

La gestión administrativa y el desarrollo empresarial de Andean Aventures en la ciudad de Riobamba

*The administrative management and business development of Andean
Aventures in the city of Riobamba*

Karol Tatiana Galarraga Juanka*
Universidad Nacional de Chimborazo.
Riobamba-Ecuador.
karolgalarraga2000@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0001-8780-273X>

René Abdón Basantes Ávalos
Universidad Nacional de Chimborazo.
Riobamba-Ecuador.
rbasantes@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-4474-8654>

*Correspondencia:
karolgalarraga2000@gmail.com

Cómo citar este artículo:
Galarraga, K., & Basantes, R. (2024). La gestión administrativa y el desarrollo empresarial de Andean Aventures en la ciudad de Riobamba. *Esprint Investigación*, 3(1), 5-15. <https://doi.org/10.61347/ei.v3i2.69>

Recibido: 23 de mayo de 2024
Aceptado: 28 de junio de 2024
Publicado: 5 de julio de 2024

Resumen: La gestión administrativa, esencial para el desarrollo empresarial, proporciona una estructura organizada que optimiza recursos y aprovecha oportunidades de crecimiento. Andean Adventures busca en la ciudad de Riobamba mejorar su competitividad y asegurar un crecimiento sostenible. El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia de la gestión administrativa en el desarrollo empresarial de Andean Adventures. El estudio, de naturaleza descriptiva, analizó la gestión administrativa y el desarrollo empresarial de esta entidad. Se aplicaron encuestas para obtener percepciones detalladas del personal de la compañía, mediante un diseño no experimental. Como resultados se muestra una percepción muy positiva sobre la gestión administrativa y el desarrollo empresarial por parte de los colaboradores. La mayoría considera que se cumplen bien los objetivos y proyectos, existe un entorno administrativo favorable, estrategias efectivas, y están satisfechos con la selección, contratación, formación, compensación de empleados y la eficiencia en los indicadores de producción. A pesar de las respuestas favorables se diseñó un modelo de la gestión administrativa para fortalecer el desarrollo empresarial de Andean Adventures.

Palabras clave: Desarrollo empresarial, eficiencia operativa, gestión administrativa, productividad empresarial.

Abstract: Administrative management, essential for business development, provides an organized structure that optimizes resources and takes advantage of growth opportunities. Andean Adventures seeks to improve its competitiveness and ensure sustainable growth in the city of Riobamba. The objective of this research was to determine the influence of administrative management on the business development of Andean Adventures. The study, descriptive in nature, analyzed the administrative management and business development of this entity. Surveys were applied to obtain detailed perceptions of the company's personnel, using a non-experimental design. The results show a very positive perception of administrative management and business development on the part of the collaborators. Most consider that objectives and projects are well met, there is a favorable administrative environment, effective strategies, and they are satisfied with the selection, hiring, training, compensation of employees and efficiency in production indicators. Despite the favorable responses, an administrative management model was designed to strengthen the business development of Andean Adventures.

Keywords: Administrative management, business development, business productivity, operational efficiency.

Copyright: Derechos de autor 2024 Karol Tatiana Galarraga Juanka, René Abdón Basantes Ávalos.



Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0.

1. Introducción

La gestión administrativa proporciona una estructura organizada y eficiente para planificar, dirigir y controlar las operaciones de la empresa, ayuda al desarrollo empresarial y permite la asignación óptima de recursos, identificación y aprovechamiento de oportunidades de crecimiento (Parrales et al., 2022). El desarrollo empresarial fomenta el crecimiento de habilidades y competencias e involucra inversiones en innovación, tecnología y relaciones sólidas con clientes, proveedores y socios (Zaruma-Pincay et al., 2022). En Andean Adventures de la ciudad de Riobamba se pretende alcanzar estos parámetros para mejorar la competitividad y asegurar un crecimiento sostenible a largo plazo.

La gestión administrativa optimiza la eficiencia organizacional, facilita el cumplimiento de objetivos y asegura una dirección efectiva en todas las áreas funcionales de la empresa (Pacheco, 2023). Del mismo modo, la gestión administrativa aborda la satisfacción laboral como un factor crucial, influenciado por aspectos como las remuneraciones, el ambiente de trabajo y el liderazgo efectivo (Saavedra & Delgado, 2020).

Por otro lado, el desarrollo empresarial se define como el proceso mediante el cual las empresas utilizan la planeación estratégica para establecer objetivos que guíen su crecimiento y competitividad. Este proceso implica innovación continua, anticipación a las necesidades del mercado y preparación tanto de la entidad como de sus colaboradores para adaptarse y prosperar en un entorno globalizado y tecnológico (Jaramillo & Tenorio, 2019).

González et al. (2020), quienes examinan cómo mejorar el desarrollo empresarial del Hotel Barros en Quevedo, proponen un modelo de gestión administrativa. Los autores concluyen que los procesos administrativos del hotel carecen de precisión técnica y científica, lo que limita la gestión administrativa y el logro de sus objetivos organizacionales. Se destacó la falta de un organigrama claro y de una planeación estratégica definida, elementos necesarios para un desarrollo empresarial efectivo y un liderazgo institucional sólido.

En tanto, para Peña-Ponce et al. (2022) la gestión administrativa juega un papel crucial en las empresas, incluyendo cooperativas de mototaxi en Puerto López, fundamentales para el crecimiento económico y competitivo. El estudio diagnosticó debilidades en la gestión administrativa que afectan el desarrollo empresarial, como la falta de capacitación y claridad en las actividades, lo que limita su eficacia frente a la competencia. Aunque ha experimentado un leve crecimiento, la cooperativa no ha innovado ni adoptado tecnologías actuales, lo que la deja rezagada. Sin embargo, cuenta con metas claras y participación en decisiones, lo que representa una oportunidad para mejorar la fidelización de clientes mediante inversiones estratégicas a corto plazo.

Por su parte, Lima y Sierra (2023) destacan que las redes sociales se han convertido en herramientas estratégicas para la gestión administrativa en las empresas, pues facilitan la optimización de procesos operativos, estratégicos y administrativos. Este uso intensivo de plataformas como WhatsApp, Facebook e Instagram no solo mejora el desempeño empresarial, sino que fortalece la comunicación corporativa, el servicio al cliente, comercialización, producción, reclutamiento e internacionalización. Esta integración no solo genera ventajas competitivas, sino que asegura la sostenibilidad y competitividad en el entorno empresarial actual.

Baque-Sánchez e Hidalgo-Pazmiño (2023) subrayan la importancia de la gestión administrativa en la empresa MontEcuadorHats en Montecristi, Ecuador, especializada en sombreros de paja toquilla. La gestión eficiente ha permitido mejorar la planificación, organización, dirección y control de los recursos, contribuyendo al crecimiento y rentabilidad de la empresa. Ubicada en un área turística, la

empresa se beneficia del flujo de nacionales y extranjeros. El personal administrativo y artesanal recibe capacitación constante, asegurando la calidad y satisfacción del cliente, elementos clave para su éxito en un mercado competitivo y en crecimiento.

Asimismo, Cedeño y Pérez (2021) diseñan un modelo de gestión administrativa para la agroindustria Bósquez en Montalvo, provincia de Los Ríos, con el objetivo de optimizar los procesos de industrialización del cacao. Se destaca la creación de nuevos productos como la pasta de chocolate para aprovechar la alta demanda internacional. A pesar de enfrentar desafíos organizacionales y administrativos, la empresa ha incrementado significativamente la producción y exportación de cacao fino de aroma, generando ingresos considerables y destacándose en el mercado por la calidad de su producto.

Orellana et al. (2019) abordan la gestión administrativa en el sector del transporte en Ecuador, resaltando deficiencias organizacionales que afectan la satisfacción de los usuarios y los ingresos de las compañías, centrado en la Cooperativa de Transporte Javier Loyola del Cantón Azogues, Cañar. Su objetivo es diseñar un modelo que mejore el servicio al cliente. La metodología incluyó entrevistas internas para un diagnóstico FODA y una encuesta a usuarios, revelando una insatisfacción significativa. Esto impulsó la creación de un modelo de gestión administrativa adaptado a las necesidades, destacando la importancia de una gestión eficiente para mejorar competitividad y satisfacción del cliente en el transporte.

Fases del proceso administrativo

La gestión administrativa está compuesta por las fases del proceso administrativo que incluyen la planificación, organización, dirección y control de los recursos de una empresa o entidad, orientadas a la consecución de sus metas y objetivos (Muños et al., 2020). La planificación es esencial para asegurar que la dirección de la empresa tome decisiones informadas y estratégicas, evitando así problemas derivados de una falta de visión a largo plazo (Sánchez, 2021).

En consecuencia, la organización resulta fundamental para estructurar y gestionar eficientemente los recursos y funciones de una empresa, pues no solo define roles y responsabilidades, sino que establece líneas claras de autoridad, empoderando a personas especializadas para manejar situaciones complejas (Larrosa et al., 2020). Por otro lado, la dirección se define como la función que implica guiar y orientar los esfuerzos individuales y grupales hacia el logro de los objetivos organizacionales (Gómez, 2020). Por último, el control en la administración se refiere al proceso mediante el cual se establecen criterios de evaluación, se comparan los resultados obtenidos con dichos criterios y se toman medidas correctivas cuando es necesario (Rivas, 2022).

Cultura empresarial

La cultura empresarial se define como el conjunto de valores, normas y comportamientos compartidos dentro de una organización, que influyen en la forma en que se llevan a cabo las actividades y se toman decisiones (Martínez, 2020). Esta cultura facilita o limita el desarrollo de la rentabilidad empresarial al afectar la eficacia, eficiencia, productividad y gestión del talento humano (Estupiñán, 2021).

Andean Adventures

Andean Adventures, dedicada principalmente al turismo de aventura, ofrece servicios que van desde la planificación de viajes hasta el transporte, alojamiento y actividades extremas. Además, la empresa se involucra activamente en la reforestación del páramo andino ecuatoriano. Ubicada en el centro de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, tiene como misión, según los lineamientos de la ONG ECOAN, la conservación de especies de flora y fauna en riesgo de extinción, así como la

protección de ecosistemas amenazados mediante la promoción de la diversidad biológica, el uso sostenible de recursos naturales, la restauración de hábitats y la educación ambiental. La empresa fomenta un marco de participación activa y compromiso mutuo con las comunidades y autoridades locales, regionales y nacionales (Calero, 2021).

En cuanto a su visión, Andean Adventures busca contribuir significativamente a la conservación de la diversidad biológica a través de campañas de reforestación. Trabajando en estrecha colaboración con la población local, autoridades y comunidades, así como aliados clave, la empresa implementa estrategias de conservación del medio ambiente. Aspira, además, a sensibilizar a las personas sobre la importancia del cuidado y protección de las especies nativas en las comunidades donde opera (Calero, 2021).

Problema

En Ecuador, muchos emprendimientos carecen de una gestión administrativa adecuada debido a la falta de planificación, a pesar de un alto espíritu emprendedor. Los emprendedores necesitan adoptar un modelo de gestión administrativa basado en la gobernanza y la innovación para transformar sus ideas en microempresas sustentables que impulsen la economía local (Herrera-Sánchez, 2021).

Aunque Andean Adventures ha tenido éxito, enfrentó desafíos debido a una gestión administrativa ineficiente que limitaba su crecimiento empresarial. La falta de procesos claros para adaptarse a cambios en el mercado y mantener su competitividad se destacó como un problema significativo. Por lo tanto, fue crucial investigar y analizar en detalle la conexión entre la gestión administrativa y el desarrollo empresarial, para identificar las causas de estos problemas y proponer soluciones.

El objetivo general de este estudio fue determinar la influencia de la gestión administrativa en el desarrollo empresarial de Andean Adventures. Para lograrlo, se plantearon los siguientes objetivos específicos: describir la gestión administrativa y el desarrollo empresarial, categorizar la gestión administrativa y el desarrollo empresarial y diseñar un modelo de la gestión administrativa para mejorar el desarrollo empresarial. Esta investigación es una síntesis de la tesis titulada "La gestión administrativa y el desarrollo empresarial de Andean Adventures de la ciudad de Riobamba" (Galarraga, 2024).

2. Metodología

El estudio se enmarcó en una investigación descriptiva que examinó la gestión administrativa y el desarrollo empresarial de Andean Adventures. Este enfoque permitió profundizar en cómo la empresa organiza y dirige sus recursos para alcanzar sus objetivos estratégicos, así como evaluar cómo estos procesos impactan en su crecimiento y rentabilidad a largo plazo. El diseño de la investigación, de tipo no experimental, se centró en la recopilación de datos mediante encuestas, mediante un cuestionario que permitió obtener percepciones detalladas tanto del personal interno como de otros actores relevantes en el entorno empresarial de la compañía.

Población y muestra

La población considerada para esta investigación incluyó a un total de 19 empleados, que abarcan tanto personal administrativo como operativo.

Tabla 1*Personal de la empresa Andean Adventures*

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

3. Resultados

Con el propósito de diagnosticar la gestión administrativa y el desarrollo empresarial de Andean Adventures se aplicó una encuesta compuesta por un total de 18 preguntas, y administrada a los 19 colaboradores mencionados. Este enfoque permitió obtener información detallada y representativa directamente del grupo completo de empleados. Los resultados proporcionaron una visión integral del estado actual de la empresa, al identificarse fortalezas y áreas de mejora.

Los resultados de la encuesta se observan en la tabla 2, donde se detalla que la mayoría de los encuestados considera que hay un muy buen cumplimiento de objetivos (78.9 %) y que el entorno en la gestión administrativa es muy bueno (68.4 %). Asimismo, se destaca la efectividad de las estrategias implementadas, con un 84.2 % que opina que estas son muy buenas. En cuanto a la satisfacción con la selección y contratación de personal, así como con la formación y capacitación de empleados, ambos aspectos recibieron una calificación de muy satisfactorio con un 84.2 %. Las compensaciones y beneficios también fueron percibidos positivamente, con un 78.9 % satisfecho. La eficiencia de los indicadores de producción fue calificada como muy buena por el 73.7 % de los encuestados.

Asimismo, la mayoría de los encuestados consideró que el nivel de efectividad del inventario en la gestión administrativa fue muy bueno (84.2 %) y que existe un muy buen cumplimiento de los proyectos (84.2 %). En cuanto al crecimiento de ventas, el 84.2 % indicó que ha sido muy bueno. La rentabilidad también se percibió favorablemente, con un 94.7 %. La innovación en el desarrollo empresarial fue valorada como muy buena por el 73.7 % y los servicios de calidad también recibieron la misma calificación por el 89.5 %. La adopción de nuevas tecnologías fue percibida como muy buena por el 73.7 %, al igual que la entrada en nuevos mercados por el 78.9 %. La expansión geográfica recibió una calificación de "muy buena" por el 78.9 %, como la participación en alianzas estratégicas. Estos resultados sugieren una percepción de alta efectividad y satisfacción en áreas clave del desarrollo empresarial.

El análisis de los resultados reveló una percepción muy positiva tanto en la gestión administrativa como en el desarrollo empresarial. Los encuestados destacaron un alto cumplimiento de objetivos y proyectos, un entorno favorable y estrategias efectivas. Hubo una notable satisfacción con la selección, contratación, formación, y compensaciones de empleados, así como con la eficiencia de los indicadores de producción. En el ámbito empresarial, se observó un fuerte crecimiento en ventas, alta rentabilidad, y una valoración positiva de la innovación y adopción de nuevas tecnologías. La entrada en nuevos mercados, la expansión geográfica y las alianzas estratégicas también fueron bien percibidas, indicando alta eficacia y satisfacción en estos aspectos clave.

Tabla 2*Resultados de la encuesta*

N°	Pregunta	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	¿Cuál es el nivel de cumplimiento de objetivos en la gestión administrativa?	Normal cumplimiento	1	5.3 %
		Buen cumplimiento	3	15.8 %
		Muy buen cumplimiento	15	78.9 %
2	¿Cuál es el nivel de efectividad del índice del entorno en la gestión administrativa?	Buen entorno	6	31.6 %
		Muy buen entorno	13	68.4 %
3	¿Cuál es el nivel de efectividad del índice de estrategias en la gestión administrativa?	Buenas estrategias	3	15.8 %
		Muy buenas estrategias	16	84.2 %
4	¿En qué medida se encuentra satisfecho/a frente a la efectiva selección y contratación de personal en la gestión administrativa?	Satisfecho/a	3	15.8 %
		Muy satisfecho/a	16	84.2 %
5	¿Cuál es el nivel de satisfacción frente a la efectividad de la formación y capacitación de los empleados en la gestión administrativa?	Satisfecho/a	3	15.8 %
		Muy satisfecho/a	16	84.2 %
6	¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen las compensaciones y beneficios en la gestión administrativa?	Satisfecho/a	4	21.1 %
		Muy satisfecho/a	15	78.9 %
7	¿Cuál es el nivel de eficiencia de los indicadores de producción en la gestión administrativa?	Buena producción	5	26.3 %
		Muy buena producción	14	73.7 %
8	¿Cuál es el nivel de efectividad del índice de inventarios en la gestión administrativa?	Buen inventario	3	15.8 %
		Muy buen inventario	16	84.2 %
9	¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los proyectos en la gestión administrativa?	Buen cumplimiento de los proyectos	3	15.8 %
		Muy buen cumplimiento de los proyectos	16	84.2 %
10	¿En qué medida se ha experimentado un crecimiento de ventas en el desarrollo empresarial?	Buen crecimiento de ventas	3	15.8 %
		Muy buen crecimiento de ventas	16	84.2 %
11	¿Cuál es el nivel de rentabilidad en el desarrollo empresarial?	Rentable	2	10.5 %
		Muy rentable	17	89.5 %
12	¿En qué medida se ha logrado mantener un nivel de rentabilidad adecuado en el desarrollo empresarial?	Buena	1	5.3 %
		Muy buena	18	94.7 %
13	¿En qué medida se fomenta la innovación en el desarrollo empresarial?	Buena innovación	4	21.1 %
		Muy buena innovación	15	78.9 %
14	¿En qué medida se ofrecen servicios de calidad en el desarrollo empresarial?	Buena calidad	2	10.5 %
		Muy buena calidad	17	89.5 %
15	¿En qué medida se adoptan nuevas tecnologías en el desarrollo empresarial?	Buena tecnología	5	26.3 %
		Muy buena tecnología	14	73.7 %
16	¿En qué medida se ha logrado la entrada en nuevos mercados en el desarrollo empresarial?	Buena entrada en nuevos mercados	2	10.5 %
		Muy buena entrada en nuevos mercados	17	89.5 %
17	¿Cuál es el nivel de clasificación de la expansión geográfica en el desarrollo empresarial?	Buena expansión geográfica	4	21.1 %
		Muy buena expansión geográfica	15	78.9 %
18	¿En qué medida se participa en alianzas estratégicas en el desarrollo empresarial?	Buenas alianzas estratégicas	4	21.1 %
		Muy buenas alianzas estratégicas	15	78.9 %

Propuesta

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

Esta propuesta tiene como meta establecer un modelo integral de gestión administrativa que promueva el crecimiento y desarrollo sostenible de la empresa Andean Adventures. El enfoque del modelo será optimizar la eficiencia operativa, mejorar la toma de decisiones estratégicas y aumentar la capacidad de adaptación a los cambios en el entorno empresarial. Para alcanzar estos objetivos, se adoptarán prácticas de gestión comprobadas y se incorporarán herramientas tecnológicas innovadoras que faciliten el flujo de información y la comunicación entre los diferentes niveles organizativos.

El objetivo es 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. Con la visión de ser una empresa líder en la organización y promoción de deportes, ofreciendo experiencias únicas y emocionantes seguras para nuestros clientes. Por otro lado, la misión es proporcionar servicios de alta calidad, promover la pasión por los deportes extremos y contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades locales donde operan.

Análisis FODA

La empresa cuenta con fortalezas como un equipo altamente calificado, ubicaciones atractivas para deportes extremos y una sólida presencia en redes sociales. Las oportunidades incluyen el creciente interés en deportes extremos, el aumento del turismo de aventura y las colaboraciones con marcas de renombre. Sin embargo, enfrenta debilidades como los altos costos operativos y una competencia intensa, así como amenazas derivadas de cambios en regulaciones gubernamentales, eventos naturales que podrían afectar las operaciones y fluctuaciones económicas.

Estrategias

La diversificación de ofertas incluirá nuevos deportes extremos y actividades para captar la atención de diversos segmentos de clientes. La expansión geográfica se enfocará en identificar y crecer en áreas con alta demanda de deportes extremos, especialmente en destinos turísticos. Se pactará colaboraciones estratégicas con hoteles, restaurantes y tiendas de recuerdos para ofrecer paquetes completos. Además, se potenciará la presencia en línea mediante marketing digital y estrategias efectivas en redes sociales para atraer y fidelizar a más clientes.

Optimizar los procesos administrativos fundamentales en Andean Adventures es crucial para mejorar la eficiencia operativa. Identificar y corregir las áreas menos eficientes no solo incrementa la productividad, sino que reduce los costos, permitiendo a la empresa gestionar sus recursos de manera más efectiva. La implementación de un sistema de información gerencial proporciona a Andean Adventures datos precisos y actualizados, esenciales para la toma de decisiones estratégicas basadas en indicadores clave de desempeño y resultados financieros.

Se recomienda implementar un Modelo Integral de Gestión Administrativa con innovación constante y adaptación a las tendencias del mercado es crucial para el éxito empresarial. Además de buscar rentabilidad, es fundamental que la empresa sea social y ambientalmente responsable, participando activamente en las comunidades locales y promoviendo prácticas sostenibles, lo cual mejora su imagen y credibilidad en el mercado.

Beneficios

Optimizar los procesos administrativos permitirá usar los recursos empresariales de forma más eficiente, reduciendo costos y aumentando la productividad. Implementar un sistema de información gerencial proporcionará datos en tiempo real sobre el desempeño de la empresa y sus áreas, mejorando la precisión en la toma de decisiones estratégicas y la adaptación al entorno. Promover el desarrollo profesional y el empoderamiento del personal crea un ambiente laboral motivador y comprometido, aumentando su rendimiento y creatividad.

Integrar herramientas tecnológicas mejora la colaboración entre equipos y departamentos, promoviendo un ambiente de trabajo cohesionado y eficiente. Un modelo integral hace que la empresa sea más ágil y capaz de adaptarse a los cambios del mercado, asegurando su competitividad y sostenibilidad. Mejorar la eficiencia y calidad de los procesos administrativos garantiza una mejor atención al cliente y la entrega de productos y servicios de alto valor, aumentando la satisfacción y fidelidad de los clientes. Implementar un modelo de gestión efectivo permite a la empresa concentrarse en oportunidades de crecimiento y expansión en nuevos mercados o líneas de negocio.

4. Discusión

Para González et al. (2020) la falta de gestión administrativa limita el logro de los objetivos organizacionales necesarios para un desarrollo empresarial y liderazgo institucional sólidos. En los resultados de las encuestas se dejó en claro que el nivel de cumplimiento de los objetivos en la empresa Andean Adventures tiene un muy buen cumplimiento (78.9 %). Por tanto, se infiere que la buena gestión administrativa en esta empresa está contribuyendo a su éxito en el logro de los objetivos organizacionales.

Por otro lado, Peña-Ponce et al. (2022) resaltan que la falta de capacitación y claridad en las actividades limita la eficacia competitiva. En contraste, Baque-Sánchez e Hidalgo-Pazmiño (2023) argumentan que la capacitación constante del personal asegura la calidad y satisfacción del cliente, aspectos fundamentales para el éxito empresarial. La alta satisfacción de los trabajadores de Andean Adventures con la efectividad de su formación y capacitación en la gestión administrativa (84.2 %) respalda esta afirmación.

En el ámbito del fomento de la innovación los empleados consideraron que la empresa tiene una muy buena innovación (78.9 %), al igual que la adopción de nuevas tecnologías (73.7 %). Resultados similares se encontraron en el estudio de Lima y Sierra (2023), quienes destacan a las redes sociales como herramientas estratégicas clave para la gestión administrativa, al facilitar la optimización de procesos operativos, estratégicos y administrativos. Por lo tanto, se destaca la importancia de integrar herramientas tecnológicas avanzadas y prácticas innovadoras en la gestión administrativa para fomentar el desarrollo empresarial.

En consecuencia, se desarrolló un modelo para mejorar el desarrollo organizacional de la empresa. Esta iniciativa cuenta con el respaldo de los autores Cedeño y Pérez (2021), quienes indican que diseñar un modelo de gestión administrativa optimiza los procesos internos de cualquier empresa. Además, Orellana et al. (2019) se centran en un modelo adaptado a las necesidades específicas, y subrayan la importancia de una gestión eficiente para aumentar la competitividad y la satisfacción del cliente.

5. Conclusiones

La encuesta aplicada a los colaboradores de Andean Adventures de Riobamba reveló una percepción muy positiva en la gestión administrativa y en el desarrollo empresarial. La mayoría de los encuestados consideró que existe un buen cumplimiento de objetivos y proyectos, un entorno administrativo favorable y estrategias efectivas. Asimismo, destacaron la satisfacción con la selección, contratación, formación y compensación de empleados, así como con la eficiencia de los indicadores de producción.

En el ámbito empresarial, se observó un crecimiento notable en ventas y rentabilidad, así como una valoración positiva de la innovación, la adopción de nuevas tecnologías y los servicios de calidad. La entrada en nuevos mercados, la expansión geográfica y las alianzas estratégicas también recibieron altas calificaciones, indicando una percepción de alta efectividad y satisfacción en estas áreas clave del desarrollo empresarial.

La implementación de un Modelo Integral de Gestión Administrativa en Andean Adventures es crucial para su desarrollo empresarial. Las estrategias de diversificación de ofertas, expansión geográfica y colaboraciones estratégicas, junto con un fuerte enfoque en marketing digital, atraerán y fidelizarán a más clientes. Optimizar los procesos administrativos mejorará la eficiencia operativa y reducirá costos, mientras que un sistema de información gerencial facilitará decisiones estratégicas precisas. El desarrollo profesional del personal y la integración de herramientas tecnológicas mejorarán la colaboración interna y la adaptación al mercado, asegurando competitividad, sostenibilidad y crecimiento en nuevos mercados.

Referencias

- Baque-Sánchez, E. R., & Hidalgo-Pazmiño, G. E. (2023). Gestión administrativa en la rentabilidad de la empresa Montecuatorhats del cantón Montecristi. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 7(12), 59-81. <https://n9.cl/qb7g5>
- Calero, A. (2021). *Visión*. Andean Adventures Ecuador. <https://n9.cl/w1aeq>
- Cedeño, F., & Pérez, C. J. (2021). Modelo de gestión administrativa para proponer procesos de industrialización del cacao. *Revista Ciencia & Tecnología*, 21(30), 57-68. <https://n9.cl/jczaa>
- Estupiñán, M. L. (2021). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Muisne, periodo 2019* [tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio institucional. <https://n9.cl/virk9>
- Galarraga, K. T. (2024). *La gestión administrativa y el desarrollo empresarial de Andean Adventures de la ciudad de Riobamba* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio institucional. <https://n9.cl/lj44i>
- Gómez, E. (2020). Análisis correlacional de la formación académico-profesional y la cultura tributaria de estudiantes de marketing y gestión empresarial. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 478-483. <https://n9.cl/ol69h>
- González, S. S., Viteri, D. A., Izquierdo, A. M., & Verdezoto, 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. <https://n9.cl/r1zbh>

- Herrera-Sánchez, M. J. (2021). Estrategias de gestión administrativa para el desarrollo sostenible de emprendimientos en La Concordia. *Journal of Economic and Social Science Research*, 1(4), 56-69. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v1/n4/42>
- Jaramillo, S. A., & Tenorio, J. A. (2019). Planeación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial. *Espíritu Emprendedor TES*, 3(1), 64-73. <https://doi.org/10.33970/eetes.v3.n1.2019.127>
- Larrosa, J. J., Cruz, G. G., & Sayay, S. S. (2020). Las tendencias de la organización empresarial. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico-Tecnológicas*, 2(1), 8-8. <https://n9.cl/mgk45z>
- Lima, S. J., & Sierra, L. E. (2023). Uso de las redes sociales como herramienta de gestión administrativa en el sector empresarial. *Revista CEA*, 9(19), 1-22. <https://doi.org/10.22430/24223182.2307>
- Martínez, J. L. (2020). Impacto de factores del desarrollo cultural organizacional, en la rentabilidad empresarial. *Orbis Cognita*, 4(2), 140-157. <https://doi.org/10.48204/j.orbis.v4n2a8>
- Muños, L. P., Napa, Y. M., Pazmiño, W. M., & Posligua, M. L. (2020). Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las pymes. *UNESUM-Ciencias*, 4(4), 29-40. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.334>
- Orellana, D. P., Erazo, J. C., Narváez, C. I., & Matovelle, M. M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario Digital*, 3(2.2), 238-260. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>
- Pacheco, D. F. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697-6712. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918
- Parrales, V. M., Aguirre, M. E., Ledesma, G. D., & Garófalo, D. A. (2022). Gestión administrativa factor fundamental para la productividad en las pequeñas y medianas empresas. *Journal of Science and Research*, 7(2), 136-150. <https://n9.cl/ntkix>
- Peña-Ponce, D. K., Milligan-Alvia, K., & Galarza-Rodríguez, E. (2022). Gestión administrativa y su aporte al desarrollo empresarial: caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 136-151. <https://n9.cl/svvl9>
- Rivas, A. I. (2022). Control interno en empresas comerciales nacientes en Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 7(9), 336-360. <https://n9.cl/qt086>
- Saavedra, J., & Delgado, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Sánchez, J. A. (2021). Planificación estratégica, algunas reflexiones teóricas. *Folletos Gerenciales*, 25(1), 62-72. <https://acortar.link/XziB47>
- Zaruma-Pincay, M. E., Gómez-Mite, L. P., Menoscal-Pincay, M. B., & Ponce-Salazar, M. M. (2022). La innovación empresarial como fuente de desarrollo para las microempresas del cantón Jipijapa. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 430-447. <https://n9.cl/aipvg>

Transparencia

Conflicto de interés

Los autores declaran que no existen conflictos de interés que influyan en la objetividad de este estudio.

Fuente de financiamiento

No se recibieron fondos financieros de ninguna organización que pudiera tener interés en los resultados presentados.

Contribución de autoría

Karol Tatiana Galarraga Juanka: Conceptualización, metodología, validación, análisis formal, investigación, visualización, redacción - preparación del borrador original, redacción - revisión y edición, financiamiento, administración del proyecto, recursos, supervisión.

René Abdón Basantes Ávalos: Conceptualización, software, validación, análisis formal, investigación, gestión de datos, visualización, redacción - revisión y edición, financiamiento, recursos, supervisión.

Los autores contribuyeron activamente en el análisis de los resultados, revisión y aprobación del manuscrito final.