

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias  
Sociales y Humanidades, Asunción, Paraguay.**

ISSN en línea: 2789-3855, 2025, Volumen VI

## **Gestión administrativa y su impacto en la cultura organizacional de la empresa Constru Store, del Cantón el Empalme, año 2023**

Administrative management and its impact on the organizational  
culture of the Constru Store company, in the Canton of el Empalme,  
2023

***Nathaly del Rocío Monserrate Moreira***

nathaly.monserrate2016@uteq.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0005-5831-9182>  
Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
Quevedo – Ecuador

***Tanya Beatriz Rosero Rodríguez***

Tanya.rosero2016@uteq.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0008-8343-8572>  
Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
Quevedo – Ecuador

***Mariuxi Magaly Vera Molina***

mariuxi.veram@uteq.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0009-1856-852X>  
Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
Quevedo – Ecuador

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i6.4891>

**Artículo recibido:** 25 de julio de 2025

**Aceptado para publicación:** 25 de noviembre  
de 2025.

**Conflictos de Interés:** Ninguno que declarar.



# NÚMERO

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i6.4891>

## **Gestión administrativa y su impacto en la cultura organizacional de la empresa Constru Store, del Cantón el Empalme, año 2023**

Administrative management and its impact on the organizational culture of the Constru Store company, in the Canton of el Empalme, 2023

**Nathaly del Rocío Monserrate Moreira**

nathaly.monserrate2016@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0005-5831-9182>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
Quevedo – Ecuador

**Tanya Beatriz Rosero Rodríguez**

Tanya.rosero2016@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0008-8343-8572>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
Quevedo – Ecuador

**Mariuxi Magaly Vera Molina**

mariuxi.veram@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0009-1856-852X>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
Quevedo – Ecuador

Artículo recibido: 25 de julio de 2025. Aceptado para publicación: 25 de noviembre de 2025.  
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

### **Resumen**


La presente investigación abarcó el análisis de la gestión administrativa y la relación con la cultura organizacional en la empresa "Constru Store". Misma que se enfocó en comprender cómo las prácticas y procesos administrativos influyen en la configuración y evolución de la cultura organizacional de la organización. El objetivo principal fue analizar cómo las decisiones administrativas, impactan en la formación de valores, normas y comportamientos compartidos. Se utilizó una metodología mixta, combinando métodos cualitativos y cuantitativos, incluyendo entrevistas, encuestas. Las preguntas de investigación se centraron en la estructura y ejecución de prácticas administrativas, la percepción de los empleados sobre la cultura organizacional y la posible correlación entre eficacia administrativa y cohesión cultural. La importancia del estudio radicó en proporcionar información para mejorar la eficiencia operativa, optimizar la toma de decisiones y fortalecer la cohesión interna. Los resultados revelan que la gestión administrativa si tiene un impacto en la cultura organizacional, además se pudo determinar que la satisfacción en cuanto al ambiente laboral es buena, que el compromiso y el sentido de pertenencia está a un nivel intermedio, otro hallazgo importante es que los procesos administrativos dieron resultados positivos en el año de estudio.

*Palabras clave:* gestión de empresas, clima laboral, administración, organización cultural, empresa

## Abstract

This research covered the analysis of administrative management and the relationship with organizational culture in the company "Constru Store". It focused on understanding how administrative practices and processes influence the configuration and evolution of the organization's organizational culture. The main objective was to analyze how administrative decisions impact the formation of shared values, norms and behaviors. A mixed methodology was used, combining qualitative and quantitative methods, including interviews and surveys. The research questions focused on the structure and execution of administrative practices, employee perceptions of organizational culture, and the possible correlation between administrative effectiveness and cultural cohesion. The importance of the study was to provide information to improve operational efficiency, optimize decision making and strengthen internal cohesion. The results reveal that administrative management does have an impact on the organizational culture. Furthermore, it was determined that satisfaction with the work environment is good, that commitment and sense of belonging is at an intermediate level. Another important finding is that The administrative processes gave positive results in the year of study.

*Keywords:* business management, work environment, administration, cultural organization, company

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Monserrate Moreira, N. del R., Rosero Rodríguez, T. B., & Vera Molina, M. M. (2025). Gestión administrativa y su impacto en la cultura organizacional de la empresa Constru Store, del Cantón el Empalme, año 2023. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (6), 273 – 281. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i6.4891>

## **INTRODUCCIÓN**

La gestión administrativa es el conjunto de procesos, prácticas y decisiones que permiten la planificación, organización, dirección y control eficiente de los recursos de una organización esto se ha convertido en un factor determinante para la supervivencia y prosperidad de las empresas en un mercado cada vez más competitivo. En este sentido se busca analizar cómo las prácticas administrativas por la empresa Constru Store impactan directamente en la cultura organizacional.

La cultura organizacional, representa el conjunto de valores, creencias, normas y comportamientos compartidos por los miembros de una organización. Esta dimensión intangible influye en la forma en que los trabajadores perciben su entorno laboral, toman decisiones y se relacionan entre sí. La comprensión profunda de la cultura organizacional es esencial para el diseño e implementación eficaz de estrategias de gestión que impulsan el rendimiento y fortalecen la identidad empresarial.

Constru store entidad seleccionada para el estudio se destaca en el sector de ferretero siendo reconocido por un amplio catálogo de productos y servicios, sin embargo, es interactivo comprender cómo sus prácticas administrativas han influido en la conformación y evolución de su cultura organizacional, pues está desempeña un papel clave en la adaptación de la empresa a los desafíos del mercado y en la gestión efectiva de su capital humano.

Por este motivo, se plantea como pregunta de investigación: ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la cultura organizacional de la empresa Constru Store, ubicada en el cantón El Empalme?

A partir de esta pregunta, se plantean otras preguntas investigativas derivadas:

- ¿Cuáles son los niveles de satisfacción y compromiso de los empleados con la cultura organizacional de Constru Store durante el año 2023?
- ¿Cuál es el impacto de la gestión administrativa en Constru Store sobre el sentimiento de pertenencia y unidad de los empleados dentro de la organización?
- ¿Cuáles son los procesos administrativos implementados y sus resultados financieros en Constru Store durante el año 2023?

La gestión administrativa es fundamental para el buen funcionamiento de cualquier empresa a través de una adecuada gestión se puede optimizar los recursos, mejorar los procesos internos y tomar decisiones estratégicas que impactan positivamente a la cultura organizacional. Es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos. Su capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de la empresa permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos, (Soledispa, 2022).

Gestión administrativa es poner en práctica de manera correcta los procesos de la Administración, con la finalidad de facilitar la toma de decisiones y la elaboración de acciones oportunas para el cumplimiento de objetivos, por lo que, se concluye que, al organizar y utilizar correctamente los recursos, la administración podría reaccionar de manera positiva ante escenarios negativo, (Poveda, 2020).

## **METODOLOGÍA**

En el marco de este estudio, se llevó a cabo una investigación de campo que incorpora perspectivas descriptivas, documentales y explicativas. El objetivo fundamental consistió en evidenciar cómo la gestión administrativa ejerce una influencia en la cultura organizacional de la empresa Constru Store.

En síntesis, esta investigación es de los siguientes tipos: Investigación descriptiva la cual fue empleada para recopilar, consolidar, resumir, presentar y organizar de manera sistemática los resultados derivados de la información obtenida; Investigación Documenta en la que se examinaron archivos que contenían documentos como cartas, oficios y circulares, así como también de los estados financieros 52 proporcionando perspectivas pertinentes sobre la gestión administrativa y la cultura organizacional en el ámbito de interés de la investigación y la Investigación explicativa que se enfocó en analizar las relaciones entre diferentes variables para explicar cómo están interconectadas lo que permitió identificar los factores detrás de la cultura organizacional en Constru Store.

Para el desarrollo investigativo se emplearon los siguientes métodos: Método deductivo mediante el cual se obtuvo información generalizada acerca de la importancia de la estructura, procesos y objetivos de la empresa Constru Store con relación a la gestión administrativa

Además, se empleó el método analítico que permitió analizar la información relacionada con los niveles de empoderamiento, de satisfacción y del ambiente laboral desarrollado al interior de la empresa Constru Store, lo que conlleva a que se alcancen los resultados de la investigación identificando el impacto de la gestión administrativa en la cultura organizacional en Constru Store.

De igual manera empleando el método descriptivo facilitó la recolección de datos cuantitativos susceptibles a análisis estadísticos. Además, permitió identificar y evaluar el impacto de opiniones o comportamientos dentro de la organización en relación con la gestión administrativa y su influencia en la cultura organizacional de Constru Store. A través de encuestas dirigidas a empleados, se logró obtener información valiosa que ayudará a comprender mejor la dinámica interna de la empresa y guiará futuras decisiones relacionadas con la gestión administrativa y la cultura organizacional.

El grupo de interés para la investigación está compuesto por el total de los empleados de la empresa Constru Store, quienes serán el enfoque principal del estudio, en la obtención de la información fue necesario emplear los siguientes procesos de recolección de información:

Observación que permitió la recopilación de datos pues consistió en el registro sistemático, válido y confiable de la conducta o comportamiento observado, que dio los primeros resultados y permitieron continuar con la investigación.

La técnica de entrevista se dirigió principalmente al gerente de la empresa. En este caso, la obtención de información se centró en la perspectiva del funcionario en relación con la gestión administrativa y la incidencia que está tendría sobre cultura organizacional dentro de la empresa.

Encuestas la cual se llevó a cabo mediante un cuestionario estructurado elaborado en Google Forms que estuvo dirigido a los empleados de Constru Store con el propósito de evaluar la percepción sobre la gestión administrativa y su impacto en la cultura organizacional de la empresa.

Los pasos que se llevaron a cabo para el procesamiento de datos fueron:

- Obtención de datos provenientes de los encargados de la administración de la empresa Constru Store.
- Identificación de variables y criterios para estructurar la información recopilada durante la investigación de campo.
- Procesamiento y análisis de la información recopilada

## **RESULTADOS**

Niveles de satisfacción y compromiso de los empleados con la cultura organizacional de CONSTRU STORE durante el año 2023.

Para obtener información acerca de la satisfacción y compromiso de los empleados se realizó una encuesta donde manifiestan lo siguiente:

La mayoría de los empleados están satisfechos con la cultura organizacional, un 55,56% indica que está muy satisfecho, es decir percibe un ambiente de trabajo positivo, un 33,33% está satisfecho, entonces la cultura es generalmente favorable, sin embargo, un 11,11% no está ni satisfecho ni insatisfecho, esto indica la necesidad de un análisis profundo para comprender las razones de su percepción.

Un 44,44% de los trabajadores muestran un nivel de compromiso intermedio con el trabajo y los objetivos de la empresa, esta proporción significativa de los trabajadores resalta que existe una oportunidad para mejorar el compromiso en general. Un 33,33% de los trabajadores se siente muy comprometido lo que es alentador porque parte sustancial de los colaboradores está altamente comprometido con su trabajo. Por otra parte, el 22,22% restante se siente comprometido, aunque esta cifra sea menor a la anterior aun así representa una parte importante de la fuerza laboral que muestra un cierto grado de compromiso.

La percepción de apoyo recibido para el desarrollo profesional y el crecimiento de los trabajadores es variada puesto que un 55,56% señala que el apoyo se sitúa en un nivel intermedio es decir ni muy bajo ni muy alto, este es un grupo de focalización para mejorar la atención a los recursos dedicados a este aspecto de la empresa. Por otro lado, hay un positivo 33,33% de los trabajadores que considera que este apoyo es muy alto, este grupo reconoce y valora los esfuerzos de la empresa por respaldar su crecimiento profesional. Por último, el 11,11% menciona que el apoyo es alto, aunque en menor medida al grupo anterior se sitúa en un aspecto positivo ya que indica que la empresa intenta satisfacer completamente las expectativas de los empleadores en términos de desarrollo profesional.

El 44,44% de los encuestados considera que la comunicación interna en Constr Store se sitúa en un punto intermedio donde no es ni muy inefectiva ni efectiva, lo cual es una parte considerable de los trabajadores que percibe que hay un margen de mejora en este aspecto dentro de la empresa. Por otro lado, un 22,22%, la considera muy efectiva y el 33,33% la considera sólo efectiva es decir los empleados la evalúan relativamente efectiva.

Sentimiento de pertenencia y de unidad de los empleados dentro de la organización como resultado de la influencia de la gestión administrativa en la empresa CONSTRU STORE

De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada a los empleados de la empresa CONSTRU STORE se manifiesta lo siguiente:

Los resultados de la encuesta el 44,44% de los trabajadores encuestados se sienten valorados y apreciados lo que indica que hay una parte significativa de estos que percibe que la gestión administrativa reconoce su contribución y esfuerzo. Por otra parte, un 33,33% percibe este aspecto como ni muy poco ni muy valorado lo que señala que hay una proporción considerable de colaboradores que no experimentan sentimientos extremos en cuanto a la valoración por parte de la gestión. Por último, el 22,22% restante se sienten muy valorados que es una cantidad que, aunque es menor es significativa ya que demuestra que existe un alto nivel de satisfacción con la gestión administrativa.

El 55,56% de los trabajadores encuestados reportan tener un sentido de pertenencia regular dentro de la empresa, esta cifra señala que la mayoría de los empleados experimentan un nivel moderado de conexión con la organización. Por otro lado, es notable que el 44,44% de los colaboradores expresan sentir mucho sentido de pertenencia dentro de la empresa lo que indica que existe una parte

considerable de los trabajadores que se identifica de manera sólida con la organización es decir tiene un mayor compromiso lealtad y satisfacción laboral.

Por otra parte, los datos de la encuesta demuestra que el 55,56% está de acuerdo en esta indagación por lo cual, representa una mayoría considerable que percibe que la gestión administrativa promueve un sentido de pertenencia y unión entre los empleados esto es indicativo de prácticas efectivas de gestión y cultura organizacional; mientras que un 22,22% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo señala que hay una cierta falta de claridad en la percepción de la gestión administrativa por parte de algunos colaboradores esto sugiere áreas de mejoras en la comunicación. Por otra parte, el 22,22% restante comenta que está totalmente de acuerdo, reforzando la idea de que una parte significativa de los trabajadores percibe positivamente la gestión lo que resalta una fuerte alineación de la cultura organizacional y satisfacción general con las prácticas de gestión.

Procesos administrativos implementados y sus resultados financieros en CONSTRU STORE durante el año 2023

### Entrevista al Gerente propietario

- Pregunta: ¿Cuáles son los principales procesos administrativos que se implementaron en Construo Store durante el año 2023 y cómo cree que han influido en la cultura interna de la empresa?
- Pregunta: ¿Qué objetivos se buscaban alcanzar con la implementación de estos procesos?
- Pregunta: ¿Cuáles son los principales valores y principios que guían la gestión administrativa de la empresa?
- Pregunta: ¿Cuál fue su enfoque para fomentar el desarrollo de la cultura organizacional en la empresa?

El Gerente de la empresa, Lcdo. Mauricio Andrade, menciona que los procesos implementados en el año 2023 fueron: mejoras en automatización de procesos, en la comunicación interna, capacitaciones y todos estos procesos tienen objetivos que van desde la mejora continua hasta la optimización de recursos y la alineación con valores y 86 87 estrategias de la empresa están enfocados en fortalecer la cultura organizacional de Construo Store, promoviendo los valores y principios fundamentales como la integridad, la excelencia, la colaboración, la innovación, la responsabilidad, la orientación al cliente y un ambiente inclusivo. Este enfoque dirigido al fortalecimiento de la cultura organizacional ha aportado de manera favorable en los resultados financieros, al promover una cultura basada en transparencia la colaboración y el desarrollo del talento humano, lo que indica que existe una correlación directa entre la cultura organizacional y el desempeño financiero exitoso.

### Resultados financieros del impacto de los procesos administrativos 2022-2023

A partir de los estados financieros obtenidos de la empresa Construo Store se utilizan los indicadores financieros que relacionan la gestión administrativa en referencia a la cultura organizacional con la rentabilidad.

Los índices recomendados según la naturaleza de este trabajo de investigación son los siguientes:

Rentabilidad del activo.

El ROA de Construo store del año 2023 es de 7,43% este valor es considerado positivo para la empresa puesto que el valor aceptable debe ser mayor a 5%.

Rentabilidad sobre el patrimonio.

La rentabilidad sobre el patrimonio de la empresa (R.O.E) es de 11,43 % esto indica que, se encuentra en un rango moderado.

Gestión administrativa y cultura organizacional con la rentabilidad

El indicador de gastos administrativos en relación con los ingresos operativos es de 27,20%, este porcentaje se estima, está considerado como un resultado aceptable dentro de un rango o nivel moderado.

### **DISCUSIÓN**

Los resultados muestran que no hay una percepción unánime, puesto que se observa que existen dos dimensiones una es que existen altos niveles de satisfacción con la cultura organizacional, y la otra es una posición imparcial. Estos hallazgos concuerdan con (Chiang et al, 2021), en su trabajo titulado "Satisfacción laboral y compromiso organizacional: un análisis de percepción en el sector sanitario". En el que indica que hay diferentes puntos de vista referente al aspecto del estudio, ya que menciona que hay tres segmentos, compuestos por aquellos con una baja percepción, media y alta, además de esto señala que los participantes tuvieron comportamientos más tendientes a valoraciones medias respecto a las variables medidas.

En cuanto al nivel de sentimientos de pertenencia se determinó que está en un nivel alto, lo que discrepa en los resultados de, (Kubiszyn, 2021), en la investigación titulada "Gestión del clima laboral dentro de una institución educativa privada", en la que indica población estudio se siente poco satisfecho, sin embargo concuerda en cierta parte en el ámbito de cooperación en grupos de trabajo con un porcentaje más de la mitad de sentirse poco satisfecho, lo que se acerca a los hallazgos de la presente investigación que lo considera neutral, esto indica que este aspecto no ha alcanzado su máximo potencial.

Durante el 2023 Store se implementaron procesos de mejora en la automatización comunicación interna y capacitaciones para fortalecer la cultura organizacional estas iniciativas reflejaron resultados financieros favorables con una ROA de 7,43% un ROE de 11,43% y un equilibrio entre los gastos administrativos e ingresos operativos de 27,20%. Estos resultados están alineados a los que indican (Minsal & Pérez, 2017), quienes destacan que en los mismos procesos que se implementaron en la empresa estudiados por ellos, se encontraron resultados similares y añaden a estos factores como el liderazgo. En cuanto a los resultados financieros se discrepa con los hallazgos de, (Morochó, 2016), en el que indica un ROA de 22,90%, un ROE de 49,30% para este sector, esta diferencia indica que si bien los porcentajes obtenidos por Constr Store son aceptables podrían ser aún más altos en comparación al sector en el que opera.

### **CONCLUSIÓN**

Como producto de la investigación desarrollada en la empresa Constr Store, se está en condiciones de plantear las siguientes conclusiones:

Existen altos niveles de satisfacción con la cultura organizacional según los trabajadores de la empresa Constr Store, ya que un 44,44% , de ellos se identifican mucho con los valores y la misión; sin embargo, en cuanto al compromiso prevalece una posición neutral con un porcentaje de 44,44, esto se debe a varios aspectos que influyen en esta percepción como la calidad de las relaciones, la colaboración entre compañeros, el desarrollo profesional y la comunicación interna de la empresa Constr Store, los cuales han sido calificados por los mismos sin una inclinación clara hacia la satisfacción o insatisfacción.

En la empresa Constru Store existe un sólido sentimiento de pertenencia, puesto que se centra en un 77,78% según los encuestados, esto es impulsado por la gestión administrativa que garantiza que los colaboradores se sientan valorados, debido a la eficacia en la resolución de conflictos y la inclusión de ideas; sin embargo, es importante señalar que, a pesar de los esfuerzos de la administración, los trabajadores se encuentran en una posición ecuánime en cuanto a la colaboración dentro de los equipos de trabajo, lo que sugiere la presencia de desafíos persistentes que requieren atención, independientemente de las acciones de la gestión administrativa.

Los procesos administrativos implementados en la empresa Constru Store durante el año 2023 han promovido la mejora continua, la optimización de recursos, la automatización de procesos y las capacitaciones que han sido cruciales para fortalecer la cultura organizacional, lo que ha promovido la transparencia y la colaboración dentro de la empresa y que a su vez ha contribuido de manera positiva en los resultados financieros, reflejados en un ROA de 7,43% y un ROE de 11,43%, estos hallazgos respaldan la correlación entre la cultura organizacional y el desempeño financiero exitoso.

## REFERENCIAS

Chiang et al, V. M. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: un análisis de percepción en el sector sanitario. Salud de los trabajadores. doi:file:///C:/Users/pc/Downloads/Dialnet-SatisfaccionLaboralYCompromisoOrganizacionalUnAnal-8481762.pdf

Kubiszyn, L. (2021). Gestión del clima laboral dentro de una institución educativa privada. UNIVERSIDAD FASTA. Obtenido de [http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/bitstream/123456789/751/1/Kubiszyn\\_RH\\_2021.pdf](http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/bitstream/123456789/751/1/Kubiszyn_RH_2021.pdf)

Minsal, P. D., & Pérez, R. Y. (2017). Hacia una nueva cultura organizacional: la cultura del conocimiento. ACIMED. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352007000900008&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352007000900008&script=sci_arttext)

Morocho, C. S. (2016). "Análisis y Evaluación Económica Financiera de la Ferretería Comarpi de la Ciudad de Saraguro. UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10150/1/Tesis%20BIBLIOTECA.pdf>

Poveda, A. K. (2020). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LABORATORIOS DE PSICOLOGÍA: CASO PUCESA. pontifica universidad de guayaquil, ambato.

Soledispa, R. X. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. Dialnet, 8. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 