeación.

Los cambios del entorno organizacional necesitan procesos y estructuras que sean flexibles y brinden una mejor respuesta a las estructuras organizacionales.

Ilustración 9: Modelo del desarrollo organizacional como facilitador del cambio



6.3.5 Cambios que inspiran el Desarrollo Organizacional

Con base a Garbanzo y Guiselle (2016) explica que para alcanzar los cambios que inspiran el desarrollo organizacional es importante considerar los siguientes componentes:

Visión holística de la organización: Cada parte asume un rol que unido a otras partes da como resultado acciones globales.

Metodología sistémica: Las personas, la estructura y los procesos actúan de forma sistémica.

Designación de agentes de cambio: En todo proceso existen personas que funcionan como agentes de cambio, quienes tienen la tarea de implementar cambios en el desarrollo organizacional.

Identificación real de los problemas: Analizan los problemas con un abordaje propositivo identificando las posibles soluciones,

Aprendizaje constructivista: Una de las claves del desarrollo es el aprendizaje práctico, en la medida que se analiza y se discute su propia experiencia.

Procesos grupales: Las organizaciones se conforman de grupos de individuos, razón por la cual hacia la comunidad organizacional.

Retroalimentación: Es fundamental ofrecer espacios para la retroalimentación, a fin que las decisiones tengan mayor fundamento.

Flexibilidad y contingencia: Asumiendo los cambios necesarios en el momento oportuno con un enfoque de sistema abierto.

Trabajo colaborativo. Es la capacidad de construir estructuras mediante un trabajo en equipo.

6.3.6 Procesos del desarrollo organizacional

Tapia (2018) considera que el procesos del desarrollo organizacional consta de 3 etapas y una evaluación :

1.Recolección y análisis de datos: La recolección de datos y el análisis de los mismos constituyen una de las actividades con más importancia y dificultad dentro del desarrollo organizacional, ya que está compuesto de técnicas propias para la descripción del sistema organizacional y los demás modelos que permitan identificar problemas.

2. Diagnóstico organizacional: Luego de obtener los datos se pasa por la fase de interpretación para formular un diagnóstico, por medio del cual se identifiquen las preocupaciones, problemas y posibles consecuencias y al mismo tiempo se establecen metas y objetivos en función del desarrollo organizacional de la empresa.

3. Acción de intervención: En esta fase se realiza la implementación del proceso, la misma cuenta con una planeación previa, aquí se selecciona la intervención más apropiada para la solución del problema encontrado, sin embargo, esta no es la fase final del desarrollo organizacional.

4. Evaluación: Es la etapa final, funciona como circuito cerrado. El resultado de la evaluación implica modificación del diagnóstico, lo cual conduce a nuevos inventarios, nueva planeación, nueva implementación, y así sucesivamente.

7. Metodología

En el presente trabajo se utilizó el método hipotético deductivo, ya que este tipo de método está enfocado en expresar hipótesis sobre las posibles soluciones a los problemas planteados, así existe la posibilidad de comprobar si los datos disponibles están de acuerdo con ellos, inicia con una teoría de referencia, después se plantean las hipótesis necesarias, acto siguiente se llega a la observación y por último a la confirmación o des confirmación de lo planteado. La esencia del método consiste en hacer uso de la verdad o falsedad del enunciado básico, para inferir la hipótesis que ponemos a prueba. (Valbuena,2020, pág. 33).

Comenzaremos con teorías previas con la finalidad de analizar la relación de la gestión administrativa y desarrollo organizacional de la empresa Autocenter.

7.1 Tipos de investigación

7.1.1 Investigación descriptiva

De acuerdo a Sanca (2011) indicó que consiste en la descripción, registro, análisis e interpretación de datos que se llevarán a cabo sobre el tema determinado, ya que trabaja sobre la realidad de los hechos y su correcta interpretación. Con este tipo de investigación

es posible ver y analizar las características del tema, las mismas que posteriormente se pueden clasificar, agrupar y sintetizar.

La investigación es descriptiva ya que analiza la manera en que la gestión administrativa incide en el desarrollo organizacional de la empresa Autocenter.

7.1.2 Investigación Correlacional

Según Charles, et al. (2015) la investigación correlacional se utiliza para investigar la relación o correlación entre dos o más variables, es útil para aclarar las relaciones entre variables preexistentes que no pueden examinarse por otros medios.

7.1.3 Investigación explicativa

Este tipo de investigación se pueden realizar estudios predictivos permitiendo establecer una relación causal entre diversas variables. En este tipo de investigación es obligatorio el planteamiento de una hipótesis de investigación que busque determinar los elementos de causa y efecto de un fenómeno. (Ramos,2020, pág.97).

Con este tipo de investigación podemos decir que buscamos encontrar motivos por los cuales ocurre un fenómeno o las condiciones necesarias para que ello ocurra.

7.1.4 Investigación Propositiva

Cortés y Álvarez (2017) menciona que para este tipo de investigación se requiere una propuesta, por lo que, es importante verificar la viabilidad del tema, calidad, pertinencia y precisión.

Con este tipo de investigación se plantearán estrategias con el fin de dar una mejora continua a la gestión administrativa y por lo tanto el desarrollo organizacional de la empresa Autocenter.

7.1.5 Investigación de campo

En la opinión de Baena (2015) revela que este tipo de investigación tiene el propósito de recoger y registrar ordenadamente datos relacionados con el tema objeto de estudio, las técnicas que se utilizan en este tipo de investigación son la observación y la interrogación.

Con este tipo de investigación se puede recopilar tabular y analizar los datos de forma directa en este caso de los empleados de la empresa Autocenter.

7.1.6 Investigación Bibliográfica

Como expresa Salas (2019) menciona que es la revisión de la bibliografía relacionada con el tema, por lo tanto, se puede decir que es la recopilación, organización, valoración, crítica e información bibliográfica sobre un tema específico.

También se considera que es un proceso mediante el cual recopilamos ciertos conceptos con el objetivo de obtener un conocimiento sistematizado, en donde se adquiere diferentes nombres de bibliotecas documentos, literatura, resumen, etc.

7.2 Diseño

El Diseño de la investigación será de tipo no experimental, porque no existe la manipulación de variables.

7.3 Población y muestra

7.3.1 Población

En la Empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba posee actualmente alrededor de 21 empleados que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 5: Empleados de la empresa Autocenter

ÁREA	Nº DE EMPLEADOS	DETALLE
Gerencial	1	Gerente General
Administrativo	3	Contadora Recursos humanos Cartera
Departamento comercial	15	Vendedores
Departamento de operaciones	2	Bodeguero Despachador
Total	21	

Fuente: Empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba

Elaborado por: Andrés Cisneros

7.3.2 Muestra

Se considera una parte del universo o población, la misma que será objeto de la investigación. Para obtener la cantidad de componentes de una muestra se utiliza fórmulas lógicas, en resumen, se consideraría una parte representativa de la población. (López,2016, pág.64).

En esta investigación no se calculó la muestra ya que la población es mínima, no se ha visto en la necesidad de calcular el tamaño de la muestra, es decir que contempla a todo el personal que presta sus servicios en la empresa Autocenter, que son un total de 21 trabajadores.

7.4 Técnicas

En esta investigación se trabajó con la técnica de la encuesta la misma que estaba dirigida a los empleados de la empresa Autocenter.

- **Encuesta:**

Como plantea Cabezas et al. (2014) la encuesta es empleada para indagar, averiguar opiniones y se realiza mediante ciertas preguntas estructuradas en base a un proceso metódico como es la operacionalización de ciertas variables, se podría decir que es un instrumento de ciencias sociales que parte de algún dato que queremos conocer.

En resumen, es una forma importante sobre un problema propuesto para luego analizarlo y por último sacar conclusiones, esta encuesta está dirigida para los empleados de la empresa Autocenter.

7.5 Instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se empleó el cuestionario el mismo que fue considerado como un instrumento para la recolección de la información empresa Autocenter.

El cuestionario para el trabajo investigativo estuvo diseñado con las siguientes preguntas:

- ✓ Dicotómicas
- ✓ Estructuradas
- ✓ Semiestructuradas o las preguntas Likert

7.6 Técnicas de procesamiento de la información

Para esta investigación se reunieron datos que luego serán evaluados y ordenados mediante las técnicas de procesamiento de información con la finalidad de obtener información útil para analizar y llegar a una buena toma de decisiones, es por eso que para procesar la información que arrojen las encuestas, utilizamos la herramienta de Excel para ejecutar tablas y pasteles, el programa IBM SPSS Statistics 25 para lograr resultados precisos y una correlación de variables y así lograr un chi cuadrado exacto de acuerdo a la regla de aceptación, ya que al colocar la información en el programa muestra de una manera rápida el resultado estadístico el mismo que valdrá para una mejor comprensión de los resultados.

7.7 Análisis y discusión de los resultados

En este punto de la investigación es donde se compararon y discutieron los resultados obtenidos. Posteriormente estos resultados fueron comprobados con otros autores. Este

análisis se realizó con base a los datos que arroje el programa SPSS ya que mediante los resultados es posible tomar decisiones y concluir el trabajo con recomendaciones para la empresa Autocenter.

7.7.1 Análisis de resultados

1.- ¿La empresa Autocenter posee un departamento que se dedique a la administración y control de la empresa?

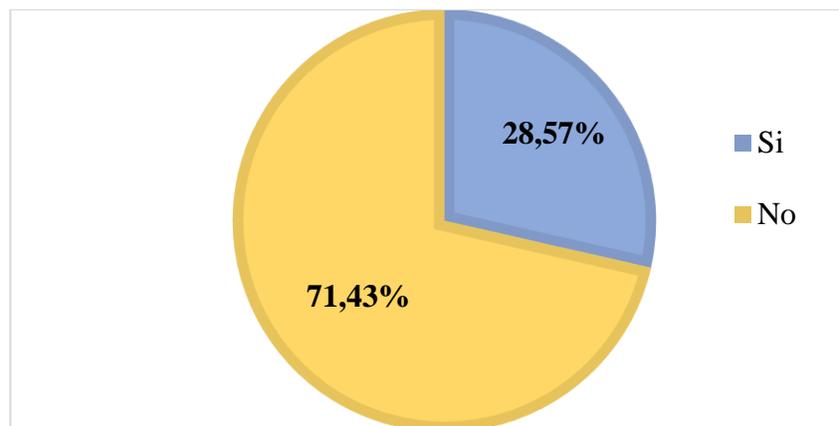
Tabla 6: La empresa Autocenter posee un departamento que se dedique a la administración

Validaciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	28,57%
No	15	71,43%
Total	21	100,00%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Gráfico 1: La empresa Autocenter posee un departamento que se dedique a la administración



Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Análisis:

Según la encuesta elaborada a los trabajadores de la empresa Autocenter del 100% de ellos un 28,57% menciono que si posee un departamento para administrar y controlar, mintras que un 71,43% indicó que no posee.

Interpretación:

Un departamento de administración de empresas es importante, ya que permite administrar de un modo correcto los recursos financieros y humanos. Mediante la investigación realizada se pudo determinar que el mayor porcentaje de los empleados encuestados considera que no existe un departamento que se dedique a la administración y el control de la empresa.

2.-¿Considera usted qué la gestión administrativa es buena en la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba?

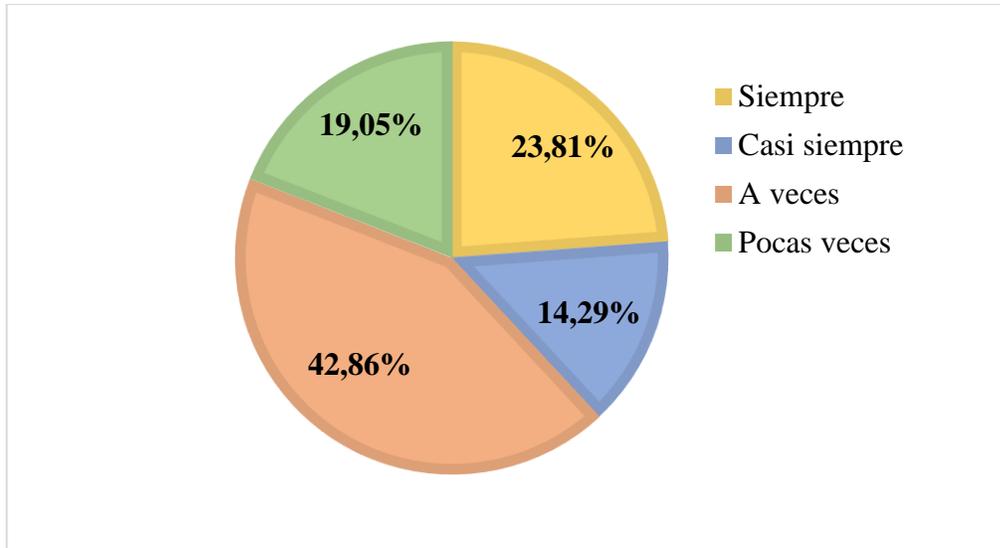
Tabla 7: ¿La gestión administrativa es buena en la empresa Autocenter?

Validaciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	23,81%
Casi siempre	3	14,29%
A veces	9	42,86%
Pocas veces	4	19,05%
Total	21	100,00%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Gráfico 2: ¿La gestión administrativa es buena en la empresa Autocenter?



Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Análisis:

Del total del personal encuestado con respecto si la empresa Autocenter tiene una buena gestión empresarial, un 23,81% menciona siempre, el 14,29% indicó casi siempre, un 42,86% siendo un porcentaje mayor revelo a veces, y un 19,05% pocas veces.

Interpretación:

Tomado en cuenta que la gestión administrativa es realizada por una persona capaz de organizar, controlar y dirigir a un grupo de personas con la finalidad de conseguir los objetivos que se han planteado en la empresa. Mediante la investigación realizada se pudo determinar con un 42,86% que la gestión administrativa realizada en la empresa Autocenter no es buena.

3.-Los directivos imparten formación, y comparten su conocimiento con los demás miembros de la organización?

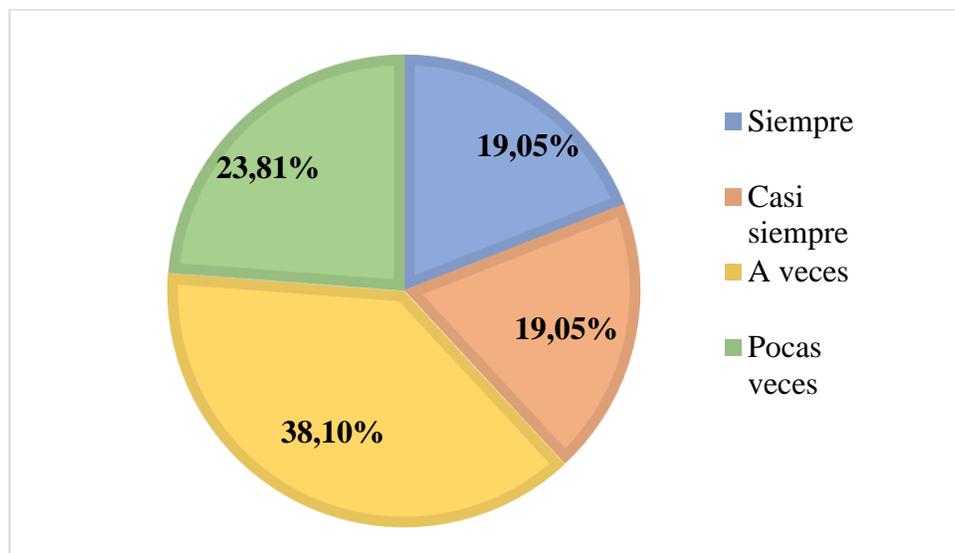
Tabla 8: ¿Los directivos imparten formación, y comparten su conocimiento con los demás?

Validaciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	19,05%
Casi siempre	4	19,05%
A veces	8	38,10%
Pocas veces	5	23,81%
Total	21	100,00%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Gráfico 3: ¿Los directivos imparten formación, y comparten su conocimiento con los demás?



Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Análisis:

Según la encuesta elaborada a los trabajadores de la empresa Autocenter se pudo determinar respecto a que si los directivos comparten e imparten información con los miembros de la organización, un 19,05% mencionó siempre, seguido de un 19,05% indicó casi siempre, un 38,10% reveló a veces, y por último un 23,81% indicó pocas veces.

Interpretación:

Los directivos transmiten los objetivos y las estrategias de la organización, por ello es muy importante que mantengan una comunicación fluida con los empleados, compartan información y con todos sus conocimientos mejorarán el desarrollo de la empresa. De acuerdo a la investigación realizada se puede verificar que los directivos de la empresa Autocenter no comparten a un 100% sus conocimientos ya que la mayoría de los encuestados con un 38,10% mencionaron a veces.

4.- Cree usted que existe liderazgo en la gestión administrativa de la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba?

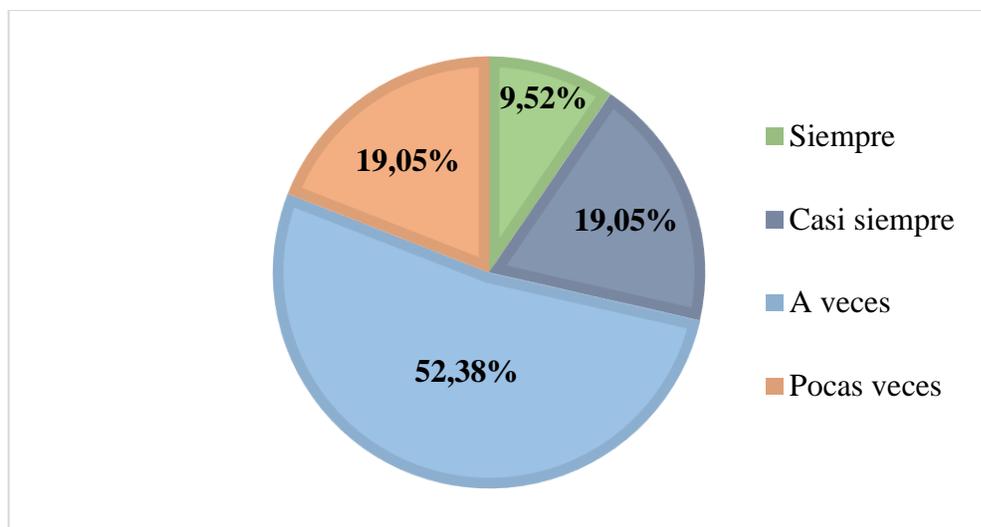
Tabla 9: ¿Existe liderazgo en la gestión administrativa de la empresa Autocenter?

Validaciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	9,52%
Casi siempre	4	19,05%
A veces	11	52,38%
Pocas veces	4	19,05%
Total	21	100,00%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Gráfico 4: ¿Existe liderazgo en la gestión administrativa de la empresa Autocenter?



Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Análisis:

Del total de los encuestados tan solo un 9,52% indicó siempre, mientras que un 19,05% reveló que casi siempre, un 52,38% fue el mayor porcentaje que indicó a veces, y un 19,05% mencionó pocas veces.

Interpretación:

Los directivos de toda organización cumplen un rol importante el ser líderes ya que ellos están preparados y tienen la capacidad de dar solución a las diferentes situaciones. Durante la investigación realizada se puede verificar que la mayoría de los encuestados con un 52,38% consideró que no se está cumpliendo a cabalidad el liderazgo en la gestión administrativa y esto provocaría un retraso en la empresa.

5.-¿Sus actividades laborales son controladas por sus jefes inmediatos en la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba?

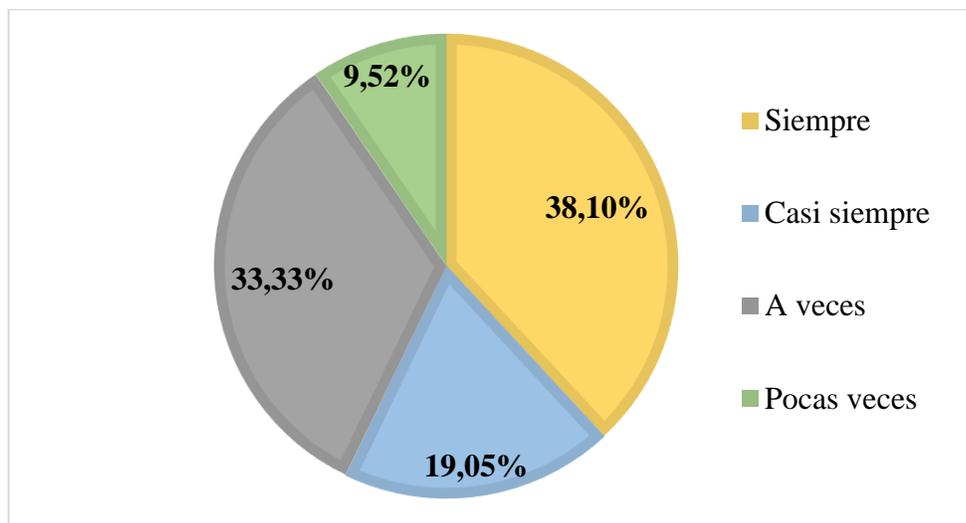
Tabla 10: ¿Sus actividades laborales son controladas por sus jefes inmediatos?

Validaciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	38,10%
Casi siempre	4	19,05%
A veces	7	33,33%
Pocas veces	2	9,52%
Total	21	100,00%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Gráfico 5: ¿Sus actividades laborales son controladas por sus jefes inmediatos?



Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Análisis:

Del total de los encuestados se pueden observar que, un 38,10% indicaron siempre respecto si las actividades laborales son controladas por los jefes, mientras que un 19,05% indicó casi siempre, visualizando que el porcentaje más alto es de 33,33% a veces y tan solo un 9,52% indicó pocas veces.

Interpretación:

Los jefes de cada departamento tienen la obligación de realizar un control de actividades a sus trabajadores ya que esto puede ayudar a que optimice al máximo su tiempo de trabajo, mejoren los rendimientos y alcancen sus metas. Durante la investigación realizada se puede verificar que si hay control por parte de los jefes, 38.10% el porcentaje más alto, lo que ayuda a que se cumplan con eficiencia las labores en la empresa Autocenter.

6.- ¿Conoce claramente sus responsabilidades, derechos y obligaciones dentro de la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba?

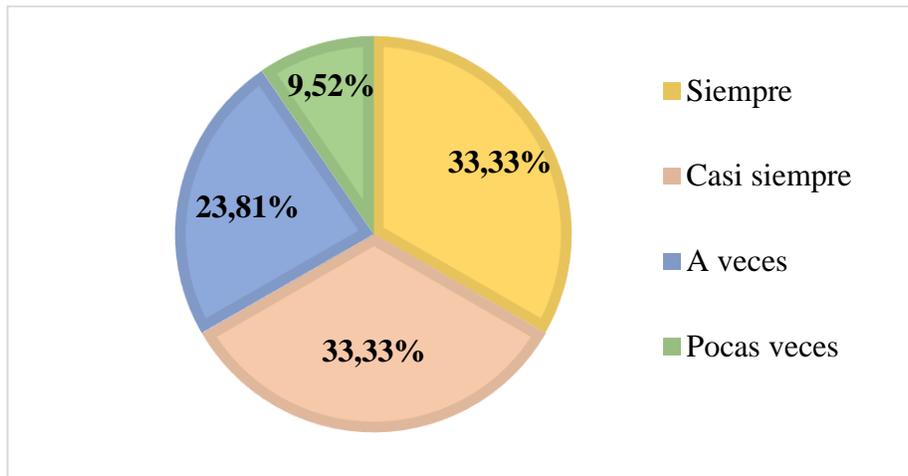
Tabla 11: ¿Conoce claramente sus responsabilidades, derechos y obligaciones?

Validaciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	33,33%
Casi siempre	7	33,33%
A veces	5	23,81%
Pocas veces	2	9,52%
Total	21	100,00%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Gráfico 6: ¿Conoce claramente sus responsabilidades, derechos y obligaciones?



Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Análisis:

De la investigación realizada el 33.33% mencionó siempre con relación a que si los empleados conocen sus responsabilidades, derechos y obligaciones, de la misma manera otra parte de los encuestados con un 33,33% indicó casi siempre, seguido de un 23,81% a veces y tan solo un 9,52% pocas veces .

Interpretación:

Para que un empleado desarrolle correctamente su trabajo es importante que conozca cuales son sus responsabilidades y obligaciones, así como también es importante que sepa sus derechos y las leyes que lo amparan. Del 100% de los encuestados el mayor porcentaje considera que si conoce claramente cuales son sus responsabilidades, derechos y obligaciones ante la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba.

7.-La empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba cuenta con un organigrama institucional que permita identificar que funciones fueron delegadas a cada departamento?

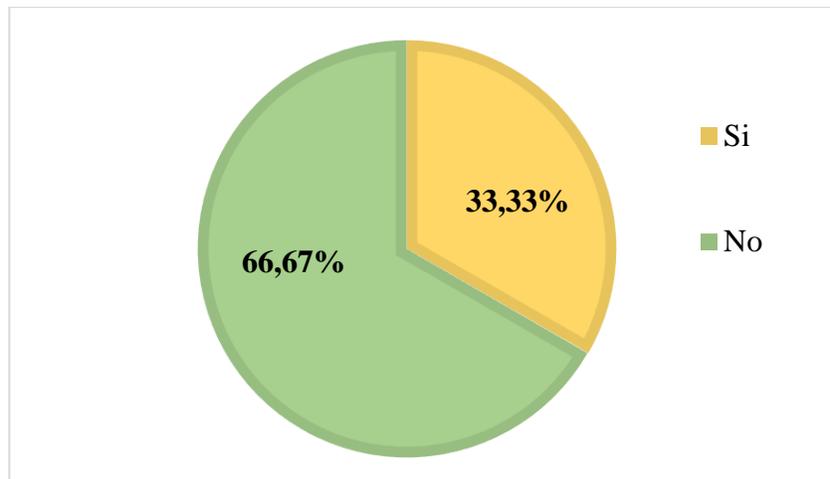
Tabla 12: ¿La empresa Autocenter cuenta con un organigrama institucional?

Validaciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	33,33%
No	14	66,67%
Total	21	100,00%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Gráfico 7: ¿La empresa Autocenter cuenta con un organigrama institucional?



Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta se puede verificar que el 33,33% indicó que si cuenta con un organigrama institucional el mismo que permite identificar que

funciones estan delegadas en cada departamento, mientras que en su mayoría con un 66,67% indicó que no cuenta con ese sistema.

Interpretación:

Las consecuencias de no contar con un organigrama institucional puede derivar en que existan dobles mandos, tareas duplicadas, desaprovechamiento de recursos humanos. Mediante la investigación realizada se pudo determinar que la mayoría de los encuestados con un 66,67% consideró que no existe un organigrama institucional que permita identificar las delegaciones de cada departamento.

8.-El equipo directivo revisa y mejora la efectividad de su propio liderazgo y su adecuación a las necesidades actuales y futuras ?

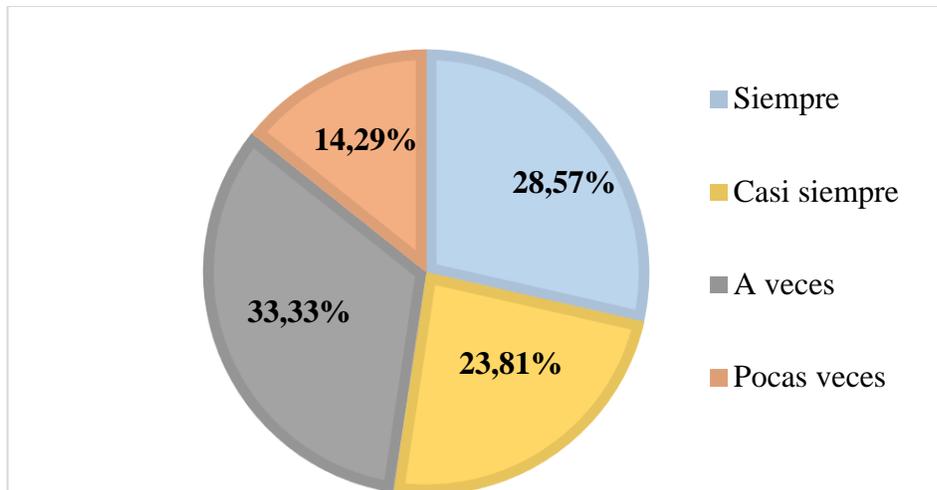
Tabla 13: ¿El equipo directivo revisa y mejora la efectividad de su propio liderazgo y su adecuación a las necesidades?

Validaciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	28,57%
Casi siempre	5	23,81%
A veces	7	33,33%
Pocas veces	3	14,29%
Total	21	100,00%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Gráfico 8: ¿El equipo directivo revisa y mejora la efectividad de su propio liderazgo y su adecuación a las necesidades?



Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Análisis:

Mediante la investigación realizada respecto si el equipo directivo mejora la efectividad de su propio liderazgo, un 28,57% mencionó siempre, seguido de un 23,81% que indicó casi siempre, mientras que un porcentaje mayor del 33,33% mencionó a veces, y tan solo un 14,29% pocas veces.

Interpretación:

Toda organización posee un equipo directivo ya que trabajan con objetivos comunes, impulsan actuaciones innovadoras especialmente a las necesidades actuales del futuro, ya que cuenta con un proyecto coherente y adecuado para que la empresa pueda obtener éxito. Mediante los datos recopilados se determinó que no existe un buen liderazgo por parte de los directivos, por lo cual la empresa se puede estancar y tener muchas pérdidas.

9.-¿Ha recibido usted capacitaciones por parte de la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba?

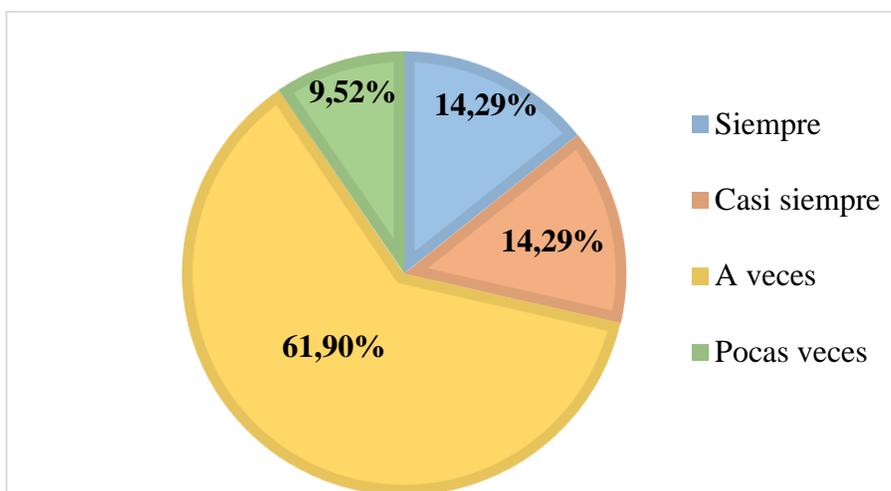
Tabla 14: ¿Ha recibido usted capacitaciones por parte de la empresa Autocenter?

Validaciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	14,29%
Casi siempre	3	14,29%
A veces	13	61,90%
Pocas veces	2	9,52%
Total	21	100,00%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Gráfico 9: ¿Ha recibido usted capacitaciones por parte de la empresa Autocenter?



Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Análisis:

En este apartado se puede observar que el 14,29% mencionó siempre respecto si los trabajadores reciben capacitaciones por parte de la empresa, de igual manera un 14,29% indicó casi siempre, consecutivamente con un porcentaje mayor de 61,90% reveló a veces, y tan solo un 9,52% mencionó pocas veces.

Interpretación:

Para que se pueda incrementar la habilidad y capacidad de los empleados y así se puedan alcanzar las metas y objetivos por parte de la empresa es necesario que cuenten con programas de capacitación permanentes ya que puede generar un aumento de productividad y calidad en el trabajo. Mediante los datos recopilados se determinó que un gran número de los empleados de la empresa Autocenter, indicó que no existe suficientes capacitaciones.

10.-¿La empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba otorga algún incentivo a sus mejores trabajadores?

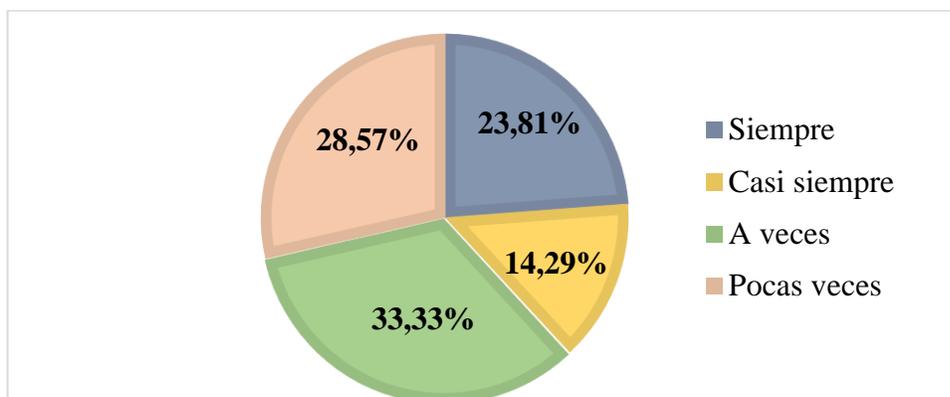
Tabla 15: ¿La empresa Autocenter otorga algún incentivo a sus mejores trabajadores?

Validaciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	23,81%
Casi siempre	3	14,29%
A veces	7	33,33%
Pocas veces	6	28,57%
Total	21	100,00%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Gráfico 10: ¿La empresa Autocenter otorga algún incentivo a sus mejores trabajadores?



Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Análisis:

De acuerdo a las respuestas de los encuestados un 23,81% indicó siempre respecto a los incentivos que se dan a los mejores trabajadores, un 14,29% mencionó que casi siempre, un porcentaje mayor de 33,33% mencionó a veces y un 28,57% pocas veces.

Interpretación:

Siempre es importante una entrega de incentivos ya que los mismos impulsan a un buen desempeño laboral, mejor actitud, motiva al empleado a ser más productivo y en lo posible a reducir los errores. Mediante el análisis de los datos se puede determinar que la mayor parte de los trabajadores de la empresa Autocenter, manifestaron que a veces y pocas veces reciben algún incentivo.

11.-¿Recibe la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo en la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba?

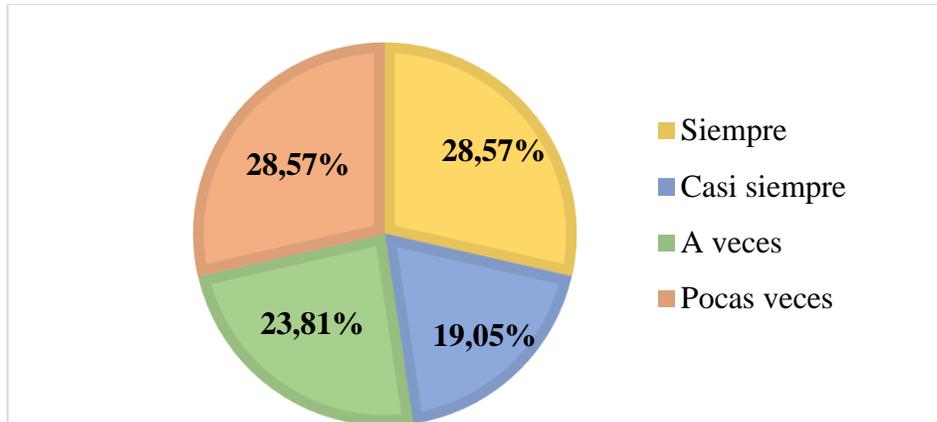
Tabla 16: ¿Recibe la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo?

Validaciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	28,57%
Casi siempre	4	19,05%
A veces	5	23,81%
Pocas veces	6	28,57%
Total	21	100,00%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Gráfico 11: ¿Recibe la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo?



Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Análisis:

Con base a los resultados obtenidos podemos observar que el 28,57% mencionó siempre entendiendo que no está satisfecho, respecto a la información que reciben los trabajadores para realizar su trabajo, un 19,05% indicó casi siempre, un 23,81% indicó a veces, y un 28,57% indicó pocas veces.

Interpretación:

El conocimiento que un trabajador tiene para desarrollar su trabajo es esencial en la empresa tanto para alcanzar los objetivos y metas estratégicas como para elevar el nivel de productividad y rentabilidad. De acuerdo a la investigación realizada se pudo determinar que pocas veces los empleados reciben la información necesaria para desarrollar su trabajo.

12.-Considera usted que es importante la implementación de estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa con la finalidad de cumplir los objetivos que la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba desea alcanzar ?

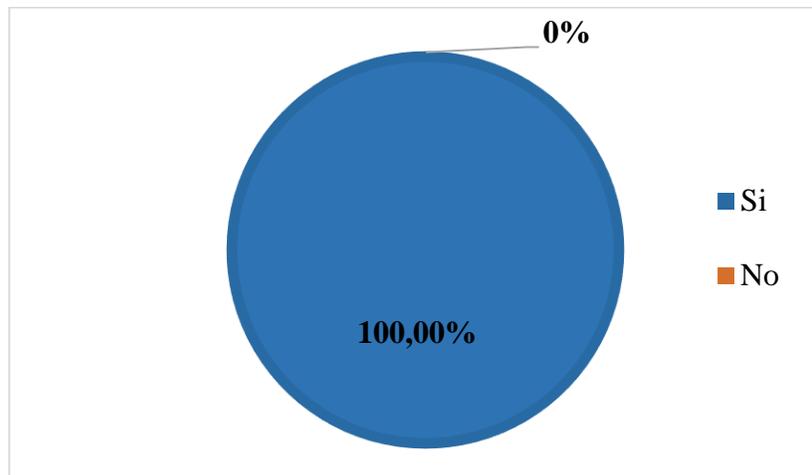
Tabla 17: ¿Considera usted que es importante la implementación de estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa?

Validaciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	100,00%
No	0	0,00%
Total	21	100,00%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Gráfico 12: ¿Considera usted que es importante la implementación de estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa?



Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Autocenter

Elaborado por: Andres Cisneros

Análisis:

Del 100% de los encuestados se puede determinar que un 100% indicó que si es importante una implementación de estrategias para poder mejorar la gestión administrativa.

Interpretación:

Realizar estrategias en la organización ayuda a aprovechar las oportunidades, hacer frente a las amenazas, a reforzar las fortalezas y disminuir las debilidades, estas estrategias tienen que ser debidamente coordinadas para obtener los resultados esperados. De acuerdo a la investigación realizada se puede verificar que el 100% de los empleados mencionaron que si es muy importante realizar estrategias para mejorar la gestión administrativa y poder cumplir con sus objetivos.

7.7.2 Discusión de resultados

De acuerdo a los datos obtenidos de las encuestas, se puede verificar que existen muchas falencias dentro de la empresa Autocenter, estos inconvenientes se vieron reflejados a un mal control del departamento administrativo, y poca información por parte de los directivos a los miembros de la empresa, los encuestados concluyeron que esto puede perjudicar el desempeño laboral de los empleados, ocasionando dificultades para que la empresa no pueda llegar a cumplir sus objetivos. Estudios que fueron concordantes con el estudio Vargas y Garvazo (2016) mencionan que la gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos, ellos son los responsables de asegurar que los resultados sean de manera correcta y realizar estrategias planeadas con proyección a un futuro, los ejecutivos son una clave fundamental dentro de cada departamento, para lograr un éxito se necesita tener una buena comunicación e impartir buena información para poder obtener mayor potencial de decisiones. En cuanto a la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba, los trabajadores manifestaron que no existe liderazgo de gestión administrativa y por ello las actividades laborales no son controladas por sus jefes inmediatos, los encuestados indicaron que al observar estas falencias es muy probable que no exista una satisfacción y que la empresa no pueda cumplir con sus objetivos. Según Francoise y Contreras (2011) mencionó que el liderazgo constituye una fuente potencial dentro de la organización cuya base es la

responsabilidad, ya que ser un buen líder, es ser capaz de organizar las tareas que llevan a cabo sus empleados y comprobar que cumplan con sus metas, igualmente menciona que realizar un seguimiento a los trabajadores permite identificar errores y discutan las áreas en las que se puedan mejorar y reforzar las expectativas. En cuanto a la encuesta aplicada en la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba, indico que la organización no cuenta con un organigrama institucional, y que el equipo directivo no mejora la efectividad para las necesidades actuales y futuras, señalaron que otro de los problemas son la falta de capacitaciones, los trabajadores mencionaron que la causa es la falta de dominio o falta de concentración y conocimiento. De igual manera en el estudio de, Hoyos et al.(2008) menciona que la capacidad de todo líder para crear o definir una visión de futuro a largo plazo, es muy importante realizar un organigrama del entorno empresarial del entorno interno y externo, identificando las oportunidades mal explotadas del mercado para consumir metas y retos a partir de los cuales formulan metas a futuro, de la misma manera menciona que un buen líder incrementa las actitudes y las habilidades por medio de capacitaciones para que los trabajadores puedan aumentar su desempeño al momento de realizar sus labores y aumentar la productividad y calidad del trabajo. (p.83). En la investigación que se presenta se puede verificar por medio de las encuestas que no existe incentivos a los mejores trabajadores y que tampoco reciben la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo, ya que consideraron importante una implementación de estrategias para mejorar tanto el desarrollo organizacional como la gestión administrativa. Resultados que fueron concordantes con el estudio de Hidalgo et al. (2014) indicando que los programas de incentivos están diseñados para atraer, comprometer y retener el talento, reconocer el trabajo significa mucho ya que los trabajadores son parte importante de la organización y su esfuerzo merece la pena ser reconocido para que puedan trabajar de la misma manera y lograr los objetivos de la organización. También menciona que cada líder tiene la responsabilidad de informar sobre el trabajo de cada departamento, dicho de esta manera un buen líder escucha, informa, delega, forma y administra. Para que todo esto funcione debe existir un buen desarrollo organizacional con buenas estrategias que ayuden a que se administren los recursos de la mejor manera posible y determinar los objetivos a largo plazo.

7.8 Planteamiento de la Hipótesis

Según Gómez y Oscar (2015) indicó que para contrastar una hipótesis, se utiliza la prueba de independencia del Chi-cuadrado, esta prueba permite determinar si existe una relación entre dos variables categóricas, ya que esta prueba indica si existe o no una relación entre las variables.

La obtención de los resultados de la prueba de Chi-cuadrado correspondiente a la verificación de esta hipótesis se realizó con el programa SPSS.

7.8.1 Hipótesis

Hipótesis nula: La gestión administrativa no incide en el desarrollo organizacional de Autocenter de la ciudad de Riobamba Ecuador.

Hipótesis alternativa: La gestión administrativa incide en el desarrollo organizacional de Autocenter de la ciudad de Riobamba Ecuador.

7.8.2 Variables

Variable independiente: La Gestión Administrativa.

Variable dependiente: Desarrollo Organizacional.

7.8.3 Comprobación de la hipótesis

Para esta investigación se realizó la prueba de Chi-cuadrado que permitirá determinar si el conjunto de frecuencias observadas se ajusta a un conjunto de frecuencias esperadas, se utilizará la fórmula.

$$x^2 = \left(\frac{(Fo - Fe)^2}{Fe} \right)$$

Donde:

X₂= Chi-cuadrado

F_o= Frecuencias observadas

F_e= Frecuencias esperadas

7.8.4 Planteamiento de la regla de aceptación

Aceptación: H₁, si la significancia p es mayor a 0,05

Rechazamos: H₀, si la significancia p es menor o igual que 0,05

7.8.5 Preguntas utilizadas en la comprobación de la hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis se tomará en cuenta las siguientes preguntas.

Variables dependiente : ¿Considera usted que la gestión administrativa es buena en la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba?

Variable independiente: ¿Recibe la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo en la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba?

7.9 Tabla cruzada

Para realizar el análisis se recomienda el uso de las tablas de contingencia (tabla cruzada).

Las tablas de contingencia se integran por filas o reglones y columnas las cuales forman celdas o casillas donde se muestran las frecuencias observadas y frecuencias esperadas de cada combinación de las variables analizadas, se maneja un nivel de confianza de 95% de probabilidad con un margen de error del 5% es decir 0,05.

Esta tabla mostrara las estadísticas Chi-cuadrado de person, obteniendo un p valor y los grados de libertad.

Tabla 18: Tabla Cruzada

			Siempre	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Total
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Siempre	Recuento	6	0	0	0	6
		Recuento esperado	2,0	,9	1,4	1,7	6,0
		% del total	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%
	Casi siempre	Recuento	0	0	3	0	3
		Recuento esperado	1,0	,4	,7	,9	3,0
		% del total	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	14,3%
	A veces	Recuento	1	2	1	4	8
		Recuento esperado	2,7	1,1	1,9	2,3	8,0
		% del total	4,8%	9,5%	4,8%	19,0%	38,1%
	Pocas veces	Recuento	0	1	1	2	4
		Recuento esperado	1,3	,6	1,0	1,1	4,0
		% del total	0,0%	4,8%	4,8%	9,5%	19,0%
	Total	Recuento	7	3	5	6	21
		Recuento esperado	7,0	3,0	5,0	6,0	21,0
		% del total	33,3%	14,3%	23,8%	28,6%	100,0%

Fuente: Datos procesados en el SPSS v.25.

Elaborado por: Andres Cisneros

Fórmula para determinar los grados de libertad

Nivel de significancia: 0,05

Gl= Grados de libertad

F=Filas

C=Columnas

Formula

$Gl = (Filas - 1) (Columnas - 1)$

$Gl = (4 - 1) (4 - 1)$

$Gl = (3) (3)$

$Gl = (9)$

Chi cuadrado X²

Tabla 19: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,300 ^a	9	,001
Razón de verosimilitud	28,714	9	,001
Asociación lineal por lineal	9,389	1	,002
N de casos válidos	21		

Fuente: Datos procesados en el SPSS v.25.

Elaborado por: Andres Cisneros

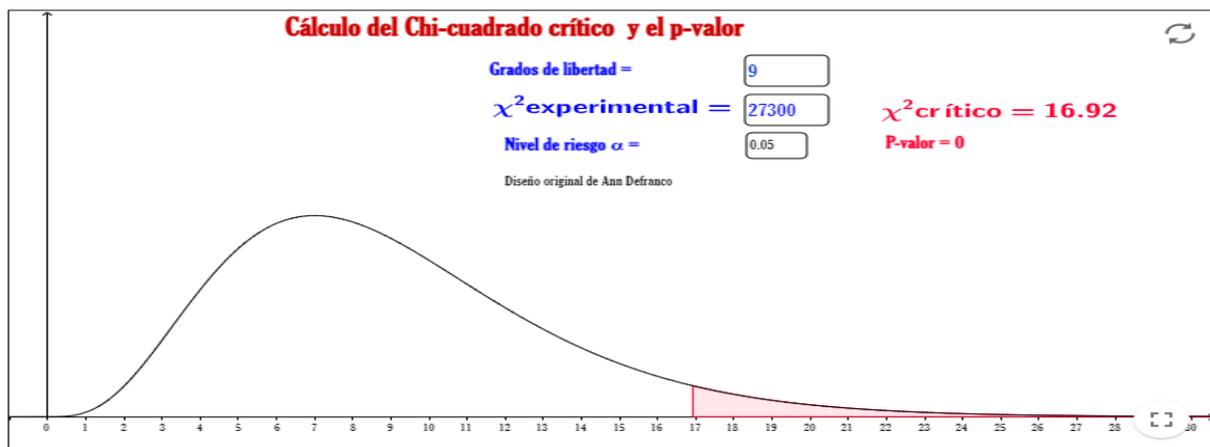
El grado de libertad es de 9 con un nivel de significancia de 0,05; en la tabla del Chi cuadrado se obtiene el valor de 16,92

Conclusión: Al realizar el cálculo respectivo, el valor de significancia **P** valor fue de 0,05($p=0,001$) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa y se puede afirmar que la gestión administrativa incide en el desarrollo organizacional de Autocenter de la ciudad de Riobamba Ecuador.

Línea de razonamiento

Este análisis se realizó en las tablas con el fin de percibir si se acepta o no la hipótesis alternativa, se verificará si el valor del chi-cuadrado calculado es mayor que el valor del chi-cuadrado que se muestra en la tabla de distribución, se rechazara la H_0 y se aceptara la H_1 .

Gráfico 13: Campana de Gauss de la Hipótesis



Fuente: <https://www.geogebra.org/m/YQCfcR2J>

Elaborado por: Andres Cisneros

Ilustración 10: Tabla de la Distribución del Chi – cuadrado

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418

Fuente: <https://www.studocu.com/ca-es/document/universitat-de-barcelona/estadistica-ii/tabla-chi-cuadrado-apuntes-1/1007950>

En resumen, los resultados obtenidos son:

Chi-cuadrado calculado (Experimental): 27,300

Chi-cuadrado determinado (Tabla de distribución): 16,92

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Conclusiones

A partir de la revisión literaria se ha establecido las principales apreciaciones teóricas sobre la gestión administrativa y desarrollo organizacional, permitiendo establecer que, para tener una buena gestión administrativa se requiere de planificación, organización, dirección y control de las actividades, mientras que el desarrollo organizacional ayuda a mejorar la efectividad y el desempeño laboral de los empleados.

Se determinó que en la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba dentro de la gestión administrativa exista falta de liderazgo por parte de los directivos, ocasionando ausencia de capacitaciones dirigidas hacia los empleados, inadecuada estructura organizacional el desconocimiento de deberes y responsabilidades.

Con base a los resultados del diagnóstico de la gestión administrativa se planteó una propuesta de estrategias dirigidas a personal administrativo y empleados de la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba, encaminadas a mejorar la organización y dirección, con una adecuada estructura organizacional, liderazgo, conocimiento y responsabilidades de actividades.

8.2 Recomendaciones

Considerar cumplir con el proceso de la gestión administrativa, mediante la planificación, organización, dirección y control por parte de las directivos de la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba. con la finalidad de conseguir una adecuada estructura organizacional en donde se determine de forma clara las tareas por áreas o departamentos.

Realizar un seguimiento con base a la estructura jerárquica, de los cursos y capacitaciones recibidas por los empleados de la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba y mejorar las habilidades de liderazgo de los directivos con la finalidad de fortalecer sus conocimientos y puedan desarrollar sus tareas de forma más eficiente, asegurando el cumplimiento de lo objetivos planteados.

Implementar las estrategias planteadas en el presente trabajo con base al diagnóstico aplicado de la empresa Autocenter , con mirar a mejoras al gestión administrativa, con una adecuada estructura organizacional que permita diferenciar de forma clara las tareas, con un liderazgo adecuado, con empleados responsables y motivados.

9 PROPUESTA ESTRATEGIAS

Título de la propuesta

- Formular estrategias de gestión administrativa para el desarrollo organizacional de la empresa Autocenter.

Objetivo de la propuesta

Mejorar la gestión administrativa y el desarrollo organizacional de la empresa Autocenter.

Importancia

Para poder mejorar la gestión administrativa y el desarrollo organizacional de la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba , resulta 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.

Estrategias de gestión administrativa para el desarrollo organizacional de la empresa Autocenter

Problema	Estrategia	Objetivo	Meta
Inexistencia de un plan de capacitaciones.	Elaborar un plan de capacitaciones para el personal de la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba.	Fortalecer los conocimientos de los empleados de la empresa Autocenter mediante capacitaciones que permitan adquirir nuevas habilidades y promover su desarrollo personal y profesional con la finalidad de que contribuya al desarrollo de la empresa.	Contar con empleados totalmente capacitados que apliquen técnicas en ventas, mejorando la calidad y atención y servicio al cliente.
Falta de incentivos hacia los empleados de la empresa Autocenter	Crear programas de motivación e incentivos en ventas.	Mejorar el desempeño en el trabajo de los empleados fomentando las relaciones interpersonales y logrando que el equipo de trabajo labore con armonía.	Contar con trabajadores que sean más eficientes y obtengan los resultados esperados por la empresa de una forma más rápida.
Falta de liderazgo por parte del equipo directivo de la empresa Autocenter	Definir quién es el líder en cada equipo.	Contar con directivos que sean capaces de influir positivamente entre los compañeros, mediante una buena toma de decisiones y resolución de conflictos.	Desarrollar habilidades que permitan dirigir los equipos de trabajo y así cumplir los objetivos planteados de la empresa.

<p>Inadecuada estructura organizacional dentro en la empresa Autocenter</p>	<p>Diseñar la estructura organizacional de la empresa Autocenter que permita establecer niveles jerárquicos.</p>	<p>Diferenciar de forma clara las tareas por áreas o departamentos, así como los responsables por cada segmento.</p>	<p>Las tareas realizadas en cada departamento se realicen con una comunicación dinámica, mediante una transmisión directa de la información.</p>
<p>Falta de información sobre las responsabilidades, derechos y obligaciones de los empleados.</p>	<p>Implementar un manual de responsabilidades y funciones.</p>	<p>Contar con una guía que permita a los empleados desarrollar de manera eficiente sus tareas y así poder cumplir con los objetivos de la empresa.</p>	<p>Cada empleado pueda cumplir sus funciones de una manera eficiente, sin perder de vista el objetivo del grupo ayudando a cumplir los objetivos y superando diferencias individuales.</p>

10 BIBLIOGRAFÍA

- Ahtty, M., & Cabezas, N. (2018). *Diseño organizacional como herramienta administrativa para mejorar las gestiones administrativas de las asociaciones (de la sociedad civil) de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/29019/1/Dise%C3%B1o%20Organizacional%20Como%20Herramienta%20Administrativa%20para%20Mejorar%20las%20Gestiones%20Administrativas%20de%20las%20Asociaciones%20de%20la%20.pdf>
- Almeida, V. (2019). *Propuesta metodológica de gestión del cambio para la diversificación de la empresa Orellana*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6568/1/T2815-MDTH-Almeida-Propuesta.pdf>
- Balbuena, R. (2020). Filosofía De La Ciencia. *El ocaso de las ciencias sociales, Crítica Fundamentada a su metodología*, (pp. 33). Editado en MMaracaibo, Estado Zulia, Venezuela
- Baena, G. (2015). Metodología de la investigación. *Serie integral por competencias*, México: División bachillerato, universitario y profesional.
- Cortés, G. y Álvarez, J. (2017). *Manual de redacción de tesis jurídicas*, (pp.74), México: Amate. (Pp.7-207).
- Contreras y Francoise (2011) *Liderazgo: perspectivas de desarrollo e investigación international journal of psychological research*, vol. 1, núm. 2, 2008, pp. 64-72 universidad de san buenaventura medellín, colombia
- Cabezas, E.D., Andrade, D. N.Y Torres, J.S. (2028). *Introducción a la metodología de la investigación científica. Revisión científica*: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, (pp. 81-82).
- Castillo, A. (2019). *Estrategias de desarrollo organizacional para la sostenibilidad empresarial de Glamour S.A*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12437/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-223.pdf>
- Garbanzo, G. (01-06 de 2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Educación*, 67-87. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v40i1.22534>
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de Gestión Administrativa. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 37.
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.

- Garbanzo, Vargas, Guiselle M. (2016) *Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación Educación*, vol. 40, núm. 1, enero-junio, 2016, pp. 67-87
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de los Recursos Humanos* (Quinta ed.). Mc Graw Hill. Recuperado el 06 de 03 de 2021, de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Chávez, M., Catelo, A., y Villacis, J. (2020) *La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador: Administrative management from the processes of agricultural companies in Ecuador*. Artículo científico (P.20-21)
- Charles G. Albert A, Ortiz Salinas (2015) Introducción a la Psicología. *Investigación correlacional*, (pp.45)
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw Hill.
- Kontz, H. (1998). *Administración. Una perspectiva global* (11va ed.). Mexico: Mc. Graw Hill.
- Leal, A. C. (27 de 03 de 2018). *siigo.com*. Obtenido de <https://www.siigo.com/blog/empresario/sistema-de-gestion-administrativa/>
- López, P. (2016), *Población muestra y muestreo. Punto Cero*, (pp.69-74). Recuerdo de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Lopez, J. (2021). *La gestión administrativa en el proceso de producción del aserradero san pedro, ubicado en la provincia de Chimborazo cantón Guano*. [Tesis, Universidad Nacional De Chimborazo]. Repositorio Institucional.
- Martínez, L., & Rico, S. (2018). *Propuesta de desarrollo organizacional para fomentar el liderazgo transformacional en los trabajadores de Taco Bell*. Villavicencio: Universidad Cooperativ de Colombia. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5770/1/2018_propuesta_desarrollo_organizaciona.pdf
- Mello, F. (2004). *Desarrollo Organizacional Enfoque Integral*. Mexico, D.F.: LIMUSA, S.A.
- Hidalgo, M., Lucía, A., Ramírez, H., Hernando, D., Ríos, R (2014) *Guido Angello Estrategia organizacional: una propuesta de estudio Estudios Gerenciales*, vol. 30, núm. 131, abril-junio, 2014, pp. 153-161 Universidad ICESI Cali, Colombia
- Quiroa, M. (07 de 12 de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html#referencia>
- Raffino, M. E. (03 de 06 de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/desarrollo-organizaciona/>

- Ramos, R. (2020). *The scope of an investigación o escopo de una investigación. Los alcances de una investigación*, vol. 9 (3). Editorial: los alcances de una investigación.
- Salas, D. (2019). *Métodos de estudio a distancia e investigación. Investigación bibliográfica*.
 Recuerdo de: <https://investigaliacr.com/investigacion/investigacion-bibliografica/>
- Sanca, M. (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de actualización clínica*, volumen9. (pp.631-624). Recuperado de: http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=s2304-37682011000900011&script=sci_arttext
- Segredo ,A., García.,A., León,P.,y Perdomo,I. (2017) *Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. una aproximación conceptual*: Artículo de posición, (p. 91-92)
- Tapia,K.(2018). *El desarrollo organizacional de la empresa ESUM de la ciudad de Riobamba y el servicio al cliente* [Tesis, universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio institucional. Recuperado. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5544/3/unach-ec-fcp-ing-com-2019-0012.pdf>
- Tinoco,G. (2015) *Una aplicación de la prueba chi cuadrado con SPSS Industrial Data*. Vol. 11, núm. 1, enero-junio, 2008, pp. 73-77 Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú
- Vasquez, P.(2019) *La gestión administrativa de la empresa el baúl de la fantasía y su incidencia en el volumen de ventas* [Tesis para la obtención del título]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6015/1/unach-ec-fcp-ing-com-2019-0040.pdf> .
- Weihrich., H. K. (2012). *Administración: una Perspectiva Global*. McGraw-Hill Interamericana de España, S.A.
- Hoyos,A.Gómez, (2008) *El liderazgo en la gestión de la empresa informativa revista ciencias estratégicas*, vol. 16, núm. 19, enero-junio, 2008, pp. 79-96 universidad pontificia bolivariana medellín, colombia

11 ANEXOS

11.1 MATRIZ LÓGICA

Formulación del Problema	Objetivo General	Hipótesis General
¿La Gestión Administrativa incide en el desarrollo organizacional en la empresa Autocenter de la Ciudad de Riobamba - Ecuador?	Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en el desarrollo organizacional de la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba Ecuador.	H₁ : La gestión administrativa incide en el desarrollo organizacional de Autocenter de la ciudad de Riobamba Ecuador.
Problemas Derivados	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas
¿Para qué me sirve tener información de la gestión empresarial y el desarrollo organizacional en la empresa Autocenter?	Diagnosticar las principales apreciaciones teóricas respecto a la gestión administrativa y desarrollo organizacional.	
¿Cuál es la situación actual de la gestión administrativa y desarrollo organizacional de la empresa Autocenter?	Identificar las principales falencias dentro de la gestión administrativa y desarrollo organizacional de la empresa Autocenter.	
¿Como la falta de una gestión administrativa incide en el desarrollo organizacional?	Formular estrategias de gestión administrativa para el desarrollo organizacional de la empresa Autocenter.	

ANEXO 2

11.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente: La Gestión Administrativa

Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas
Gestión Administrativa trata de seguir un proceso sistémico en la que se refleje estrategias y mecanismos con el fin de adquirir los esfuerzos necesarios que requiere la empresa para lograr resultados positivos y así mismo cumplir con éxito los objetivos propuestos. (Según Leal,2018)	Planificación	Eficacia Objetivos alcanzar Proyectos	Técnica: Encuestas
	Organización	Supervisión Conocimiento Responsabilidad	
	Dirección	Niveles de Liderazgo Nivel de coordinación Solución de problemas	

Elaborado por: Andrés Cisneros

Variable Dependiente: Desarrollo Organizacional.

Concepto	Categorías	Indicadores	Técnicas
<p>El desarrollo organizacional se refiere al “conjunto de técnicas, herramientas y prácticas destinadas a mantener un correcto funcionamiento de una empresa, grupo y organización, dinamizando los procesos y generando un favorable ámbito de trabajo”. (Raffino,2020)</p>	<p>Procesos</p>	<p>Porcentaje de cumplimiento en el trabajo. Productividad Calidad</p>	<p>Retroinformación con base en una encuesta</p>
	<p>Estrategia</p>	<p>Incentivos Participación activa Delegación de funciones</p>	
	<p>Cambio</p>	<p>Crecimiento Eficiencia Porcentaje de capacitaciones</p>	

Elaborado por: Andrés Cisneros

Anexo 3 .

11.3 ENCUESTA



Universidad Nacional De Chimborazo
Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas
Carrera de Ingeniería Comercial

El presente cuestionario está dirigido al personal de la Empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba cuyo objetivo es determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional. Solicito su apoyo para la elaboración de un proyecto de investigación.

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

1.- ¿La empresa Autocenter posee un departamento que se dedique a la administración y control de la empresa?

Si ()

No ()

2.- ¿Considera usted que la gestión empresarial es buena en la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba?

a) Siempre ()

b) Casi siempre ()

c) A veces ()

d) Pocas veces ()

3.- Los directivos reciben e imparten formación, y comparten su conocimiento con los demás miembros de la organización?

a) Siempre ()

b) Casi siempre ()

c) A veces ()

d) Pocas veces ()

4.- Cree usted que existe liderazgo en la gestion administrativa de la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba?

a) Siempre ()

b) Casi siempre ()

c) A veces ()

d) Pocas veces ()

5.- ¿Sus actividades laborales son controladas por sus jefes inmediatos en la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba?

a) Siempre ()

b) Casi siempre ()

c) A veces ()

d) Pocas veces ()

6.- ¿Conoce claramente sus responsabilidades, derechos y obligaciones dentro de la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba?

a) Siempre ()

b) Casi siempre ()

c) A veces ()

d) Pocas veces ()

7.- La empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba cuenta con un organigrama intitucional que permita identificar que funciones fueron delegadas a cada departamento?

Si ()

No ()

8.- El equipo directivo revisa y mejora la efectividad de su propio liderazgo y su adecuación a las necesidades actuales y futuras ?

a) Siempre ()

b) Casi siempre ()

- c) A veces ()
- d) Pocas veces ()

9.- ¿Ha recibido usted capacitaciones por parte de la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Pocas veces ()

10.- ¿La empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba otorga algún incentivo a sus mejores trabajadores?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Pocas veces ()

11.- ¿Recibe la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo en la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Pocas veces ()

12.- Considera usted que es importante la implemetación de estrategias que permitan mejorar la gestion administrativa con la finalidad de cumplir los objetivos que la empresa Autocenter de la cuidad de Riobamba desea alcanzar ?

Si ()

No ()

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 4. Datos Estadísticos SPSS

*Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

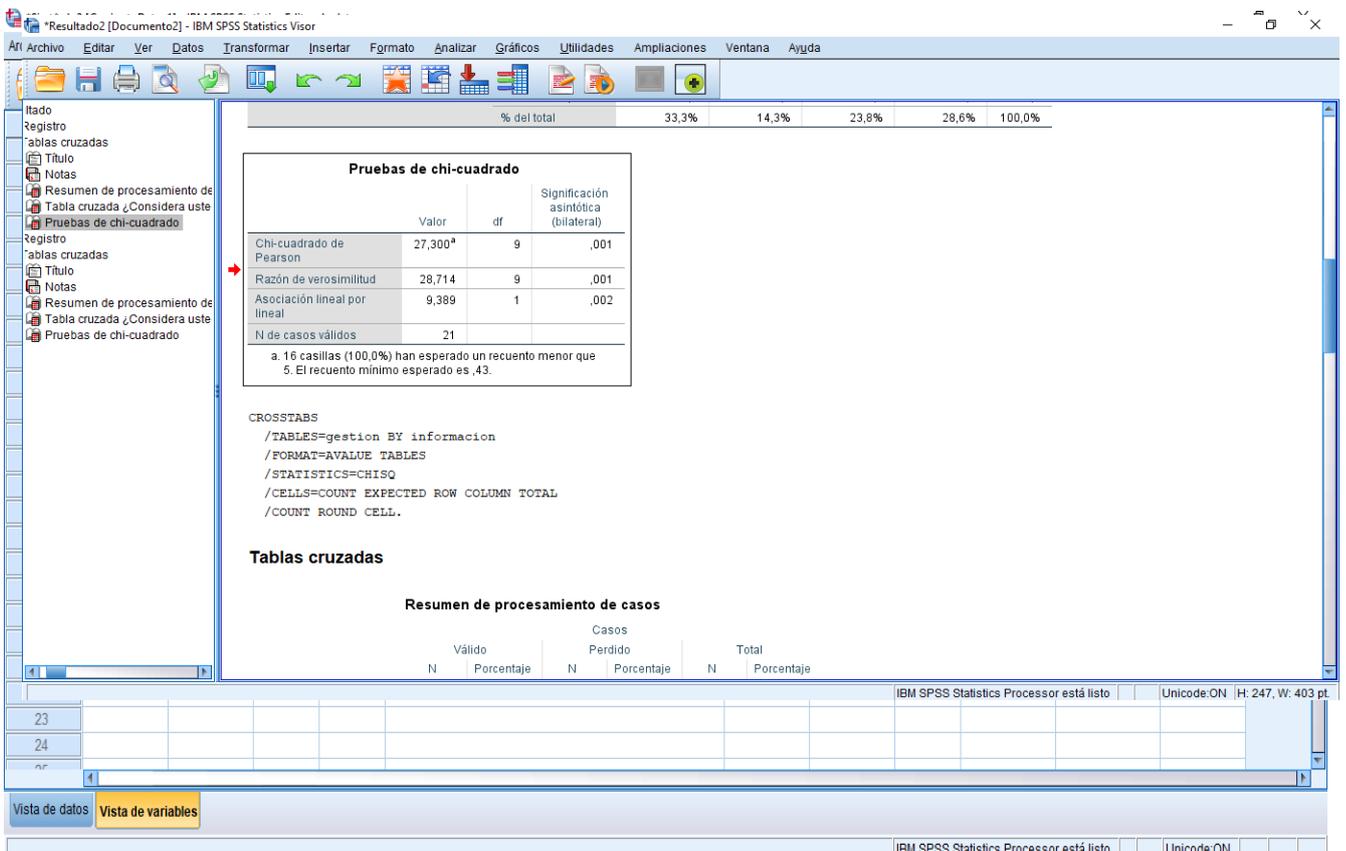
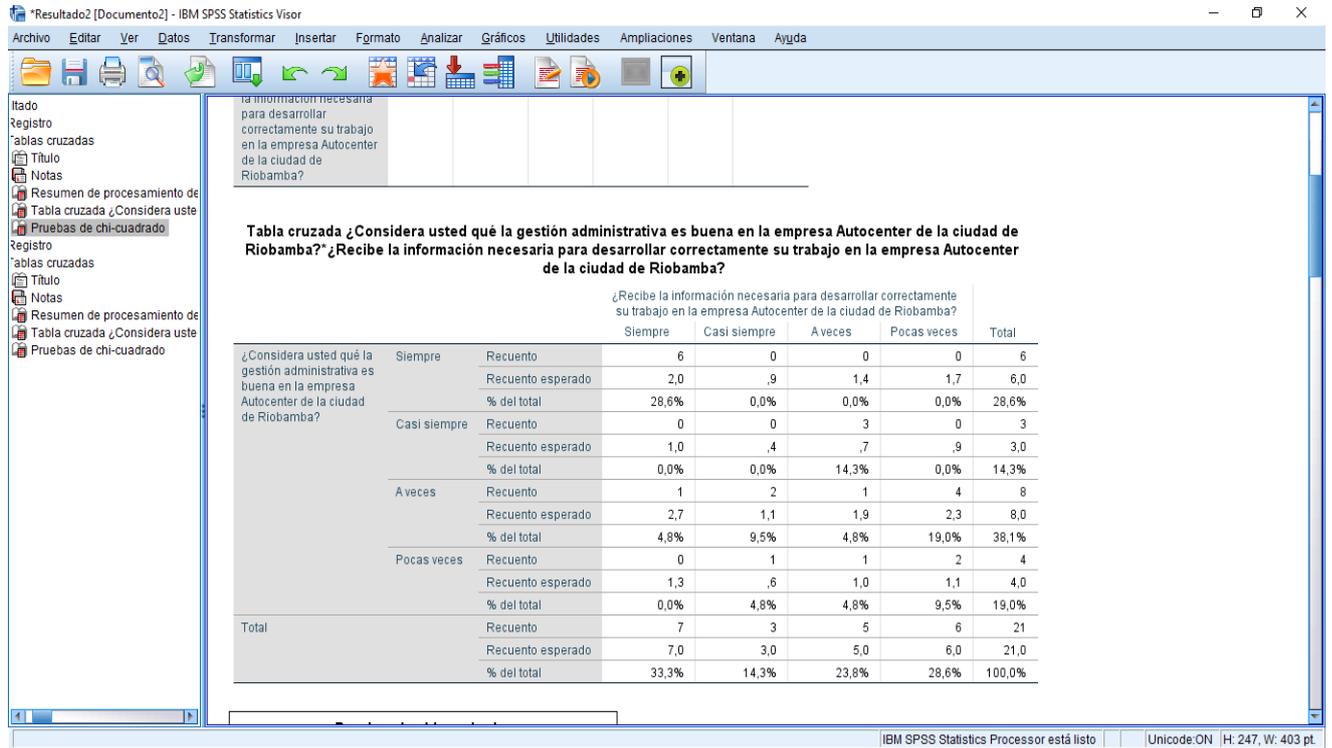
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

22 : efectividad Visible: 12 de 12 variables

	control	gestion	conocimiento	liderazgo	jefe	derechos	organigrama	efectividad	capitaciones	incentivo	informacion
1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	3	1
2	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
3	2	1	3	2	1	2	2	2	2	3	1
4	2	1	1	3	3	3	1	3	3	2	1
5	2	1	3	2	1	2	2	1	3	3	2
6	1	3	2	3	4	1	2	1	3	3	2
7	2	1	3	4	2	3	2	3	1	1	1
8	2	2	1	2	4	2	1	2	3	4	3
9	1	2	3	3	1	3	2	1	3	2	3
10	2	3	3	3	1	1	2	3	3	4	3
11	2	2	2	1	3	2	1	2	3	3	3
12	1	4	2	4	2	3	2	3	1	3	3
13	2	3	4	3	3	1	2	1	4	1	1
14	2	3	4	3	2	2	2	4	3	4	2
15	1	3	1	2	1	3	2	2	3	2	4
16	2	3	4	3	3	1	1	4	3	1	4
17	2	4	2	3	1	2	2	3	2	3	4
18	2	3	4	3	3	1	2	1	3	4	4
19	2	4	4	4	1	4	1	4	3	1	4
20	2	4	3	4	3	4	2	3	2	4	2
21	2	3	3	3	2	1	1	3	4	4	4
22											
23											

Vista de datos

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



*Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

¿Recibe la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo en la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba?

			Siempre	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Total
¿Considera usted que la gestión administrativa es buena en la empresa Autocenter de la ciudad de Riobamba?	Siempre	Recuento	6	0	0	0	6
		Recuento esperado	2,0	,9	1,4	1,7	6,0
		% del total	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%
Casi siempre	Recuento	0	0	3	0	3	
	Recuento esperado	1,0	,4	,7	,9	3,0	
	% del total	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	14,3%	
A veces	Recuento	1	2	1	4	8	
	Recuento esperado	2,7	1,1	1,9	2,3	8,0	
	% del total	4,8%	9,5%	4,8%	19,0%	38,1%	
Pocas veces	Recuento	0	1	1	2	4	
	Recuento esperado	1,3	,6	1,0	1,1	4,0	
	% del total	0,0%	4,8%	4,8%	9,5%	19,0%	
Total	Recuento	7	3	5	6	21	
	Recuento esperado	7,0	3,0	5,0	6,0	21,0	
	% del total	33,3%	14,3%	23,8%	28,6%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,300 ^a	9	,001
Razón de verosimilitud	28,714	9	,001
Asociación lineal por lineal	9,389	1	,002
N de casos válidos	21		

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 247, W: 403 pt

22:46 6/2/2022