



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVA

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESARROLLO
EMPRESARIAL DE ANDEAN ADVENTURES DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA**

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

Autor:

Galarraga Juanka, Karol Tatiana

Tutor:

Ing. Rene Abdón Basantes Avalos. PhD

Riobamba, Ecuador. 2023

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Karol Tatiana Galarraga Juanka**, con cédula de ciudadanía **060479590-6**, autora del trabajo de investigación titulado: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE ANDEAN ADVENTURES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

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

En Riobamba, a la fecha de su presentación.



Karol Tatiana Galarraga Juanka

C.I: 0604795906

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Ing. René Abdón Basantes Avalos. PhD.** Catedrático adscrito a la facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE ANDEAN ADVENTURES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**, bajo la autoría de Karol Tatiana Galarraga Juanka; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 06 días del mes de diciembre del año 2023



Ing. René Abdón Basantes Avalos. PhDC.I:
0601737679

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE ANDEAN ADVENTURES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA", presentado por Karol Tatiana Galarraga Juanka, con cedula de identidad número 0604795906, bajo la tutoría de Ing. Rene Abdón Basantes Aválos.PhD; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a la fecha de su presentación.

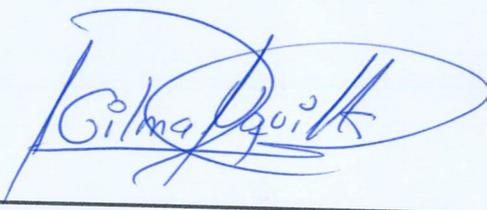
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO

Dr.Francisco Pérez.PhD



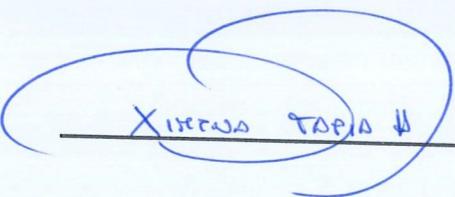
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

Mgs. Gilma Uquillas



MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

Mgs. XimenaTapia





CERTIFICACIÓN

Que, **GALARRAGA JUANKA KAROL TATIANA** la con CC: **0604795906**, estudiante de la Carrera **Administración de Empresas**, Facultad de **Ciencias Políticas y Administración**; ha trabajado bajo mi tutorial el trabajo de investigación titulado **"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE ANDEAN AVENTURES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA"**, cumple con el 4%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 07 de Noviembre de 2023



Firmado electrónicamente por:
**RENE ABDON BASANTES
AVALOS**

Ing. René Basantes Avalos. PhD
TUTOR

DEDICATORIA

La tesis está dedicada:

A mi madre que me brindó amor y apoyo constante han sido fuerza e impulso a perseguir mis sueños. Gracias por creer en mí y por brindarme las oportunidades necesarias para alcanzar este logro.

A mis abuelos Josué y Mirtha que me brindaron su sabiduría y conocimiento han aportado mucho en mi crecimiento.

A mi gata Monina por acompañarme en las realizaciones de mis tareas y estar a mi lado esperando para ir a recostarnos cuando acabara.

A mi padre que por circunstancia del destino tuvo que partir de este mundo, se que el estaría orgulloso y feliz de lo que estoy logrando.

A mis maestros quienes han compartido su conocimiento y sabiduría conmigo a lo largo de mi formación académica.

A mis amigos y seres queridos, por su paciencia y compañía durante este proceso, su presencia en mi vida ha sido una alegría y crecimiento constante.

Por último, quiero dedicar este logro para mí misma por no rendirme y mantenerme en cada etapa de este proyecto. Esta tesis es el fruto de mi esfuerzo y dedicación, pero sobre todo el amor a mi carrera y profesión, con esto empieza un nuevo capítulo para mi vida.

¡A todos ustedes, les agradezco!

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presente.

En este momento culminante de mi carrera académica quiero expresar mi profundo agradecimiento a todas aquellas personas que han contribuido de manera significativa en la realización de mi tesis.

Quiero agradecer a mi tutor de tesis por su orientación , su apoyo constante y compromiso.

Agradezco también a todos los maestros que compartieron su valioso tiempo y conocimiento conmigo, sus aportes críticos han enriquecido significativamente esta investigación.

Mi gratitud se extiende a mis compañeros de clase y amigos quienes me han apoyado en todo momento, compartiendo y brindando un ambiente de colaboración y motivación mutua. Su amistad y apoyo han sido fundamental en esta trayectoria académica.

No puedo dejar de agradecer a mi madre por su apoyo , su esfuerzo y dedicación han sido la base de mi éxito y le estaré eternamente agradecida por su confianza en mí.

Por último, quiero expresar mi gratitud a todas las personas que participaron en esta investigación al brindar su tiempo y colaboración.

¡Gracias a todos!

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA AGRADECIMIENTO

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESÚMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I.....	15
INTRODUCCIÓN.....	15
1.1 Problema.....	16
1.1.1 Planteamiento del problema.....	16
1.1.2 Formulación del problema.....	17
1.1.3 Justificación.....	17
1.2 Objetivos.....	18
1.2.1 Objetivo General.....	18
1.2.2 Objetivos específicos.....	18

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	19
2. 1 Antecedentes.....	19
2.2 MARCO TEÓRICO.....	20
2.2.1 Empresa Andean Adventure.....	20
2.2.2 La gestión administrativa.....	23
2.2.2.1 Planificación.....	24
2.2.2.2 Organización.....	24
2.2.2.3 Dirección.....	25
2.2.2.4 Control.....	25
2.2.3 Desarrollo empresarial.....	26
2.2.3.1 Cultura empresarial.....	26
2.2.3.2 Entorno económico.....	26
2.2.3.3 Innovación.....	26
2.2.3.4 Recursos humanos.....	27
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	28
3.1 Tipo de Investigación.....	28
3.1.1 Investigación descriptiva.....	28
3.2 Diseño de Investigación.....	28
3.2.1 Diseño No Experimental.....	28
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.3.1 Técnicas.....	28
3.3.2 Instrumentos.....	28
3.4 Técnicas del procesamiento de la información.....	29
3.4.1 Análisis e interpretación de la información.....	29
3.5 Población de estudio y tamaño de muestra.....	29
3.5.1 Población.....	29
3.6 Hipótesis.....	30
3.7 Método de análisis y procesamiento de datos.....	31
3.7.1 Método.....	31
3.7.2 Metodología hipotético deductivo.....	31
3.7.3 Confiabilidad de Alfa de Cron Bach.....	32
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	33

4.1 Análisis de resultados.....	33
4.2 Discusión de resultados.....	51
4.3 Comprobación de hipótesis.....	51
4.3.1 Hipótesis.....	51
4.3.2 Nivel de significación.....	52
5. Cálculo de Chi-cuadrado.....	52
Bibliografía.....	61
Anexo I.....	63
AnexoII.....	64
AnexoIII.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Table 1. Personal de la empresa Andean Adventure.....	30
Table 2. Cumplimiento de objetivos.....	33
Table 3. Índice de entorno.....	34
Table 4. Índice de estrategias.....	35
Table 5. Selección y contratación de personal.....	36
Table 6. Formación y capacitación de empleados.....	37
Table 7. Compensaciones y beneficios.....	38
Table 8. Indicadores de producción.....	39
Table 9. Índice de inventarios.....	40
Table 10. Cumplimientos de los proyectos.....	41
Table 11. Crecimiento de ventas.....	42
Table 12. Rentabilidad.....	43
Table 13. Nivel de rentabilidad.....	44
Table 14. Innovación.....	45
Table 15. Servicio de calidad.....	46
Table 16. Nuevas tecnologías.....	47
Table 17. Nuevos mercados.....	48
Table 18. Expansión geográfica.....	49
Table 19. Alianzas estratégicas.....	50
Table 20. Cálculo de Chi-cuadrado.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figure 1. Logo de la empresa Andean Adventure.....	20
Figure 2. Ubicación de la empresa Andean Adventure.....	22
Figure 3.Fases del proceso administrativo.....	24
Figure 4. Cumplimiento de objetivos.....	33
Figure 5. Índice del entorno.....	34
Figure 6. Índice de estrategias.....	35
Figure 7.Selección y contratación de personal.....	36
Figure 8. Formación y capacitación de empleados.....	37
Figure 9.Compensaciones y beneficios.....	38
Figure 10.Indicadores de producción.....	39
Figure 11.Índice de inventarios.....	40
Figure 12.Cumplimientos de los proyectos.....	41
Figure 13.Crecimiento de ventas.....	42
Figure 14.Rentabilidad.....	43
Figure 15.Nivel de rentabilidad.....	44
Figure 16.Innovación.....	45
Figure 17.Servicio de calidad.....	46
Figure 18.Nuevas tecnologías.....	47
Figure 19.Nuevos mercados.....	48
Figure 20.Expansión geográfica.....	49
Figure 21. Alianzas estratégicas.....	50

RESUMEN

El desarrollo de la investigación tenía como objetivo identificar una problemática dentro de la empresa Andean Adventures de la ciudad de Riobamba y dar solución al problema planteado, se dispuso dos variables, la gestión administrativa y el desarrollo empresarial, las mismas que proporcionan la seguridad y la formación para la presentación del trabajo de investigación.

La gestión administrativa establece una buena organización y optimización de recursos, procesos y funciones internas de la organización. El desarrollo empresarial se refiere al crecimiento y adaptabilidad de la empresa en un ambiente de competitividad, esto conlleva la identificación de oportunidades, innovación y mejora continua.

Ambas variables están relacionadas y sobre todo se complementan para poder determinar una organización competitiva y exitosa a largo plazo.

Palabras claves:

Gestión, desarrollo, administración, estrategias, empresa.

ABSTRACT

The research objective was to identify issues within the Andean Adventures company in Riobamba and provide solutions to the stated problem. Two variables were considered: administrative management and business development, which ensure the security and foundation for the research work presentation. Administrative management entails effective organization and optimization of resources, internal processes, and organizational functions. Business development refers to the company's growth and adaptability in a competitive environment, involving the identification of opportunities, innovation, and continuous improvement. Both variables are interrelated and, most importantly, complement each other to determine a competitive and successful organization in the long term.

Keywords: Management, development, administration, strategies, company.



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

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa, se refiere a las actividades y procesos que permiten planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de la entidad de manera afectiva y eficiente. Implica la toma de decisiones la asignación de responsabilidades, la coordinación de actividades y la supervisión de resultados para alcanzar los objetivos de la empresa. Por otro lado, el desarrollo empresarial se enfoca en el proceso de crecimiento, expansión y mejora de una empresa para alcanzar sus objetivos. A través de la identificación de oportunidades de implementación de estrategias y acciones que permitan incrementar la rentabilidad, renovar la competitividad, extender el mercado y fortalecer la posición de la empresa.

La presente investigación tuvo como objetivo principal definir el impacto de la gestión administrativa en el crecimiento empresarial, de la forma en que se gestionan y se organizan las operaciones internas ya que es fundamental en el desarrollo y éxito de la empresa. Para llevar a cabo esta investigación, fue imprescindible adquirir, examinar y establecer las demandas del grupo seleccionado, con el fin ofrecer una satisfacción adecuada en las áreas que presentan deficiencias.

Se entiende que la gestión administrativa es esencial para el buen funcionamiento y operatividad de la empresa. A través de la correcta planificación, se establecen las metas y planes de acción necesarios. La organización eficiente de los recursos, tanto humanos como materiales y utilización adecuada de los mismos. La dirección efectiva implica liderar y motivar al personal, fomentar el trabajo en equipo y tomar decisiones correctas. El control nos permite evaluar constantemente el desempeño y corregir desviaciones, de esta forma asegurar el logro de los objetivos.

El desarrollo empresarial se volvió indispensable para obtener el éxito, este implica identificar el desarrollo de capacidades y competencias, la inversión, innovación, tecnología y la creación de relaciones sólidas con los clientes, proveedores y socios.

Mediante la revisión de los antecedentes en la investigación pertinentes se identifico diversos estudios que guardan una estrecha relación con la problemática de investigación planteada. Esto resulta imprescindible se propuso estrategias apropiadas para implementar un modelo de gestión administrativa para mejorar el desarrollo empresarial de Andean Adventures en la ciudad de Riobamba. Con el fin de llevar a cabo la propuesta de manera efectiva, resulta esencial comprender analizar y determinar las necesidades del factor seleccionado. De este modo, se pudo brindar una adecuada satisfacción en los aspectos que presenta deficiencias, lo cual contribuirá a la obtención de mejores resultados al aplicar la gestión administrativa en el desarrollo empresarial.

1.1 Problema

1.1.1 Planteamiento del problema

La adecuada gestión de los recursos administrativos es crucial para el progreso y crecimiento de cualquier organización, al aprovechar de manera efectiva el potencial de su talento humano. En este sentido, las personas desempeñan un papel fundamental de la mejora de los procesos de transformación y comercialización de productos o servicios, lo que esto produce en la obtención de resultados rentables para el negocio.

Ramírez Casco, Ramírez Garrido, & Calderón Moran,(2017)

En el presente las empresas deben estar en una continua innovación y lo importante que es la buena gestión administrativa ya que es esencial para las empresas. Medranda Zambrano, (2022)

A pesar del éxito que ha tenido la empresa Andean Adventures existió una ineficiente gestión administrativa lo que obstaculizaba el desarrollo empresarial. Además, no tenía procesos claros que permitan adaptarse a los cambios en el mercado y mantener su posición competitiva. Resulto relevante investigar y analizar en profundidad la relación entre la gestión administrativa y el desarrollo empresarial, con el objetivo de identificar las causas subyacentes de las problemáticas existentes y se propuso soluciones efectivas.

1.1.2 Formulación del problema

¿Cómo la formulación administrativa influye en el desarrollo empresarial de Andean Adventures de la ciudad de Riobamba?

1.1.3 Justificación

El presente trabajo investigativo sostuvo el argumento de lo importante que era la gestión administrativa y el desarrollo empresarial, ya que son dos variables importantes para el éxito y la sostenibilidad de la organización.

Este proyecto se efectuó mediante la necesidad de establecer que la gestión administrativa determinando el adecuado manejo de los recursos, la planificación estratégica y la organización de los procesos internos, esto se estableció a que esta estructura facilitaría la toma de decisiones correctas, fundamentadas en los datos y análisis que contribuyeron en la anticipación de posibles desafíos y oportunidades de

negocio. El desarrollo empresarial se entiende que es importante para el crecimiento y competitividad de la empresa Andean Adventures.

El beneficiario principal es la empresa Andean Adventures, al desarrollar un modelo de gestión administrativa y desarrollo empresarial el cual facilitaría mejorar los procesos de gestión de la misma, tanto como el aumento de productividad, crecimiento económico.

Finalmente se debe dar a conocer que el presente proyecto de investigación esta aplicada en base al estudio de investigaciones seguras, dando oportunidad de logre sostenibilidad y éxito a largo plazo

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Determinar la influencia de la gestión administrativa en el desarrollo empresarial de Andean Adventures.

1.2.2 Objetivos específicos

- Describir la gestión administrativa y el desarrollo empresarial de Andean Adventures.
- Categorizar la gestión administrativa y el desarrollo empresarial de Andean Adventures.
- Diseñar un modelo de la gestión administrativa para mejorar el desarrollo empresarial de Andean Adventures.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2. 1 Antecedentes

Ramírez Casco, Ramírez Garrido, & Calderón Moran, (2017). En su investigación titulado “La gestión administrativa y el desarrollo empresarial” permite entender el desarrollo en la empresa, a través de la correcta aplicación del talento humano, se entiende que el personal es un factor esencial para la evaluación y comercialización de los bienes y que como resultado se demuestra en la rentabilidad del negocio. Se concluye que se puede evidenciar que con un buen manejo de personal se puede obtener una reducción de costos y mayor rentabilidad también se preserva el desarrollo económico.

Vasquez Cisneros, (2019). En el trabajo de investigación titulado “La gestión administrativa de la empresa el baúl de la fantasía y su incidencia en el volumen de ventas, Riobamba, periodo 2017”, realizada en la Universidad Nacional de Chimborazo, determina la importancia de una estructura correcta en su área administrativa y sistema organizativo adecuado ya que le permita abordar los problemas de manera oportuna y efectiva. El objetivo de la investigación es evaluar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA). También analizar la influencia de la gestión administrativa en el volumen de ventas durante el periodo 2017. Se concluye que una de las claves para mejorar los resultados de ventas de la empresa es fortalecer su gestión administrativa.

Thompson & Peteraf , (2012). En su investigación titulado “Administración estratégica”, determina como direccionar a una compañía: visión, misión y estrategia. El objetivo de la investigación es evaluar el fortalecimiento de la posición competitiva

y crear una organización capaz de efectuar estrategias, Se concluye que una buena elaboración y manejo de estrategias para las empresas es de suma importancia dando una relevancia competitiva en el mercado.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Empresa Andean Adventure

Gráfico 1. Logo de la empresa Andean Adventure

Figure 1. Logo de la empresa Andean Adventure



Fuente: <https://andeanadventuresecuador.com/>

Reseña Histórica

La empresa Andean Adventures de la ciudad de Riobamba, inicio el 11 de abril del 2011, Tomando en cuenta el estudio de mercado a la provincia de Chimborazo en sí, este estudio brindo gran información que permitió establecer que no había mucha competencia que cubra las necesidades de los clientes, también aprovechando los sectores de la provincia, los cuales se estimaban gran cantidad de posibles clientes.

Andean Adventures se dedica principalmente al turismo de aventura, actividades como de vender servicios de viajes planeados desde brindar transporte, alojamiento, deportes

de aventura (extremos), también se dedica a la reforestación del páramo andino ecuatoriano.

Para el 2011 surge la empresa Andean Adventures con un capital inicial de 20,000 \$ mil dólares americanos, su establecimiento se ubica Condorazo 20-62 y Reina pacha, enfocada exclusivamente hasta el 2020 al turismo de aventura el cual por motivos relacionados al COVID -19 fueron a pasar a segundo plano, aunque hoy en día aún sigue brindando servicio al cliente es esta área se entiende que por el momento está dedicada en la reforestación de nuestro páramo andino.

Base legal de la empresa

Razón Social: Andean Adventures

Actividad que realiza: Agencia de viajes y desarrollo de reforestación

Representante legal: John Paredes

Actividad Económica: Servicio de eco turismo y reforestación

Provincia: Chimborazo

Ciudad: Riobamba

Parroquia: Lizarzaburu

Dirección: Condorazo 20-62 y Reina Pacha

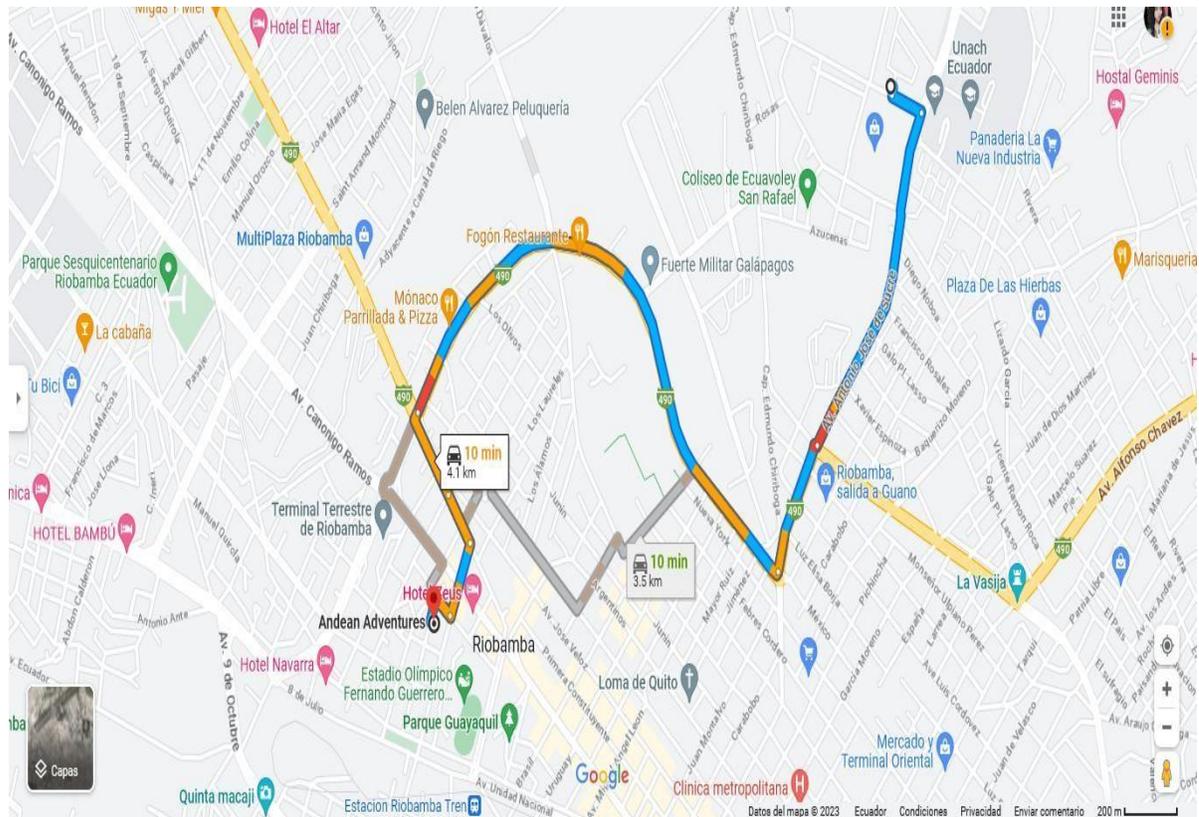
Teléfono: (03) 296 5820 - 0979084401

Correo: andeannadventures@gmail.com - alecalero@live.com

1.1.1 Localización

La empresa Andean Adventures se encuentra ubicada en el centro de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo en la parroquia. Lizarzaburu calles Condorazo 20-62 y Reina pacha.

Figure 2. Ubicación de la empresa Andean Adventure



Fuente: Maps, (2023)

Misión

Andean Adventures, de acuerdo a los lineamientos de la ONG (ECOAN), tiene como objetivo conservar las especies de flora y fauna en peligro de extinción y a los ecosistemas amenazados a través de la protección de la diversidad biológica, el uso sostenible de recursos naturales, restauración de hábitat y educación ambiental. Desarrollamos un marco de participación y compromiso mutuo con las comunidades y sus autoridades en ámbitos locales, regionales y nacionales. Calero, (2020)

Visión

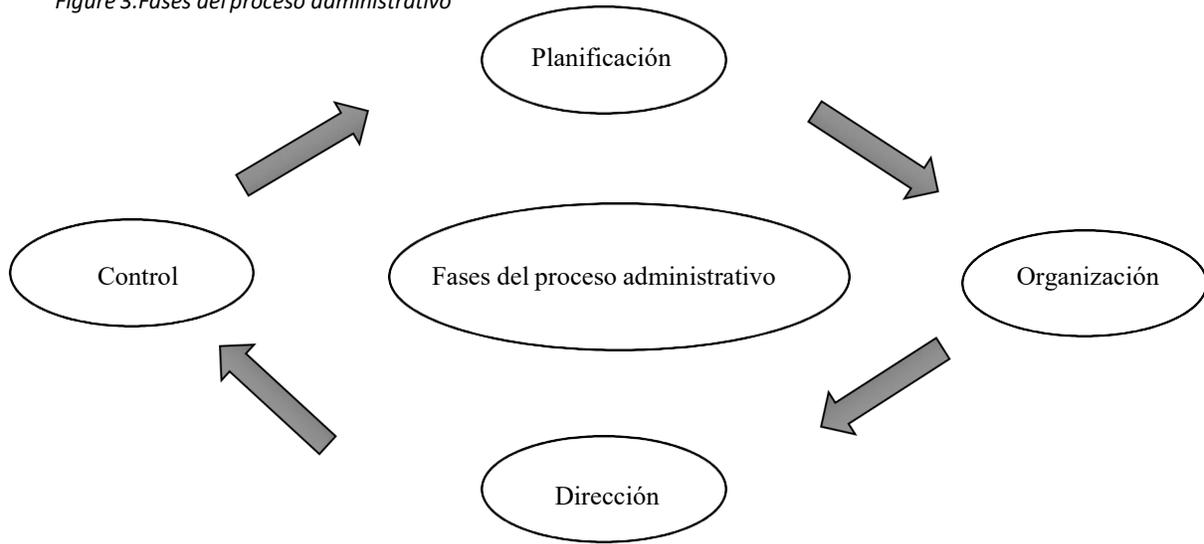
Mediante las campañas de reforestación buscamos contribuir a la conservación de la diversidad biológica, trabajando en colaboración directa y cercana con la población, autoridades y comunidades locales y aliados claves en la implementación de estrategias de conservación del planeta, y de tal manera llegar a la concientización de las personas para el cuidado y protección de las especies nativas de las comunidades. Calero, (2020)

2.2.2 La gestión administrativa

Se entiende que lo importante que es la calidad de la gestión administrativa en las fases de las empresas que están en avance con la aplicación de técnicas y fases en el proceso de gestión se obtiene resultados positivos a través de los objetivos económicos planteados a las empresas. Peña Ponce, Galarza Rodríguez , & Milligan Alvia, (2022)

La gestión administrativa se entiende como el proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos de una empresa o entidad para alcanzar sus objetivos. Este proceso incluye la toma de decisiones estratégicas para poder identificar y determinar problemas, el desarrollo de políticas, el avance de procedimientos, la medición de estos y finalmente la evaluación del rendimiento.

Figure 3. Fases del proceso administrativo



Elaborado por: Karol Galarraga

Fuente: Universidad Gran Mariscal de Ayacucho

2.2.2.1 Planificación

La planificación consiste en establecer ¿Qué va a ser? O ¿Dónde estamos?, ¿Que se quiere conseguir con los objetivos?, para concluir se hace una revisión del estado de la organización, el diagnóstico y una reseña de los recursos. Mero Vélez, (2018)

La planificación es el proceso de definir objetivos, determinar los recursos necesarios para alcanzar esos objetivos y establecer un plan de acción para alcanzarlos y se integra pesos específicos que se toman para obtener los objetivos establecidos.

2.2.2.2 Organización

La organización de la empresa se centra en la estructura y los modos para conseguir que se logren los objetivos planteados, se entiende que se debe ver a la empresa como un todo y no como el resultado de las partes como los elementos, recursos humanos, financieros y otros. Mero Vélez, (2018).

La organización también puede ser vista como un sistema que contiene varios componentes interdependientes que se relacionan entre sí para alcanzar los objetivos de la organización.

2.2.2.3 Dirección

Otros autores mencionan lo siguiente;

La dirección es el proceso dinámico fundamental social, que incluye su misma organización, desempeña las múltiples tareas para alcanzar los objetivos de la empresa.

El empeño humano da resultados beneficios para cubrir las necesidades y aspiraciones de las sociedades humanas contemporáneas. Reinoso, (2011)

La dirección se menciona que es un proceso para guiar, motivar y liderar a los empleados y a los recursos de una organización para alcanzar los objetivos de la empresa.

2.2.2.4 Control

El control es un proceso indispensable para la administración debido a que el mismo conlleva una serie de acciones con el propósito de cumplir los objetivos propuestos en la empresa para lo cual existen una serie de mecanismos como las evaluaciones de avance de las metas en la producción, en las ventas y operaciones, esto con la única finalidad de verificar, evaluar e informar si deben hacerse correcciones o no, de igual manera este proceso es fundamental para el desarrollo empresarial. Ramírez Casco, Ramírez Garrido, & Calderón Moran, (2017)

El control es una fundamental para la gestión empresarial que se refiere a la mediación y corrección del desempeño de la empresa. El control conlleva establecer objetivos y de esta manera tomar medidas correctivas para cuando sea necesario.

2.2.3 Desarrollo empresarial

La gestión empresarial es una visión de los negocios como un sistema con un propósito a beneficio de este. Se entiende que la gestión es el conjunto de actividades que son necesarias para asegurar la contribución y cooperación de todas las personas que son parte de la organización para que en si se alcancen los objetivos. Ramírez Casco, Ramírez Garrido, & Calderón Moran, (2017)

El desarrollo empresarial se refiere a las actividades que se realizan para expandir o remodelar una entidad, generalmente para aprovechar nuevas oportunidades de mercado o para enfrentar la competencia.

2.2.3.1 Cultura empresarial

La cultura empresarial lo componen normas y valores que se desarrollan dentro de la organización y que determinan al comportamiento de directivos y de empleados. Bayon Perez, (2019)

2.2.3.2 Entorno económico

El entorno económico en las grandes corporativos diariamente toman decisiones que sin lugar están encaminadas a incrementar la satisfacción del cliente y en consecuencia el patrimonio de la organización, estas decisiones deben estar sustentadas y motivación por la empresa y tomando en cuenta el entorno económico, político y legal.

2.2.3.3 Innovación

El verdadero proceso de innovación estructura a través de las capacidades de liderazgo de los directivos y este se construye sobre las bases de un buen clima organizacional y el trabajo en equipo de esta manera el resultado es colectivo con esto se estima cumplir los objetivos de la organización y de igual manera tener beneficio común. Drucker, (2004)

La innovación se refiere a la capacidad de una empresa para desarrollar nuevos productos, procesos, modelos de negocio y cambios significativos que aporten al valor de mercado y a la empresa misma. Esto señala que la innovación no se limita a la tecnología, sino que puede darse en cualquier área de la empresa, incluyendo la gestión, el marketing o las relaciones con los clientes.

2.2.3.4 Recursos humanos

Escobar & Idelsa , (2013), considera que:

La administración de recursos humanos es una función eminentemente directiva, macro-organizacional, dinámica y en constante transformación. Se encuentra vinculada al desarrollo y a la flexibilidad de los sistemas de trabajo y al cambio, sus ciclos de actividad son a largo plazo y su orientación son de carácter estratégico. (p.9)

Los recursos humanos son un activo valioso para la empresa ya que su conocimiento, habilidades y compromiso esto marca la diferencia en la competitividad y el éxito de la organización. La gestión de recursos humanos implica seleccionar al personal adecuado y también capacitarlo, motivarlo y evaluar su desempeño.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

3.1.1 Investigación descriptiva

En la presente investigación se analizó la gestión administrativa y el desarrollo empresarial de Andean Adventures en la ciudad de Riobamba analizando a nuestra población dirigida. Mediante la implementación de este enfoque de investigación.

3.2 Diseño de Investigación

3.2.1 Diseño No Experimental

El diseño de la presente investigación es de entorno **no experimental**, tomando en constancia el hecho que los parámetros a investigar frente a los datos que se analizaron del resultado de esta son provenientes de una información espontánea y natural entonces se entiende que no han sido manipulado y que contenga alguna intervención que lo altere con esto no tiene cambios en los resultados.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

Las técnicas de recopilación de datos hacen referencia a los métodos específicos y concretos utilizados para obtener información relevante en relación con el enfoque de investigación aplicada. La selección de estas técnicas dependerá del contexto de la investigación a realizar. Hernández & Avila, (2020)

3.3.2 Instrumentos

El instrumento empleado fue el cuestionario de encuestas para la obtención de datos necesarios.

3.4 Técnicas del procesamiento de la información

La técnica de procesamiento de la información fue a través de la recopilación de datos de la encuesta, los cuales serán analizados a través de SPSS V 27.

Likert (observar anexo encuesta) en un lapso de 5 minutos se dio la información necesaria para contestar las preguntas del cuestionario y luego se inició a retirar las encuestas. Para el procesamiento de los datos utilizados en el software SPSS V 27.

3.4.1 Análisis e interpretación de la información

Para interpretar la información obtenida se utilizó el software SPSS V 27. Se pasó por un proceso en donde se dio un número semejante a cada encuesta, luego se preparó la plantilla que se estableció en definir los indicadores en el software estadístico SPSS V 27, también se registró la información de la encuesta. Para obtener información concreta para ser calculada en base a la matriz de operacional de las variables, así se logró obtener información de cada variable de estudio.

Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica de Chi-Cuadrado que es la que es apta cuando se analiza datos que no siguen la distribución normal.

3.5 Población de estudio y tamaño de muestra

3.5.1 Población

“Es el conjunto de todos los valores de un fenómeno o propiedad que se requiere observar”.

Galbiati Riesco, (2015)

La población se refiere al conjunto de individuos que comparten en común y son de interés para un estudio y así obtener conclusiones. El tamaño de la población que se considera en la investigación es de 19 empleados entre personal administrativo y operativo.

3.5.2 Muestra

“Es la parte de la población que efectivamente se mide, con el objeto de obtener información acerca de toda la población”. Galbiati Riesco, (2015)

La población de estudio es pequeña cuenta con 19 trabajadores entre personal administrativo, operativo y de campo. En la presente investigación se trabajo con el total de la población, es decir el universo.

Table 1. Personal de la empresa Andean Adventure

Unidad de Observación	Total de trabajadores
Área administrativa	4
Área de producción	4
Área de turismo	3
Área de campo	8
Total	19

Fuente: Andean Adventures

Elaborado por: Karol Galarraga

3.6 Hipótesis

En la hipótesis su importancia radica en su capacidad para establecer conexiones adicionales entre hechos y ofrecer una explicación sobre su causa. Por lo general, se presentan inicialmente las razones evidentes que respalda de algo y finalmente se llega a una conclusión. Fernández Prados,(2012)

H₀: La gestión administrativa no influye en el desarrollo empresarial de la empresa Andean Adventures en la ciudad de Riobamba.

H₁: La gestión administrativa influye en el desarrollo empresarial de la empresa Andean Adventures en la ciudad de Riobamba.

Las técnicas empleadas para recoger la información relevante que permitirá obtener conclusiones con: encuesta a los 19 trabajadores.

3.7 Método de análisis y procesamiento de datos

3.7.1 Método

Para la investigación se seleccionó un método que cumple con las características necesarias para poder desarrollarla, se tomó en cuenta que el estudio efectuado se propuso a dar resultado a la hipótesis que nos indica la gestión administrativa y desarrollo empresarial de Andean Aventures de la Ciudad de Riobamba.

La colaboración que se tuvo entre la investigadora y la empresa Andean Adventures fue directa ya que se indago cada área en las que se involucra la gestión administrativa y desarrollo empresarial. Analizando lo que se interesó lograr se seleccionó el método hipotético deductivo.

3.7.2 Metodología hipotético deductivo

De acuerdo con el método hipotético deductivo, la lógica de la investigación científica se baso en la formulación de una ley universal y en el establecimiento de condiciones iniciales relevantes que constituyen la premisa básica para la construcción de teorías. Hernández Chanto, (2008)

La presente investigación se baso en el método hipotético deductivo, por lo que se establecerá como objetivos definir estrategias de gestión administrativa y desarrollo empresarial de la empresa Anden Adventures de la Ciudad de Riobamba. Por lo que se seguirán las siguientes fases.

3.7.3 Confiabilidad de Alfa de Cron Bach

El coeficiente de confiabilidad Alfa, propuesto por Lee Cronbach permite evaluar el grado de confianza de pruebas, como las utilizadas en programas informativos. Este método tiene un amplio rango de aplicaciones ya que mide la fiabilidad de pruebas principalmente en investigaciones de enfoque cuantitativo. Arévalo Avecillas & Padilla Lozano, (2016)

Tabla 2. Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	18

Fuente: IBM SPSS V 27

Elaborado por: Karol Galarraga

Se realizó 19 encuestas a los integrantes de la empresa Andean Adventures, donde el método alfa de Cronbach habilitó la comprobación de la viabilidad de la encuesta dando como resultado ,852 valor que acredita determinar que la fiabilidad del instrumento es correcta para el desarrollo de la misma.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis de resultados

Encuesta dirigida a la empresa Andean Adventures. De acuerdo a los resultados adquiridos por la aplicación de las encuestas mediante el Software SPSS V27, tal cual nos facilito un análisis racional para poder tener una idea clara y precisa sobre los resultados y así mismo finalizar con el proyecto investigativo.

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de objetivos en la gestión administrativa?

Table 2. Cumplimiento de objetivos

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de objetivos en la gestión administrativa?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Normal cumplimiento	1	5,3	5,3	5,3
	Buen cumplimiento	3	15,8	15,8	21,1
	Muy buen cumplimiento	15	78,9	78,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

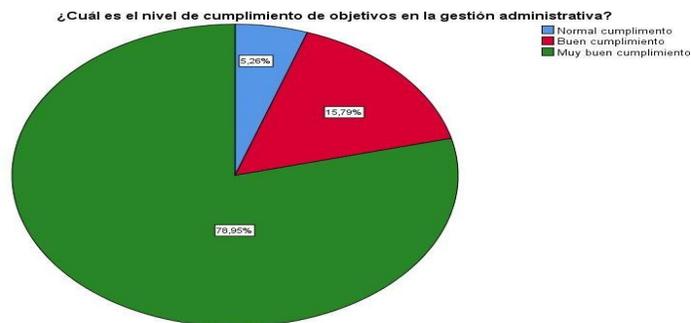


Figure 4. Cumplimiento de objetivos

Fuente: IBM SPSS V27

Elaborado por: Karol Galarraga

Del total de los 19 encuestados de la empresa Andean Adventures, se determinó que el 78,95 % de los encuestados se refieren a muy buen cumplimiento de los objetivos en la

gestión administrativa, el 15,79 % dictamina un buen cumplimiento y el 5,26 % un normal cumplimiento.

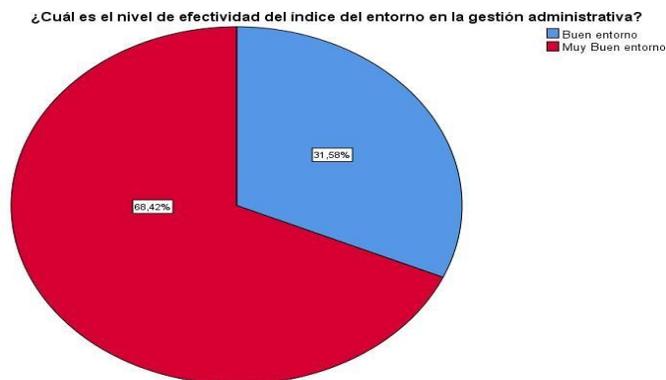
El análisis muestra que la mayoría de los encuestados tienen una opinión positiva sobre el cumplimiento de los objetivos en la gestión administrativa de "Andean Adventures". El alto porcentaje de "muy buen cumplimiento" sugiere que la empresa está desempeñándose bien en términos de sus operaciones administrativas y el logro de sus metas.

¿Cuál es el nivel de efectividad del índice del entorno en la gestión administrativa?

Table 3. Índice de entorno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buen entorno	6	31,6	31,6	31,6
	Muy Buen entorno	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Figure 5. Índice del entorno



Fuente: IBM SPSS V27

Elaborado por: Karol Galarraga

Del total de los 19 de los encuestados de la empresa Andean Adventures, se determinó que 68,42 % de los encuestados se refieren a un muy buen entorno, 31,56 % de los encuestados se refieren a un buen entorno.

El análisis indico que la mayoría de los encuestados tienen una percepción positiva del entorno laboral en la empresa "Andean Adventures". Esto es un indicador alentador, ya que un entorno laboral agradable y motivador puede influir en la retención de empleados, su compromiso con la empresa y la mejora del clima organizacional.

¿Cuál es el nivel de efectividad del índice de estrategias en la gestión administrativa?

Table 4. Índice de estrategias

¿Cuál es el nivel de efectividad del índice de estrategias en la gestión administrativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buenas estrategias	3	15,8	15,8	15,8
	Muy Buenas estrategias	15	78,9	78,9	94,7
	5	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Figure 6. Índice de estrategias



Fuente: IBM SPSS V27

Elaborado por: Karol Galarraga

Del total de los 19 encuestados de la empresa de Andean Adventures, se determinó que 78,95 % los encuestados se refieren a que tiene la empresa muy buenas estrategias 15,79 % los encuestados determina que tiene buenas estrategias

El análisis de la mayoría de los encuestados alrededor del 80 % están satisfechos con las estrategias de la empresa Andean Adventures. Esta percepción positiva puede sugerir que la empresa está tomando decisiones acertadas y ha desarrollado planes efectivos para alcanzar sus objetivos.

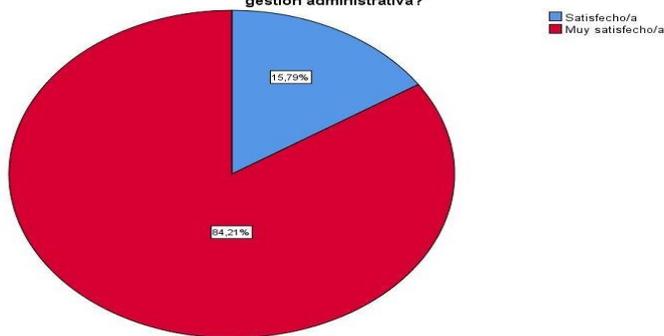
¿En qué medida se encuentra satisfecha frente a la efectiva la selección y contratación de personal en la gestión administrativa?

Table 5. Selección y contratación de personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho/a	3	15,8	15,8	15,8
	Muy satisfecho/a	16	84,2	84,2	100,0
Total		19	100,0	100,0	

Figure 7. Selección y contratación de personal

¿En qué medida se encuentra satisfecha frente a la efectiva la selección y contratación de personal en la gestión administrativa?



Fuente: IBM SPSS V27

Elaborado por: Karol Galarraga

Del total de los 19 encuestados, determina que 84,21% de los empleados están muy satisfechos con la selección y contratación de personal, por otro lado, el 15,79 % dictamina está satisfecho/a de igual manera.

El análisis mostró que la mayoría de los encuestados casi el 85 % tienen una opinión favorable sobre cómo se maneja la selección y contratación de personal en la empresa. Esto puede ser un indicador positivo de que la empresa está tomando decisiones acertadas en cuanto a su equipo de trabajo y que el proceso de selección está satisfaciendo las necesidades de la empresa.

¿Cuál es el nivel de satisfacción frente a la efectividad de la formación y capacitación de los empleados en la gestión administrativa?

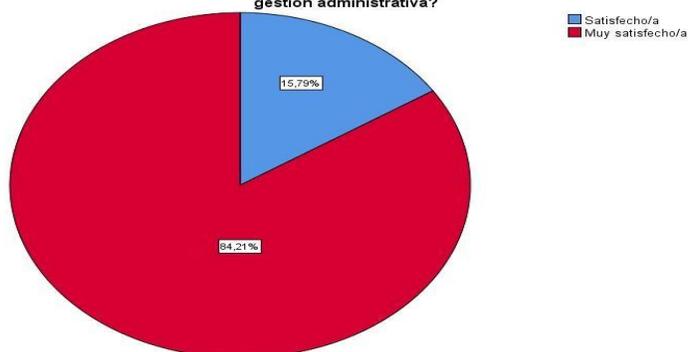
Table 6. Formación y capacitación de empleados

¿Cuál es el nivel de satisfacción frente a la efectividad de la formación y capacitación de los empleados en la gestión administrativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho/a	3	15,8	15,8	15,8
	Muy satisfecho/a	16	84,2	84,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Formación y capacitación de empleados

¿Cuál es el nivel de satisfacción frente a la efectividad de la formación y capacitación de los empleados en la gestión administrativa?



Fuente: IBM SPSS V27

Elaborado por: Karol Galarraga

Del total de los 19 encuestados, determina 84,21% que está muy satisfecho/a con la formación y capacitación que brinda la empresa, en cambio el 15,79 % está solamente satisfecho/a.

El análisis muestra que la mayoría de los encuestados están muy satisfechos con la formación y capacitación ofrecida por la empresa. Esto es un indicativo positivo de la efectividad de los programas de desarrollo profesional implementados. Sin embargo, también es importante prestar atención al grupo de encuestados que está "solamente satisfecho/a" para identificar posibles áreas de mejora y asegurarse de que las necesidades de todos los empleados sean atendidas adecuadamente.

¿Cuál es el nivel de satisfacción tiene las compensaciones y beneficios en la gestión administrativa?

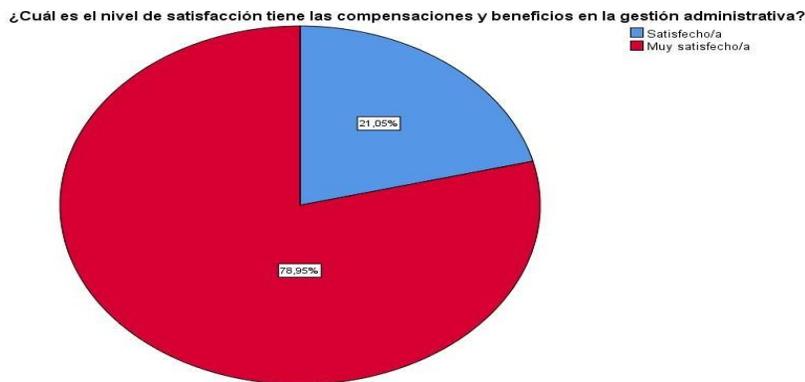
Table 7. Compensaciones y beneficios

¿Cuál es el nivel de satisfacción tiene las compensaciones y beneficios en la gestión administrativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho/a	4	21,1	21,1	21,1
	Muy satisfecho/a	15	78,9	78,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Figure

9.Compensaciones y beneficios



Fuente: IBM SPSS V27

Elaborado por: Karol Galarraga

Del total de los 19 encuestados determina el 78,95 % que está muy satisfecho/a con la compensaciones y beneficios que se tiene en la gestión administrativa y el otro 21,05 % está satisfecho/a.

El análisis muestra que la mayoría de los encuestados están satisfechos con las compensaciones y beneficios proporcionados en la gestión administrativa. Esto es una señal positiva, ya que indica que la empresa está proporcionando incentivos adecuados y competitivos para su personal, lo que puede contribuir a la retención de talento, la motivación y el compromiso del equipo.

¿Cuál es el nivel de eficiencia de los indicadores de producción en la gestión administrativa?

Table 8. Indicadores de producción

¿Cuál es el nivel de eficiencia de los indicadores de producción en la gestión administrativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Buena producción	5	26,3	26,3	26,3
Muy Buena producción	14	73,7	73,7	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Indicadores de producción



Fuente: IBM SPSS V27

Elaborado por: Karol Galarraga

Del total de los 19 encuestados declara que el 73,68% está muy satisfecho/a con la eficiencia de la producción de la empresa y el otro 26,3 % declara que los indicadores de producción son buenos.

El análisis mostró que una gran mayoría de los encuestados tienen una percepción positiva sobre la eficiencia de la producción de la empresa, lo que puede ser un buen indicativo de un buen funcionamiento de la producción interna.

¿Cuál es el nivel de efectividad del índice de inventarios en la gestión administrativa?

Table 9. Índice de inventarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buen inventario	3	15,8	15,8	15,8
	Muy Buen inventario	16	84,2	84,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Figure 11. Índice de inventarios



Fuente: IBM SPSS V27

Elaborado por: Karol Galarraga

Del total de los 19 encuestados el 84,21% determina que el índice de inventario es muy bueno y por otro lado el 15,79% dice que tiene un buen índice de inventario.

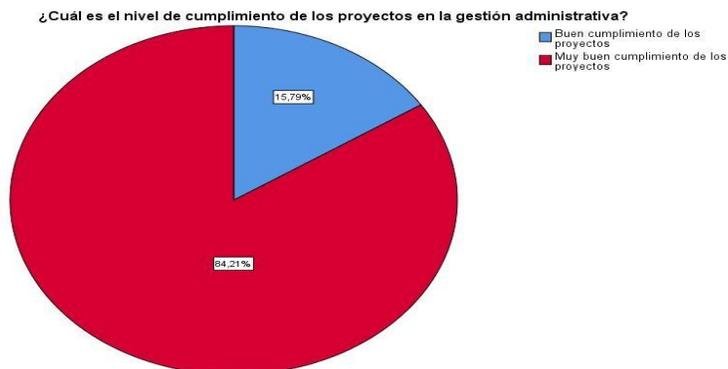
El análisis muestra que la mayoría de los encuestados están satisfechos con el índice de inventario de la empresa, ya que casi el 85 % lo califica como "muy bueno". Sin embargo, es importante seguir monitoreando y gestionando el inventario de manera efectiva para mantener esta percepción positiva y asegurar que se cumplan las necesidades del negocio y los clientes

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los proyectos en la gestión administrativa?

Table 10. Cumplimientos de los proyectos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buen cumplimiento de los proyectos	3	15,8	15,8	15,8
	Muy buen cumplimiento de los proyectos	16	84,2	84,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Figure 12. Cumplimientos de los proyectos



Fuente: IBM SPSSV27

Elaborado por: Karol Galarraga

Del total de los 19 empleados el 84,21 % determina que los cumplimientos de los proyectos son muy buenos, y por otro lado el 15,79 % dice que la empresa tiene un buen cumplimiento de los proyectos.

El análisis mostró que la mayoría de los empleados así el 85 % tienen una opinión positiva sobre la capacidad de la empresa para cumplir con éxito los proyectos en los que se involucra. Esto sugiere que la empresa está haciendo un buen trabajo en este aspecto y que existe una percepción general de eficacia en el manejo de proyectos

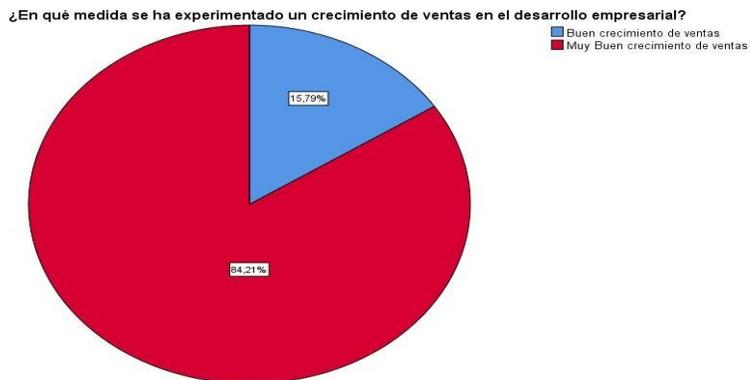
¿En qué medida se ha experimentado un crecimiento de ventas en el desarrollo empresarial?

Table 11. Crecimiento de ventas

¿En qué medida se ha experimentado un crecimiento de ventas en el desarrollo empresarial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buen crecimiento de ventas	3	15,8	15,8	15,8
	Muy Buen crecimiento de ventas	16	84,2	84,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Figure 13. Crecimiento de ventas



Fuente: IBM SPSSV27

Elaborado por: Karol Galarraga

Del total de los 19 empleados el 84,21 % determina que el crecimiento de ventas es muy bueno, por otro lado, el 15,79 % dice estar conforme con el buen crecimiento de ventas.

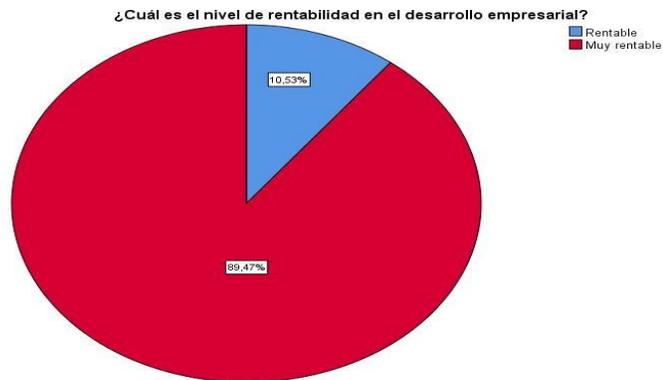
El análisis muestra que la mayoría de los empleados alrededor del 85 % están contentos y perciben el crecimiento de ventas como muy bueno. Esto puede ser un indicativo positivo de la salud financiera de la empresa y la efectividad de sus estrategias de venta y marketing.

¿Cuál es el nivel de rentabilidad en el desarrollo empresarial?

Table 12. Rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rentable	2	10,5	10,5	10,5
	Muy rentable	17	89,5	89,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

14. Rentabilidad



Fuente: IBM SPSS V27

Elaborado por: Karol Galarraga

Del total de los 19 empleados el 89,47 % determina que la empresa tiene un nivel de rentabilidad muy rentable, en cambio el 10,53 % establece que la empresa tiene un nivel rentable.

El análisis muestra que la mayoría de los empleados (casi el 90 %) tienen una opinión muy favorable sobre la rentabilidad de la empresa, considerándola "muy rentable". Esto puede ser un indicador positivo de la salud financiera de la compañía y la efectividad de sus estrategias comerciales.

¿En qué medida se ha logrado mantener un nivel de rentabilidad adecuado en el desarrollo empresarial?

Table 13. Nivel de rentabilidad

¿En qué medida se ha logrado mantener un nivel de rentabilidad adecuado en el desarrollo empresarial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	1	5,3	5,3	5,3
	Muy Buena	18	94,7	94,7	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nivel de rentabilidad



Fuente: IBM SPSS V27

Elaborado por: Karol Galarraga

Del total de los 19 empleados 94,74 % determina que la empresa ha logrado mantener su nivel de rentabilidad adecuado para su desarrollo empresarial, por otro lado, el 5,26 % establece que el nivel es bueno.

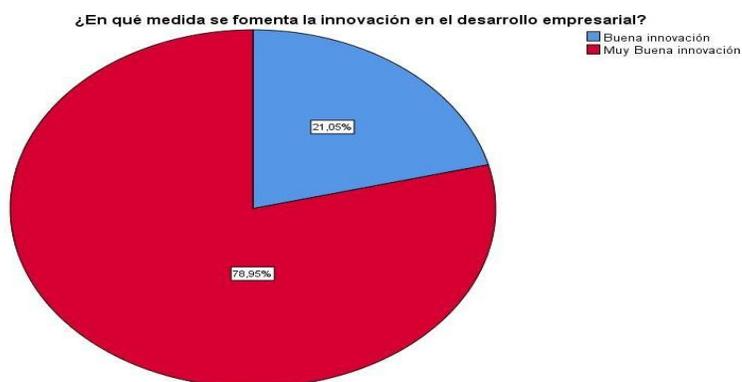
El análisis surgió que la mayoría de los empleados tiene una percepción positiva sobre la rentabilidad de la empresa y su impacto en el desarrollo empresarial. Un alto porcentaje de empleados considera que la rentabilidad es adecuada para el crecimiento y desarrollo de la empresa, lo que es un buen indicador de la salud financiera de la organización.

¿En qué medida se fomenta la innovación en el desarrollo empresarial?

Table 14. Innovación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena innovación	4	21,1	21,1	21,1
	Muy Buena innovación	15	78,9	78,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Figure 16. Innovación



Fuente: IBM SPSS V27

Elaborado por: Karol Galarraga

Del total de los 19 empleados el 78,95 % determina que la medida de la empresa por parte de fomentar la innovación es muy buena, por otro lado, el 21,05 % establece que la innovación en el desarrollo empresarial es buena.

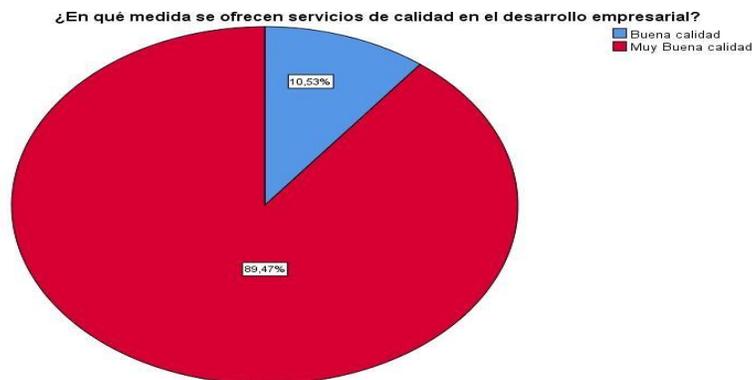
El análisis mostró una percepción positiva sobre el enfoque de la empresa hacia la innovación en el desarrollo empresarial. La mayoría de los empleados considera que la empresa se esfuerza en fomentar la innovación, lo que puede tener un impacto positivo en la capacidad de adaptarse al cambio, mantener la competitividad y encontrar nuevas oportunidades de crecimiento.

¿En qué medida se ofrecen servicios de calidad en el desarrollo empresarial?

Table 15. Servicio de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena calidad	2	10,5	10,5	10,5
	Muy Buena calidad	17	89,5	89,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Figure 17. Servicio de calidad



Fuente: IBM SPSS V 27

Elaborado por: Karol Galarraga

Del total de los 19 empleados el 89,47 % determina que la empresa ofrece un servicio de calidad muy buenas, por otro lado, el 10,53 % establece que la empresa tiene un servicio de buena calidad.

Análisis muestra que la mayoría de los empleados casi el 90 % tienen una opinión muy favorable sobre la calidad del servicio proporcionado por la empresa. Esto puede ser un

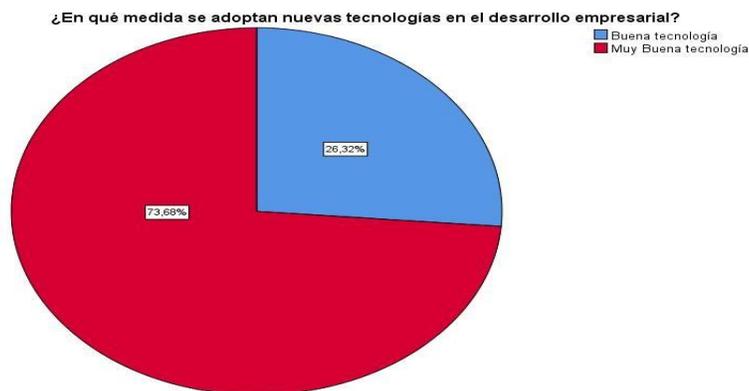
indicativo positivo de la satisfacción interna y, potencialmente, de la satisfacción de los clientes si los empleados también están en contacto directo con ellos.

¿En qué medida se adoptan nuevas tecnologías en el desarrollo empresarial?

Table 16. Nuevas tecnologías

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena tecnología	5	26,3	26,3	26,3
	Muy Buena tecnología	14	73,7	73,7	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Figure 18. Nuevas tecnologías



Fuente: IBM SPSS V27

Elaborado por: Karol Galarraga

Del total de los 19 empleados el 73,68 % determina que la empresa adopta nuevas tecnologías y son muy buenas, por otro lado, el 26,32 % establece que la empresa tiene buena tecnología.

El análisis estableció que una gran mayoría de los empleados más del 70 % tiene una percepción positiva sobre la adopción de nuevas tecnologías en la empresa. Esto es un

indicativo alentador, ya que sugiere que la empresa está avanzando hacia la modernización y aprovechando los beneficios que las tecnologías pueden ofrecer.

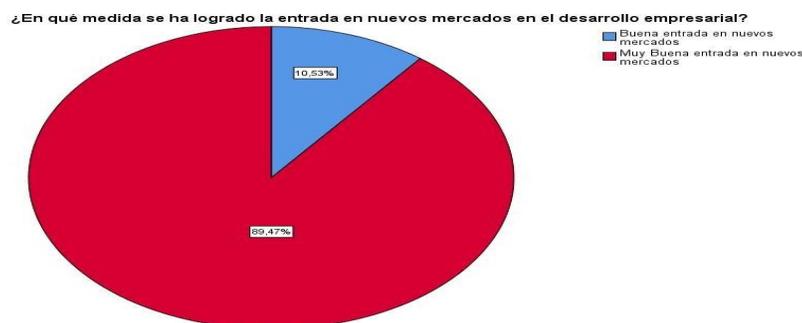
¿En qué medida se ha logrado la entrada en nuevos mercados en el desarrollo empresarial?

Table 17. Nuevos mercados

¿En qué medida se ha logrado la entrada en nuevos mercados en el desarrollo empresarial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena entrada en nuevos mercados	2	10,5	10,5	10,5
	Muy Buena entrada en nuevos mercados	17	89,5	89,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Figure 19. Nuevos mercados



Fuente: IBM SPSS V27

Elaborado por: Karol Galarraga

Del total de los 19 empleados el 89,47 % determina que la empresa ha logrado entrar a nuevos mercados de muy buena manera, por otro lado, el 10,53% establece que la empresa tiene buena entrada en nuevos mercados.

El análisis estableció que la mayoría de los empleados consideran que la empresa ha tenido un buen desempeño al entrar en nuevos mercados, mientras que una minoría piensa que la

entrada ha sido simplemente buena. Ambas percepciones son positivas, lo que sugiere que en general, la estrategia de entrada en nuevos mercados ha sido exitosa y bien recibida por los empleados.

¿Cuál es el nivel de clasificación de la expansión geográfica en el desarrollo empresarial?

Table 18. Expansión geográfica

¿Cuál es el nivel de clasificación de la expansión geográfica en el desarrollo empresarial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena expansión geográfica	4	21,1	21,1	21,1
	Muy buena expansión geográfica	15	78,9	78,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Figure 20. Expansión geográfica



Fuente: IBM SPSS 27V

Elaborado por: Karol Galarraga

Del total de los 19 empleados el 78,95 % determina que la empresa clasifica de muy buena manera en la expansión geográfica en el desarrollo empresarial, por otro lado, el 21,05 % establece buena expansión geográfica.

El análisis establece que la gran mayoría de los empleados casi el 79% perciben que la empresa tiene una expansión geográfica y desarrollo empresarial muy positivos. Un

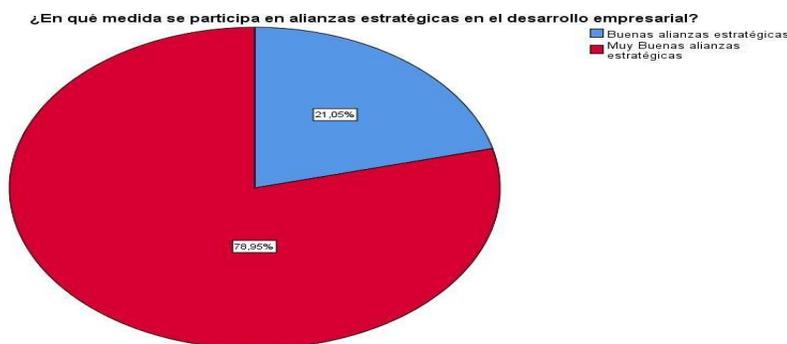
porcentaje más pequeño alrededor del 21% también tiene una opinión favorable, pero considera que la clasificación es simplemente "buena", lo que puede sugerir que ven algún margen de mejora.

¿En qué medida se participa en alianzas estratégicas en el desarrollo empresarial?

Table 19. Alianzas estratégicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buenas alianzas estratégicas	4	21,1	21,1	21,1
	Muy Buenas alianzas estratégicas	15	78,9	78,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Figure 21. Alianzas estratégicas



Fuente: IBM SPSS 27V

Elaborado por: Karol Galarraga

Del total de los 19 empleados el 78,95 % determina que la empresa tiene alianzas estratégicas muy buenas, por otro lado, el 21,05% establece que tiene buenas alianzas estratégicas.

El análisis estableció en base a este análisis, la mayoría de los empleados está satisfecha con las alianzas estratégicas de la empresa, y solo una minoría más pequeña tiene una

opinión menos positiva, aunque aún favorable, al respecto. Esto sugiere que la gestión de alianzas estratégicas parece ser efectiva en la empresa, pero podría haber espacio para mejoras o ajustes para atender las inquietudes del segundo grupo de empleados.

4.2 Discusión de resultados

La gestión administrativa consiste en llevar a cabo acciones con el propósito de alcanzar resultados específicos de la manera más eficaz y económica posible. Esto implica seleccionar cuidadosamente las acciones en función de los resultados esperados y los recursos disponibles, asegurando así la optimización de dichos recursos. Chiavenato, (2006)

La gestión administrativa, es un enfoque práctico y estratégico que busca obtener los mejores resultados posibles utilizando los recursos disponibles de manera óptima.

Entonces las acciones tomadas se refirieron a las actividades y decisiones que se tomaron para llevar a cabo las tareas necesarias para lograr los objetivos de la organización. Estas acciones pueden incluir asignar tareas a los empleados, establecer procesos, implementar estrategias, entre otras.

La eficacia se determinó a lograr los resultados deseados o los objetivos previamente establecidos, mientras que la economía se refiere a utilizar los recursos disponibles de la manera más eficiente y rentable posible. La gestión administrativa busca encontrar el equilibrio adecuado entre alcanzar los objetivos de manera exitosa y hacerlo de manera óptima en términos de recursos utilizados.

4.3 Comprobación de hipótesis

4.3.1 Hipótesis

H₀: La gestión administrativa no influye en el desarrollo empresarial de la empresa Andean Adventures en la ciudad de Riobamba.

H₁: La gestión administrativa influye en el desarrollo empresarial de la empresa Andean Adventures en la ciudad de Riobamba.

Las técnicas empleadas para recoger la información relevante que permitirá obtener conclusiones son: encuesta a los 19 trabajadores.

4.3.2 Nivel de significación

El nivel de significación es $\alpha = 0,03$; por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

5. Cálculo de Chi-cuadrado

Para validar la hipótesis, se empleó la prueba de Chi-Cuadrado, que se fundamenta en un método estadístico utilizado para determinar la presencia de una diferencia significativa en los resultados del estudio y la correlación entre las variables analizadas.

Table 20. Cálculo de Chi-cuadrado

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación A (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,500 ^a	24	,003
Razón de verosimilitud	18,224	24	,003
Asociación lineal por lineal	10,826	1	,001
N de casos válidos	19		

a. 35 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Fuente: Encuesta IBM SPSS 27V

Elaborado por: Karol Galarraga

5.1 Análisis e interpretación

16,250 > 6 se rechaza H_0

El análisis de la prueba Chi-Cuadrado dio un resultado de 47,500 el cual supera el valor crítico establecido en la tabla. Por lo tanto, al encontrarse en la región de rechazo, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa de investigación (H_1). Esto sugiere que la gestión administrativa y el desarrollo empresarial son herramientas que tienen un impacto significativo en el desarrollo laboral de la empresa Andean Adventure.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Andean Adventures es que la empresa ha demostrado una sólida capacidad de liderazgo y adaptación en un entorno empresarial desafiante. Su enfoque en la excelencia operativa y la satisfacción del cliente ha permitido un crecimiento constante y sostenible a lo largo del tiempo. Además, su compromiso con la innovación y la mejora continua ha sido clave para mantenerse en la industria turística en la región Andina. Se destaca la necesidad de seguir fortaleciendo la planificación estratégica y la gestión de recursos para afrontar los desafíos futuros y aprovechar nuevas oportunidades de expansión en el competitivo mercado turístico.

Al categorizar la gestión administrativa y el desarrollo empresarial de Andean Adventures, se logró obtener una visión clara y detallada de las prácticas y estrategias actuales de la empresa. Esta comprensión permite identificar fortalezas y áreas de mejora, proporcionando una base sólida para futuras decisiones y acciones que impulsen el crecimiento y la eficiencia de la organización.

El diseño del modelo de gestión administrativa para mejorar el desarrollo empresarial de Andean Adventures representa un paso significativo hacia la optimización de sus operaciones. Este modelo proporciona una estructura organizativa más eficiente, define responsabilidades claras, implementa procesos efectivos y establece indicadores clave de rendimiento. Al adoptar este enfoque, la empresa está mejor posicionada para alcanzar sus metas y objetivos, promoviendo el crecimiento sostenible y una mayor competitividad en el mercado.

Recomendaciones

Andean Adventures debe mantener su enfoque en la excelencia operativa, la satisfacción del cliente y la innovación, mientras fortalece su planificación estratégica y gestión de recursos para consolidar su posición en el competitivo mercado turístico y continuar siendo un referente en la región andina.

Se recomienda que la empresa realice un análisis de las áreas identificadas como oportunidades de mejora. Es importante involucrar a los grupos importantes y fomentar la colaboración de los departamentos. La implementación de soluciones adaptadas a las necesidades específicas de la empresa permitirá un progreso significativo en la eficiencia y en la satisfacción del cliente.

Se recomienda llevar a cabo una fase de prueba a un departamento específico. Esto permitirá evaluar cómo se implementan los nuevos procesos y ajustar cualquier aspecto que requiera mejoras antes de implementarlo a escala completa en toda la organización. Asimismo, se debe proporcionar capacitación adecuada y un seguimiento cercano para garantizar que todos los empleados comprendan y se adapten al nuevo modelo, maximizando así sus beneficios potenciales.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

TEMA: Modelo integral de gestión administrativa para potenciar el desarrollo empresarial de Andean Adventures.

La presente propuesta tiene como objetivo desarrollar un modelo integral de gestión administrativa para impulsar el crecimiento y desarrollo sostenible de la empresa Andean Adventures. El modelo estará enfocado en optimizar la eficiencia operativa, mejorar la toma de decisiones estratégicas y fortalecer la capacidad de adaptación a los cambios del entorno empresarial. Para lograrlo, se implementarán prácticas de gestión probadas y se integrarán herramientas tecnológicas innovadoras que apoyen el flujo de información y la comunicación entre los distintos niveles organizativos.

ANTECEDENTES: OBJETIVO DE LA PROPUESTA

Objetivo General

Diseñar un Modelo Integral de Gestión Administrativa que mejore el desarrollo empresarial, potencie la eficiencia operativa y fortalezca la capacidad de adaptación a los cambios del entorno.

Objetivos Específicos:

- Optimizar los procesos administrativos clave de la empresa Andean Adventures. Identificar los procesos más relevantes en todas las áreas de la organización, analizar su eficiencia y proponer mejoras para aumentar la productividad, reducir costos y agilizar el flujo de trabajo.
- Implementar un sistema de información gerencial de la plataforma tecnológica que brinde información en tiempo real sobre indicadores clave de desempeño y resultados financieros, para apoyar la toma de decisiones estratégicas basadas en datos precisos y actualizados.

Visión

Ser una empresa líder en la organización y promoción de deportes ,ofreciendo experiencias únicas y emocionantes tanto seguras para nuestros clientes.

Misión

Proporcionar servicios de alta calidad, promoviendo la pasión por los deportes extremos y contribuyendo al desarrollo sostenible de las comunidades locales donde operamos.

Análisis (FODA)

Fortalezas: Equipo altamente calificado, ubicaciones atractivas para deportes extremos, tener presencia en redes sociales.

Oportunidades: Crecimiento del interés en deportes extremos, turismo de aventura en aumento ,colaboraciones con marcas de renombre.

Debilidades: Altos costos operativos, competencia intensa.

Amenazas: Cambios en regulaciones gubernamentales, eventos naturales que podrían afectar las operaciones, fluctuaciones económicas.

ESTRATEGIAS

- ✓ **Diversificación de ofertas:** Introducir nuevos deportes extremos y actividades para atraer a diferentes segmentos de clientes.
- ✓ **Expansión Geográfica:** Identificar y expandirse a zonas con mayor demanda de deportes extremos (lugares turísticos).
- ✓ **Colaboraciones estratégicas:** Establecer colaboraciones con hoteles ,restaurantes, tiendas de recuerdos , para poder ofrecer paquetes completos.

- ✓ **Marketing Digital:** Fortalecer la presencia en línea a través de redes sociales con buenas estrategias de imagen para establecer un público seguro atraer más clientes.

Conclusiones

La optimización de los procesos administrativos clave en Andean Adventures es esencial para mejorar la eficiencia operativa. Identificar y mejorar las áreas ineficientes no solo aumenta la productividad sino que también reduce los costos permitiendo a la empresa utilizar sus recursos de manera más efectiva.

La implementación de un sistema de información gerencial proporciona a Andean Adventures datos precisos y actualizados. Estos datos son fundamentales para la toma de decisiones estratégicas. La capacidad de acceder a indicadores clave de desempeño y resultados financieros.

Recomendaciones

La implementación de un modelo integral de gestión administrativa que incluye la innovación constante en los servicios, ofertas nuevas y la adaptación a las tendencias de mercado es fundamental para obtener el éxito empresarial. La capacidad de innovar y evolucionar permite a la empresa aprovechar nuevas oportunidades y mantenerse adelante de la competencia.

Además de la rentabilidad la empresa debe ser responsable socialmente y ambiental. La participación activa en las comunidades locales desde la creación de empleos, la promoción de prácticas ecológicas y sostenibles y el apoyo a programas sociales y educativos no solo mejoran la imagen de la empresa, sino también mejora significativamente a su credibilidad y perdurabilidad en el mercado.

Beneficios de la propuesta

Los beneficios de la propuesta de Diseño de un Modelo Integral de Gestión Administrativa para mejorar el desarrollo empresarial de Andean Adventures son diversos y pueden tener un impacto significativo en la organización.

- Mejora en la eficiencia operativa: La optimización de los procesos administrativos permitirá una utilización más eficiente de los recursos de la empresa, lo que se traducirá en una reducción de costos y una mayor productividad.
- Toma de decisiones informadas: La implementación de un sistema de información gerencial proporcionará datos en tiempo real sobre el desempeño de la empresa y sus diferentes áreas. Esto permitirá una toma de decisiones más precisa y fundamentada, lo que contribuirá a mejorar la planificación estratégica y la capacidad de adaptación a cambios del entorno.
- Desarrollo del talento y empoderamiento: La promoción de un enfoque de empoderamiento y el desarrollo profesional del personal fomentará un ambiente de trabajo motivador y comprometido. Los empleados se sentirán más valorados y responsables de su trabajo, lo que potenciará su rendimiento y creatividad.
- Mayor colaboración y comunicación interna: La integración de herramientas tecnológicas de comunicación interna facilitará una mejor colaboración entre los equipos y departamentos. Esto promoverá un ambiente de trabajo más colaborativo y cohesionado, lo que a su vez mejorará la eficiencia en la ejecución de tareas y proyectos.
- Adaptación a los cambios del mercado: El modelo integral permitirá que la empresa sea más ágil y capaz de adaptarse a los cambios del entorno empresarial de manera más rápida

y efectiva. Esto garantizará la competitividad y sostenibilidad de la empresa a lo largo del tiempo.

- Incremento de la satisfacción del cliente: La mejora en la eficiencia y calidad de los procesos administrativos se traducirá en una mejor atención al cliente y en la entrega de productos y servicios de mayor valor, lo que aumentará la satisfacción y lealtad de los clientes.

- Crecimiento y expansión del negocio: La implementación de un modelo de gestión más efectivo y eficiente permitirá a la empresa liberar recursos y enfocarse en oportunidades de crecimiento y expansión en nuevos mercados o líneas de negocio.

Bibliografía

- Drucker, P. (2004). La disciplina de la innovación . *Harvard business review*, 5.
- Arévalo Avecillas, D., & Padilla Lozano, C. (2016). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. *Revista Politécnica* , 8. Obtenido de https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/469
- Fernández Prados, J. (2012). CIBERACTIVISMO: CONCEPTUALIZACIÓN, HIPÓTESIS Y MEDIDA. *ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura*, 9. Obtenido de <https://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/1490/1500>
- Hernández , S., & Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 3. Obtenido de <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernández Chanto, A. (2008). El método hipotético-deductivo como legado del positivismo lógico y el racionalismo crítico: su influencia en la economía. *Universidad de Costa Rica*, 13. Obtenido de <https://doi.org/10.15517/rce.v26i2.7142>
- Medranda Zambrano, K. E. (2022). *UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ*. Obtenido de GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESARROLLO EMPRESARIAL: <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3834/1/TESIS%20FINAL.%20KARLA%20MEDRANDA%20ZAMBRANO.pdf>
- Peña Ponce, D. K., Galarza Rodríguez , E., & Milligan Alvia, K. (2022). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa. *Revista científica dominio de las ciencias* , 16. Obtenido de Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa.
- Bayon Perez, J. (2019). *Cultura empresarial*. Editorial Elearning, SL. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hXb1DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=Cultura+empresarial+&ots=TfiYBdTxx&sig=jJQ9yRfgicFJck8aLJGKtCkV9UI#v=onepage&q=Cultura%20empresarial&f=false>
- Calero, A. (2020). *Andean Adventures* . Obtenido de Andean Adventures: <https://andeanadventuresecuador.com/?s=vision>
- Escobar , S., & Idelsa , C. (2013). *Procedimiento para auditar la efectividad del proceso de selección en la sucursal CUBALSE Las Tunas*. Obtenido de Repositorio institucional de la Universidad de Las Tunas : <http://hdl.handle.net/123456789/1965>
- Galbiati Riesco, J. (2015). *CONCEPTOS BÁSICOS DE ESTADÍSTICA*. Obtenido de https://jorgegalbiati.cl/ejercicios_4/ConceptosBasicos.pdf: https://jorgegalbiati.cl/ejercicios_4/ConceptosBasicos.pdf

- Maps. (2023). *Google maps*. Obtenido de <https://www.google.com/maps/dir/-1.6528215,-78.6455365/Andean+Adventures,+Condorazo,+Riobamba/@-1.6596188,-78.655467,15.52z/data=!4m9!4m8!1m1!4e1!1m5!1m1!1s0x91d3078b901353b7:0x5dde259a8aaa7dc9!2m2!1d-78.6613031!2d-1.6645496?entry=ttu>
- Mero Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Ciencias económicas y empresariales*, 19. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>
- Ramírez Casco, A., Ramírez Garrido, R., & Calderón Moran, E. (2017). LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL. *Econpapers*. Obtenido de https://econpapers.repec.org/article/ervcontri/y_3a2017_3ai_3a2017-01_3a08.htm
- Reinoso, V. (2011). *Casa de la cultura ecuatoriana*. Obtenido de biblioteca@casadelacultura.gob.ec
- Thompson, A., & Peteraf, M. (2012). *Administración Estratégica*. McGraw Hill México. Obtenido de <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/63508>
- Vasquez Cisneros, P. (2019). *La Gestión Administrativa de la Empresa el Baúl de la Fantasía y su incidencia en el volumen de ventas, Riobamba, período 2017*. Obtenido de Repositorio UNACH: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6015>

ANEXOS

Anexo I. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL
¿Cómo la gestión administrativa influye en el desarrollo empresarial de Andean Adventures de la ciudad de riobamba?	Determinar la influencia de la gestión administrativa en el desarrollo empresarial de Andean Adventures.	La gestión administrativa influye en el desarrollo de la empresa Andean Adventures en la ciudad de Riobamba.
PROBLEMAS DERIVADOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS.	
1. ¿Cómo mejorar la gestión administrativa y mejorar su capacidad de adaptarse al mercado?	Describir la gestión administrativa y el desarrollo empresarial de Andean Adventures.	
2. ¿Cómo sustentar teóricamente su gestión administrativa y asegurar un desarrollo sostenible?	Categorizar la gestión administrativa y el desarrollo empresarial de Andean Adventures.	
3. ¿Cómo plantear un modelo de gestión administrativa y como implementarlo?	Diseñar un modelo de gestión administrativa para mejorar el desarrollo empresarial de Andean Adventures.	

Elaborado por: Karol Galarraga

Anexo II. Operacionalización de la variable independiente.

VARIABLE INDEPENDIENTE "GESTION ADMINISTRATIVA"			
CONCEPTUALIZACION	CATEGORIA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>La gestión administrativa busca mejorar la ejecución de los diversos procedimientos con el fin de alcanzar metas específicas. Esto resulta en una prestación de servicios de mayor calidad. Su relevancia radica en la optimización de todos los pasos lo que conduce a un trabajo efectivo que permiten establecer estrategias fundamentales en experiencias reales para encontrar soluciones concretas. La gestión administrativa incluye la gestión estratégica, la gestión operativa y la gestión de recursos humanos como áreas fundamentales para lograr los objetivos propuestos por la empresa y así alcanzar el éxito.</p>	Gestión estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Número de estrategias planteadas • Nivel de cumplimiento de objetivos. • Nivel de recursos utilizados 	Técnica
	Gestión de recursos humanos	<p>Reclutamiento y selección de talento humano</p> <p>Inducción formación y capacitación</p> <p>Índice de compensaciones y beneficios</p>	<p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario de encuesta</p>
	Gestión operativa	<ul style="list-style-type: none"> • Número de unidades producidas • Índice de productividad • Rendimiento de los empleados y trabajadores 	

Elaborado por: Karol Galarraga.

Anexo III. Operacionalización de la variable dependiente.

VARIABLE DEPENDIENTE “DESARROLLO EMPRESARIAL “			
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>El desarrollo empresarial engloba diversos componentes mediante los cuales el emprendedor puede dirigir una empresa hacia el cumplimiento de sus metas. Componentes tales como expansión financiera, ambiente corporativo, dirección, manejo del saber e innovación. El desarrollo empresarial se refiere al proceso mediante el cual una empresa busca expandir sus actividades y mejorar su innovación y tecnologías también la mejora de posición en el mercado dando crecimiento y expansión.</p> <p>(Delfín Pozos & Acosta Márquez, 2016)</p>	Expansión financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Índice Crecimiento de ventas • Indicadores financieros • Nivel de rentabilidad 	Técnica: Encuesta
	Innovación y tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles de innovación • Numero de servicios ofertados • Nuevas tecnologías utilizadas 	
	Posición en el mercado	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de posicionamiento • Expansión geográfica • Alianzas estratégica 	