



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

**La gestión administrativa y los procesos tecnológicos de la empresa Jhor Sport  
de la ciudad de Ambato**

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

**Autor:**

Masaquiza Paucar, Alexander Jonathan

**Tutor:**

Mgs. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes

**Riobamba, Ecuador. 2024**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Alexander Jonathan Masaquiza Paucar**, con cédula de ciudadanía **1850210525**, autor del trabajo de investigación titulado: **La gestión administrativa y los procesos tecnológicos de la empresa Jhor Sport de la ciudad de Ambato**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

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

En Riobamba, 31 de julio de 2024



---

Alexander Jonathan Masaquiza Paucar

C.I: 1850210525

## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Cecilia Cristina Mendoza Bazantes** 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 **La gestión administrativa y los procesos tecnológicos de la empresa Jhor Sport de la ciudad de Ambato**, bajo la autoría de **Alexander Jonathan Masaquiza Paucar**; 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 31 días del mes de Julio de 2024



**Mgs. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes**

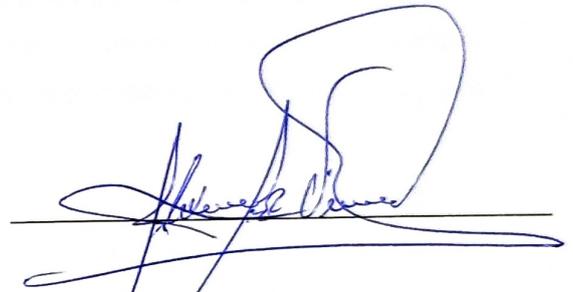
C.I: 0201899309

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

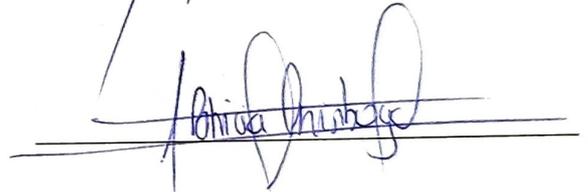
Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **La gestión administrativa y los procesos tecnológicos de la empresa Jhor Sport de la ciudad de Ambato**, presentado por **Alexander Jonathan Masaquiza Paucar**, con cédula de identidad número **1850210525**, bajo la tutoría de **Mg. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes**; 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 31 de Julio de 2024.

Phd. Alexander Vinueza  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alexander Vinueza', written over a horizontal line.

Mgs. Patricia Chiriboga  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Patricia Chiriboga', written over a horizontal line.

Mgs. Cintya Tello  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Cintya Tello', written over a horizontal line.



# CERTIFICACIÓN

Que, el Sr. **Alexander Jonathan Masaquiza Paucar** con CC: **1850210525**, estudiante de la Carrera **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCESOS TECNOLÓGICOS DE LA EMPRESA JHOR SPORT DE LA CIUDAD DE AMBATO**", cumple con el **9%**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 30 octubre de 2024

CECILIA  
CRISTINA  
MENDOZA  
BAZANTES

Firmado  
digitalmente por  
CECILIA CRISTINA  
MENDOZA  
BAZANTES  
Fecha: 2024.10.30  
17:21:40 -0500'

---

Mgs. Cécilia Mendoza  
**TUTOR(A)**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este trabajo a Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino. Gracias por las bendiciones, la sabiduría y la perseverancia que me has otorgado para alcanzar este logro.

A mis queridos padres Jorge Masaquiza y Ligia Paucar, cuyo amor incondicional y apoyo inquebrantable han sido la base sobre la que he construido todos mis sueños. Gracias por enseñarme el valor del trabajo duro, la perseverancia y la honestidad. Su sacrificio y dedicación han sido mi inspiración constante, y sin ustedes, nada de esto habría sido posible.

A mis hermanos Justin, Richard y Roberth, por estar siempre a mi lado, compartiendo risas, desafíos y momentos de crecimiento. Su compañía ha sido un faro de alegrías y fortalezas en mi vida. Gracias por cada palabra de ánimo y cada gesto de amor fraternal que me ha impulsado a seguir adelante.

A mi enamorada Estefania, por su paciencia infinita, su comprensión y su constante aliento. Gracias por ser mi roca en los momentos de duda y por celebrar conmigo cada pequeño y gran triunfo.

Este logro es tanto mío como de ustedes, quienes han sido mi inspiración, mi fortaleza y mi motivo para seguir adelante. Con todo mi corazón, gracias.

**Alexander Jonathan Masaquiza Paucar**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios, por haberme dado la fortaleza, la sabiduría y las bendiciones necesarias para alcanzar este logro. Sin su guía, este camino habría sido mucho más difícil.

A mis padres, gracias por su amor incondicional, su apoyo constante y su sabiduría. Su ejemplo de trabajo duro y perseverancia ha sido una fuente inagotable de inspiración. Gracias por creer en mí y por estar siempre a mi lado en cada paso de este viaje. El estar lejos de ustedes en este camino a sido muy duro y nunca me dejaron solo por eso me quedo eternamente agradecido con ustedes amados padres.

A mis hermanos, por su compañía, apoyo y ánimo en los momentos difíciles. Su presencia ha sido una luz en los momentos oscuros y una alegría en los momentos felices. Gracias por cada palabra de aliento y por ser una parte fundamental de mi vida.

Estefania te agradezco por haber llegado a mi vida y saber guiarme, por saber seguir juntos a pesar de los altos y bajos y porque contigo aprendí a ver la vida de otra manera, tu apoyo incondicional a sido fundamental para llegar a este momento tan especial de mi vida.

A mis docentes y mentores, quienes me guiaron y apoyaron a lo largo de este proceso. Gracias por su dedicación, su paciencia y por compartir conmigo su conocimiento y sabiduría. Su orientación ha sido invaluable para el desarrollo de este trabajo.

A mis amigos y compañeros, por llegar a ser mi segunda familia y juntos poder conocer esta linda ciudad de Riobamba. Gracias por los momentos compartidos, las risas y el compañerismo. Su amistad ha sido un pilar fundamental en este camino.

Finalmente, a todos aquellos que, de una manera u otra, contribuyeron a la realización de este trabajo. Su apoyo y aliento me han permitido llegar hasta aquí, y por ello, les estoy eternamente agradecido.

**Alexander Jonathan Masaquiza Paucar**

## 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.....	
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	
RESUMEN .....	
ABSTRACT .....	
CAPÍTULO I. ....	16
1.    INTRODUCCION .....	16
1.1    Planteamiento del Problema .....	17
1.1.1    Formulación del problema .....	19
1.2    Justificación .....	19
1.3    Objetivos .....	20
1.3.1    General.....	20
1.3.2    Específicos .....	20
CAPÍTULO II. ....	21
2.    MARCO TEÓRICO.....	21
2.1.    Antecedentes .....	21
2.2.    Gestión Administrativa .....	21
2.1.1    Proceso administrativo.....	22
2.1.2    Importancia del proceso administrativo.....	22

2.1.3	Características del proceso administrativo.....	23
2.1.4	Fases del proceso administrativo .....	23
2.2	Procesos Tecnológicos.....	25
2.2.1	Integración de procesos tecnológicos de Fabricación en la Producción de Calzado: 25	
2.2.2	Generalidades de la empresa.....	26
2.2.3	Estructura Organizacional.....	27
2.2.4	Roles y Responsabilidad .....	27
2.2.5	Manual del proceso de fabricación del calzado .....	28
2.2.6	Misión .....	29
2.2.7	Visión.....	29
2.2.8	Objetivo.....	29
2.2.9	Localización.....	29
CAPÍTULO III.....		30
3.	METODOLOGIA.....	30
3.1.	Método hipotético - deductivo .....	30
3.1	Tipos de investigación .....	31
3.1.1	Descriptiva .....	31
3.2	Investigación de campo.....	31
3.2.1	Documental .....	31
3.3	Hipótesis .....	32
3.4	Técnica e instrumento .....	33
3.4.1	Técnica.....	33
3.4.2	Instrumento de investigación .....	33
3.5	Población y Muestra .....	34
3.5.1	Población.....	34
3.5.2	Muestra .....	34
CAPÍTULO IV.....		35

4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	35
4.1	Análisis de la Entrevista.....	35
4.2	Análisis de datos .....	36
4.3	Discusión de resultados.....	46
4.3.1	Comprobación de Hipótesis.....	46
4.3.2	Interpretación de resultados: .....	50
	CAPÍTULO V.....	51
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	51
5.1	Conclusiones .....	51
5.2	Recomendaciones .....	52
	CAPÍTULO VI.....	53
6.	PROPUESTA.....	53
6.1	Objetivo General .....	53
6.2	Objetivos Específicos.....	53
6.3	Conclusión de la propuesta .....	56
7.	Bibliografía .....	57
8.	ANEXOS .....	60

## ÍNDICE DE TABLAS.

<b>Tabla 1</b> Edad .....	36
<b>Tabla 2.</b> Género.....	37
<b>Tabla 3.</b> Tiempo de entrega de pedidos .....	38
<b>Tabla 4.</b> Inversión en tecnología .....	39
<b>Tabla 5.</b> Los procesos en Jhor Sport están bien automatizados .....	40
<b>Tabla 6.</b> Rotación de personal.....	41
<b>Tabla 7.</b> Calidad de la capacitación .....	42
<b>Tabla 8.</b> Capacitación adecuada.....	43
<b>Tabla 9.</b> Comunicación interna .....	44
<b>Tabla 10.</b> Oportunidades de crecimiento y desarrollo .....	45
<b>Tabla 11.</b> Estadísticas de Fiabilidad.....	47
<b>Tabla 12.</b> Resumen de procesamiento de casos .....	47
<b>Tabla 13.</b> Tabla Cruzada .....	48
<b>Tabla 14.</b> Chi-cuadrado.....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Gráfica 1</b> Edad .....	36
<b>Gráfica 2</b> Género.....	37
<b>Gráfica 3</b> ¿Considera que el tiempo de entrega de pedidos en Jhor Sport es eficiente?.....	38
<b>Gráfica 4</b> ¿Está satisfecho con la inversión en tecnología realizada por Jhor Sport?.....	39
<b>Gráfica 5</b> ¿Considera usted que los procesos en Jhor Sport están bien automatizados? .....	40
<b>Gráfica 6</b> Rotación del personal.....	41
<b>Gráfica 7</b> Calidad de la capacitación .....	42
<b>Gráfica 8</b> Capacitación adecuada.....	43
<b>Gráfica 9</b> Comunicación interna .....	44
<b>Gráfica 10</b> Oportunidades de crecimiento y desarrollo .....	45
<b>Gráfica 11</b> Matriz de consistencia .....	60
<b>Gráfica 12</b> Matriz de Variable Dependiente .....	61
<b>Gráfica 13</b> Matriz de Variable Independiente.....	62

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1.</b> Logo de la empresa .....	26
<b>Ilustración 2.</b> Organigrama Estructural .....	27

## RESUMEN

Este trabajo de investigación titulado “La gestión administrativa y los procesos tecnológicos de la empresa Jhor Sport de la ciudad de Ambato” tiene como objetivo analizar la influencia de la gestión administrativa en los procesos tecnológicos de Jhor Sport, una empresa de calzado deportivo en Ecuador. A través de observación y encuestas a empleados y directivos, se examinan aspectos clave de la administración y adopción tecnológica, con el fin de diagnosticar la situación actual y proponer estrategias para mejorar la integración tecnológica y la competitividad de la empresa en un mercado desafiante.

La investigación resalta que las microempresas de calzado enfrentan obstáculos como falta de financiamiento y capacitación técnica. Una gestión administrativa eficaz, basada en planificación, organización, dirección y control, es fundamental para optimizar operaciones y fortalecer la competitividad. Con una metodología descriptiva y un enfoque hipotético-deductivo, se recopilaron datos de 20 empleados y el gerente mediante encuestas y entrevistas. El análisis estadístico con SPSS incluyó pruebas de confiabilidad y de Chi-Cuadrado, confirmando la relación positiva entre la gestión administrativa y los procesos tecnológicos.

En conclusión, se evidencia que una gestión administrativa eficiente mejora la optimización y desempeño de los procesos tecnológicos en Jhor Sport, contribuyendo a su crecimiento sostenible y competitividad. Estos hallazgos enfatizan la necesidad de fortalecer las prácticas administrativas para asegurar una integración tecnológica efectiva en la empresa.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, Procesos tecnológicos, Jhor Sport, Optimización, Competitividad, Integración tecnológica, Análisis estadístico, Crecimiento sostenible

## Abstract

This research work titled "Administrative Management and Technological Processes of the *Jhor* Sport Company in Ambato City" aims to analyze the influence of administrative management on the technological processes of *Jhor* Sport, a sports footwear company in Ecuador. Through observation and surveys of employees and managers, critical aspects of management and technological adoption were examined to diagnose the current situation and propose strategies to improve technological integration and the company's competitiveness in a challenging market. The research highlights that small footwear businesses face obstacles such as a lack of financing and technical training. Effective administrative management, based on planning, organization, direction, and control, is essential for optimizing operations and strengthening competitiveness. A descriptive methodology and a hypothetical-deductive approach were used. Data were collected from 20 employees and the manager through surveys and interviews. Statistical analysis with SPSS included reliability and Chi-Square tests confirmed the positive relationship between administrative management and technological processes. In conclusion, it is evident that efficient administrative management enhances the optimization and performance of technological processes in *Jhor* Sport, contributing to sustainable growth and competitiveness. These findings underscore the need to strengthen administrative practices to ensure effective technological integration in the company.

**Keywords:** Administrative management, *Jhor* Sport, Optimization, Competitiveness, Technological integration, Statistical analysis, Sustainable growth.



#firmado\_electronicamente\_por:  
JENNY ALEXANDRA  
FREIRE RIVERA

Reviewed by:

Mgs. Jenny Alexandra Freire Rivera

**ENGLISH PROFESSOR**

C.C. 0604235036

## **CAPÍTULO I.**

### **1. INTRODUCCION**

La dirección eficaz de una empresa ya sea de servicios o manufactura, depende en gran medida de una gestión administrativa sólida y de la integración inteligente de procesos tecnológicos. En el contexto empresarial actual, caracterizado por un mercado cada vez más competitivo y exigente, la capacidad de liderar estratégicamente y aprovechar las herramientas tecnológicas disponibles se ha convertido en un factor crucial para el éxito y crecimiento sostenible de las organizaciones. Esta investigación se enfoca en el análisis detallado de la gestión administrativa y la aplicación de procesos tecnológicos en Jhor Sport, una empresa establecida en la ciudad de Ambato, Ecuador.

Jhor Sport, dedicada a la comercialización de zapatos deportivos, representa un ejemplo típico de las empresas que enfrentan el desafío de equilibrar la experiencia empírica de su gestión con la necesidad imperante de implementar estrategias y tecnologías modernas. Estas empresas deben optimizar sus operaciones y mantenerse competitivas en un mercado que no solo es dinámico, sino que también demanda innovación constante y adaptabilidad. La gestión administrativa, en este sentido, juega un papel fundamental en la estructuración y dirección de las operaciones diarias, mientras que la adopción de procesos tecnológicos puede significar la diferencia entre el estancamiento y el crecimiento.

El objetivo principal de esta investigación es determinar cómo la gestión administrativa influye en los procesos tecnológicos de la empresa Jhor Sport de la ciudad de Ambato durante el año 2023. Para lograr este objetivo, se han empleado métodos de investigación que incluyen la descripción y observación de variables clave, así como la recolección de datos mediante encuestas dirigidas a los empleados y directivos de la empresa. Estos métodos no solo permiten obtener una visión integral de las prácticas actuales de la empresa, sino que también facilitan la identificación de áreas de mejora y la formulación de estrategias efectivas para el futuro.

En el ámbito de la gestión administrativa, se examinarán aspectos como la planificación estratégica, la organización, la dirección y el control de las operaciones. Se analizará cómo estas funciones administrativas se han desarrollado en la empresa y cómo han contribuido a su desempeño general. Asimismo, se explorará la adopción de tecnologías en la gestión empresarial, evaluando el grado de integración de herramientas digitales en los procesos operativos y su impacto en la eficiencia y competitividad de la empresa.

Además, esta investigación pretende ofrecer un enfoque tanto académico como práctico, contribuyendo al conocimiento en el campo de la gestión empresarial. Se espera que los hallazgos proporcionen información valiosa sobre la importancia de una gestión administrativa sólida y la integración efectiva de procesos tecnológicos para el desarrollo y la competitividad de las empresas en el contexto actual. A través de este análisis, se busca no solo entender cómo Jhor Sport ha manejado su administración y tecnología, sino también ofrecer recomendaciones estratégicas que puedan ser aplicables a otras empresas con desafíos similares.

## **1.1 Planteamiento del Problema**

En las últimas décadas se ha visto un crecimiento notable de microempresas dedicadas a la fabricación de calzado en la provincia de Tungurahua. Según Lilian Villavicencio, expresidenta de la Cámara Nacional del Calzado (CALTU, 2024). La provincia de Tungurahua representa el 75% del calzado nacional, seguida por Pichincha (10%), Guayas (9%), y Azuay (6%).

En el contexto de las empresas de cuero y calzado en la ciudad de Ambato, la gestión administrativa y la integración de la tecnología emergen como aspectos críticos para la competitividad y el crecimiento sostenible. Sin embargo, la implementación exitosa de tecnologías en este sector presenta desafíos específicos que requieren atención cuidadosa.

Las microempresas de cuero y calzado en la ciudad de Ambato enfrentan desafíos significativos en cuanto a la gestión administrativa y la adopción efectiva de tecnología.

A pesar del potencial que la tecnología ofrece para mejorar la eficiencia y competitividad, muchas de estas microempresas aún no han logrado integrarla de manera adecuada en sus procesos operativos. Este problema plantea interrogantes sobre las barreras específicas que enfrentan estas microempresas en la implementación de tecnología, así como los obstáculos en la gestión administrativa que pueden estar contribuyendo a esta falta de integración.

Además, existe la necesidad de comprender cómo la falta de una gestión administrativa efectiva puede estar limitando la capacidad de estas microempresas para aprovechar plenamente los beneficios de la tecnología disponible. Por lo tanto, se requiere una investigación exhaustiva para identificar y analizar los factores que influyen en la integración de la tecnología y la gestión administrativa en las microempresas de cuero y calzado en Ambato, con el fin de proponer estrategias y soluciones efectivas que promuevan su desarrollo sostenible y competitividad en el mercado actual.

La empresa Jhor Sport, dedicada a la fabricación y comercialización de calzado deportivo en la ciudad de Ambato y distribuyendo para las ciudades de Cuenca, Santo Domingo y otras ciudades por medio de encomiendas, enfrenta un desafío significativo en relación con la gestión administrativa y la integración de la tecnología en sus operaciones. En particular, La empresa se encuentra en un punto crítico donde debe decidir entre optimizar su cadena de suministro o mejorar el control de su inventario de materias primas y productos terminados. Dada la naturaleza dinámica del sector de cuero y calzado, caracterizado por fluctuaciones en la demanda del mercado y cambios en las preferencias de los consumidores, la empresa enfrenta dificultades para mantener un equilibrio adecuado entre la oferta y la demanda de sus productos.

Este problema se agrava por la falta de sistemas de gestión y tecnología adecuados en la empresa. Actualmente, Jhor Sport carece de herramientas efectivas para gestionar su cadena de suministro de manera eficiente, lo que resulta en dificultades para coordinar la adquisición oportuna de materias primas y la distribución de productos terminados. Además, la empresa enfrenta desafíos en el control preciso de su inventario, lo que ha dado lugar a problemas como la escasez de productos en momentos críticos o el exceso de existencias que afecta negativamente su liquidez y rentabilidad.

Otro problema crítico que enfrenta Jhor Sport es la falta de una gestión administrativa eficiente que permita coordinar adecuadamente sus operaciones y recursos humanos. Actualmente, la empresa no cuenta con un sistema formalizado de planificación, organización y control, lo que dificulta la toma de decisiones estratégicas y la supervisión efectiva de las actividades diarias. Esta deficiencia administrativa se traduce en una falta de claridad en las responsabilidades y en la estructura organizativa, lo que afecta la productividad y genera ineficiencias en los procesos internos. Además, la falta de capacitación y formación continua para el personal en áreas clave, como la gestión de inventarios, finanzas y tecnología, limita la capacidad de la empresa para adaptarse a las cambiantes condiciones del mercado y para aprovechar las oportunidades de crecimiento. Por lo tanto, es crucial que Jhor Sport desarrolle e implemente estrategias de gestión administrativa que fortalezcan su estructura organizativa, optimicen el uso de sus recursos y mejoren la toma de decisiones para asegurar su crecimiento sostenible y competitividad en el sector.

En este contexto, surge la necesidad apremiante de implementar soluciones efectivas de gestión y tecnología que aborden estos desafíos. Sin embargo, la empresa se enfrenta a limitaciones de

recursos y conocimientos técnicos, lo que dificulta la identificación y adopción de las herramientas adecuadas. Además, se debe considerar las particularidades del mercado local de cuero y calzado en Ambato, que presenta características únicas y desafíos específicos.

Por lo tanto, el problema central que enfrenta la empresa radica en cómo optimizar su cadena de suministro y controlar su inventario mediante la implementación efectiva de sistemas de gestión y tecnología adecuados, considerando las limitaciones de recursos y las necesidades específicas del sector de cuero y calzado en la ciudad de Ambato. Resolver este problema es fundamental para mejorar la eficiencia operativa, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo en el mercado local.

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿Cómo la gestión administrativa influye en los procesos tecnológicos de la empresa Jhor Sport de la ciudad de Ambato?

## **1.2 Justificación**

Esta investigación radica en la necesidad apremiante de mejorar la competitividad y sostenibilidad de las microempresas de calzado en Ambato, un sector vital para la economía de la provincia de Tungurahua y, por extensión, de Ecuador. Dado que la provincia representa el 75% de la producción nacional de calzado, optimizar la gestión administrativa y la integración tecnológica en estas empresas es crucial para mantener su liderazgo y responder eficazmente a las dinámicas del mercado. Específicamente, Jhor Sport, una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de calzado deportivo enfrenta desafíos significativos en la gestión de su cadena de suministro y el control de inventario, lo que impacta negativamente en su eficiencia operativa y rentabilidad. Al abordar estos problemas, esta investigación no solo busca mejorar la situación de Jhor Sport, sino también ofrecer un modelo replicable para otras microempresas del sector.

Además, la investigación se justifica por la brecha existente entre el potencial que ofrece la tecnología y su implementación real en las empresas de Ambato. A pesar de los avances tecnológicos disponibles, muchas microempresas aún no han logrado integrar estas herramientas de manera efectiva, debido a limitaciones en recursos y conocimientos técnicos. Al identificar y analizar los factores que obstaculizan esta integración y proponer estrategias prácticas y asequibles, esta investigación proporcionará un marco teórico y práctico que permitirá a estas empresas aprovechar al máximo las tecnologías emergentes. Esto, a su vez, contribuirá a la optimización de

procesos, reducción de costos, mejora en la calidad del producto y, en última instancia, al crecimiento sostenible y la competitividad del sector de cuero y calzado en Ambato.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 General**

- Determinar cómo la gestión administrativa influye en los procesos tecnológicos de la empresa Jhor Sport de la ciudad de Ambato.

#### **1.3.2 Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa y de los procesos tecnológicos de la empresa Jhor Sport.
- Fundamentar teóricamente la gestión administrativa y los procesos tecnológicos
- Proponer estrategias para una buena gestión administrativa que mejoren los procesos tecnológicos de la empresa Jhor Sport.

## **CAPÍTULO II.**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

Según un informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las microempresas de cuero y calzado representan una parte significativa del sector manufacturero en muchos países en desarrollo. Se destaca que estas microempresas suelen tener una estructura de producción flexible y pueden adaptarse rápidamente a cambios en la demanda del mercado local e internacional (Organización Internacional del Trabajo, 2018),

Por otro lado, un estudio realizado por el Banco Mundial resalta que las microempresas de cuero y calzado enfrentan varios desafíos, incluyendo dificultades para acceder a financiamiento, problemas de capacitación técnica y limitaciones en el acceso a mercados internacionales (Banco Mundial, 2019).

#### **2.2. Gestión Administrativa**

Según Briones (2018), la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

La incorporación de un nuevo modelo de gestión administrativa propone una evaluación preliminar y exhaustiva de la situación actual, de tal forma que se conozcan todos y cada uno de los procesos administrativos desarrollados dentro de la institución y los elementos que intervienen en ellos, tanto personal, como material. “Su importancia radica en la optimización en la ejecución de los procesos, con la finalidad de acrecentar la calidad y eficacia en la gestión de los servicios que prestan las entidades públicas”.

Según Perez (2019) la gestión administrativa abarca actividades como la planificación estratégica, la organización de recursos, el control de procesos y la toma de decisiones, todas ellas cruciales para el éxito empresarial.

La administración eficaz en microempresas de cuero y calzado implica la implementación de sistemas y procesos que optimicen el uso de recursos limitados y promuevan la competitividad en el mercado local y global (García , 2018). Además, según (Pionce, 2022), la gestión administrativa

efectiva se traduce en una mayor capacidad de adaptación a los cambios del entorno empresarial y una respuesta ágil a las demandas del mercado.

En resumen, se puede plantear, que la gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización, mediante la conducción de un conjunto de tareas, recursos y esfuerzos, su capacidad para coordinar y dirigir las acciones y las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la empresa, que permitan prevenir problemas y alcanzar los objetivos planteados.

### **2.1.1 Proceso administrativo**

- **Origen del proceso administrativo**

El proceso administrativo fue detallado por Henry Fayol, ingeniero francés, que describió sus fases y características en su obra: “Administración industrial y general” (1916).

Fayol se basó en su experiencia dentro de la compañía de hierro y carbón francesa, Compagnie Commentry Fourchambault et Decazeville (allí ocupó puestos técnicos y luego gerenciales desde 1888 a 1918); y en sus estudios en el campo de la administración. Para Fayol, el factor humano es la pieza fundamental en el funcionamiento de las empresas y el cumplimiento de metas y objetivos.

En “Administración industrial y general” estableció las seis funciones de toda empresa industrial (técnicas, administrativas, contables, comerciales, financieras, de seguridad) y definió a las funciones administrativas como las encargadas de coordinar y sincronizar a las otras cinco funciones. Dentro de las funciones administrativas desarrolló las cuatro etapas para un proceso administrativo eficiente y correcto. (Alvarado Arroyo, 2024)

### **2.1.2 Importancia del proceso administrativo**

El proceso administrativo funciona como una guía simple y rigurosa mediante la cual una empresa u organización intenta lograr los objetivos propuestos de la forma más eficiente.

La aplicación de este proceso administrativo permite aprovechar la mano de obra y los recursos técnicos y materiales que posee una empresa. El proceso administrativo permite controlar de manera organizada los recursos y disponerlos de manera eficiente.

Este proceso puede ser aplicado en cualquier tipo de empresa y cada uno de los miembros de la organización debe conocer su rol dentro del proceso. La planificación y organización de los

procesos administrativos suele ser el deber de los puestos jerárquicos cuyas funciones son menos técnicas y más administrativas. (Alvarado Arroyo, 2024)

### **2.1.3 Características del proceso administrativo**

- Es utilizado en empresas y organizaciones para la correcta administración y utilización de los recursos.
- Sirve para organizar procedimientos y cumplir metas y objetivos.
- Debe estar alineado a los objetivos de la empresa y se busca que pueda ser aplicado de manera efectiva y simple.
- Sus fases están interrelacionadas y se pueden dividir en: mecánica (compuesta por la planificación y la organización) y dinámica (compuesta por la dirección y el control).
- El ciclo de sus fases se repite por cada objetivo propuesto. Son etapas cíclicas y repetitivas.
- Debe ser conocido por todos los miembros de la empresa.
- Puede ser aplicado en cualquier tipo o tamaño de empresa.
- Debe ser regulado por la cúpula administrativa de la organización. (Equipo editorial, Etecé, 2021)

### **2.1.4 Fases del proceso administrativo**

- **Planeación**

La planeación es la primera etapa que debe ejercer el cuerpo administrativo de una empresa. Aquí es donde serán previstos los objetivos y metas que deberá cumplir la empresa y los métodos a llevar a cabo.

En la planeación, se debe desarrollar un plan que contenga las diferentes actividades futuras que se van a realizar y dicho plan deberá implementarse en el plazo dispuesto.

#### **Actividades de la planeación**

- ✓ Predefinir los objetivos y metas que quieran lograrse durante un tiempo determinado.
- ✓ Pronosticar.
- ✓ Establecer una estrategia con sus correspondientes métodos y técnicas a llevar a cabo.
- ✓ Accionar frente a problemas futuros.

- **Organización**

Luego de la planeación de los objetivos y actividades futuras a realizar para lograr las metas propuestas, el siguiente paso es distribuir cada actividad entre los diferentes grupos de trabajo que componen una empresa.

Esto va a depender de las aptitudes físicas e intelectuales de cada trabajador y de los recursos que posee la empresa. La finalidad de la organización es asignar un objetivo a cada área de la empresa para que pueda ser cumplido con el mínimo de gastos y con un grado de satisfacción máximo en cada empleado.

### **Actividades de la organización**

- ✓ Hacer una selección detallada de los trabajadores indicados para el puesto indicado.
- ✓ Subdividir cada tarea en unidades operativas.
- ✓ Seleccionar una autoridad administrativa para cada sector.
- ✓ Proporcionar materiales y recursos útiles a cada sector.

### **• Ejecución**

Para la ejecución es necesaria la figura de un gerente capaz de dirigir, tomar decisiones, instruir y ayudar a los diferentes sectores laborales. En la ejecución se busca dar el primer paso en las actividades designadas a los grupos de trabajo para que sigan realizando esas actividades de manera periódica y eficaz.

Cada grupo trabajador está regido por normas y medidas que mejoran su funcionamiento.

### **Actividades de la ejecución**

- ✓ Ofrecer un carácter motivador al personal.
- ✓ Recompensar a cada empleado con el sueldo correspondiente.
- ✓ Estar atento a las necesidades de cada trabajador.
- ✓ Mantener una comunicación estable entre todos los sectores.

### **• Control**

La función de control tiene el papel de garantizar que la empresa esté encaminada hacia el rumbo del éxito. Si bien cada función puede ser realizada al pie de la letra, eso no garantizará que la entidad se incline hacia un camino económico positivo.

El control es una tarea administrativa que debe ser ejercida con profesionalidad y de forma transparente. El control de las actividades que se desarrollan en una empresa sirve para analizar sus puntos altos y los puntos bajos.

Luego de obtener los resultados correspondientes, se podrán analizar las diferentes modificaciones que tendrán que llevarse a cabo para corregir aquellos puntos bajos.

### **Actividades de control**

- ✓ Comparar los resultados obtenidos con los planes previamente hechos.
- ✓ Evaluar y analizar los resultados obtenidos.
- ✓ Iniciar las acciones de corrección correspondientes. (Cruz Chimal , 2018)

## **2.2 Procesos Tecnológicos**

El proceso tecnológico es la búsqueda de una solución tecnológica a un determinado problema o necesidad siguiendo una serie de pasos. En este sentido, encontrar una solución tecnológica implica hacer uso del ingenio, la creatividad y el conocimiento. Todo ello combinado de forma coordinada con un conjunto de habilidades y técnicas en la búsqueda de la solución de un problema o una necesidad.

Por consiguiente, se tienen que seguir un conjunto de pasos, los cuales son requeridos para poder primero idear, luego diseñar y por último producir una solución. Es decir que en el proceso tecnológico se siguen una serie de pasos ordenados para obtener objetos, herramientas y tecnologías que ayudan a buscar soluciones. Se busca solucionar alguna situación específica, un problema particular o una necesidad. (Farias, 2018)

### **2.2.1 Integración de procesos tecnológicos de Fabricación en la Producción de Calzado:**

La integración de tecnologías de fabricación en la producción de calzado implica la aplicación de métodos de impresión 3D para la creación de componentes de calzado, permitiendo una personalización precisa y una producción eficiente (Revista de Tecnología del Calzado, 2020)

Jhor Sport, una microempresa de cuero y calzado ubicada en la ciudad de Ambato sirve como caso de estudio para explorar la gestión administrativa y la integración de tecnología en el sector.

Fundada en 2010 por Jorge Masaquiza, Jhor Sport se ha destacado por su enfoque en la calidad artesanal y el diseño innovador de sus productos.

A través de entrevistas con el propietario y el análisis de datos internos, se examinarán las prácticas de gestión administrativa de Jhor Sport, incluida su estrategia de planificación, organización y control. Además, se investigará cómo Jhor Sport ha integrado tecnologías como software de diseño CAD y maquinaria automatizada en sus procesos de producción para mejorar la eficiencia y la calidad del producto.

### 2.2.2 Generalidades de la empresa

**Ilustración 1.** Logo de la empresa



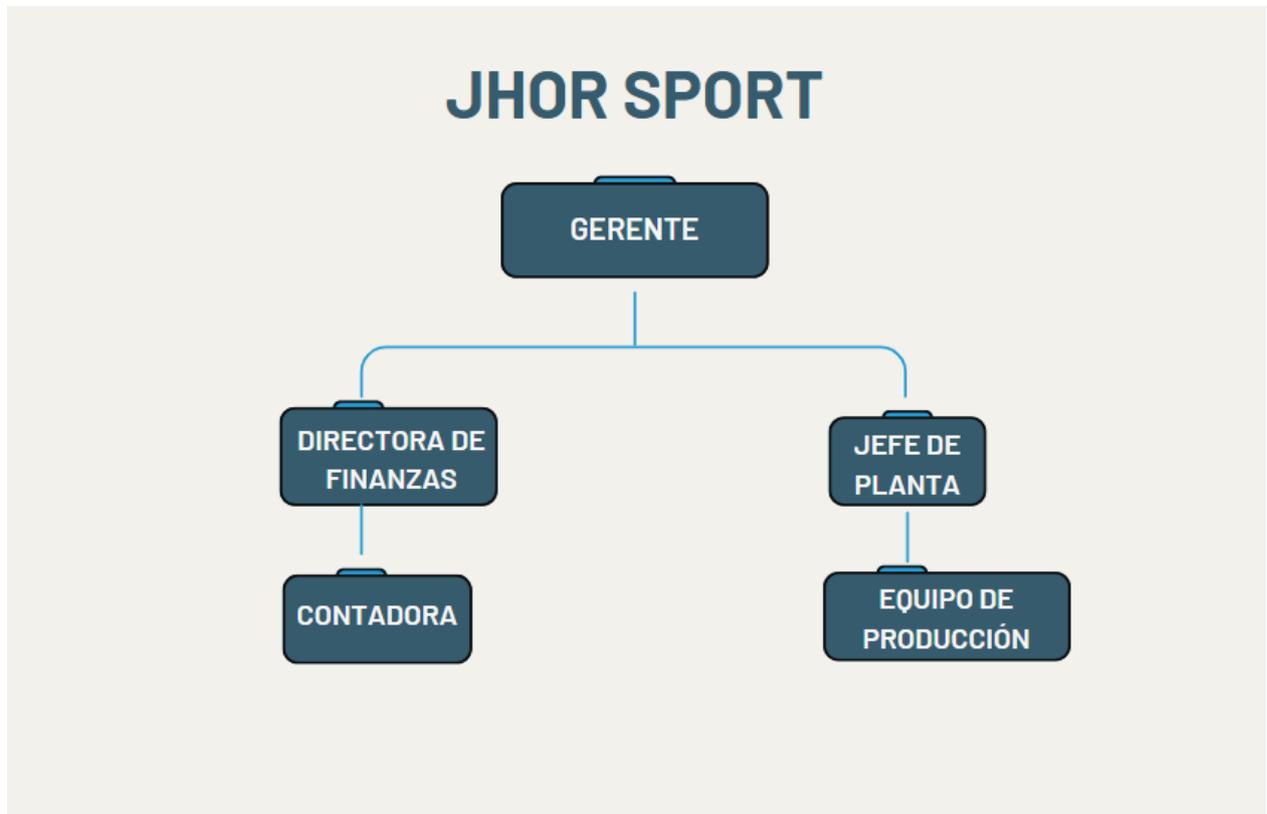
**Fuente:** Jhor Sport

La empresa Jhor Sport se dedica a la fabricación y comercialización de calzado deportivo con su planta de fabricación en la ciudad de Ambato. La expansión no se limitó únicamente a Ambato; pronto sus productos encontraron su camino hacia otras ciudades importantes como Santo Domingo y Cuenca. Además, Jhor Sport aprovechó el sistema de encomiendas para llegar a clientes en ciudades más alejadas, consolidando así su presencia a nivel nacional.

Su propietario el señor Jorge Masaquiza busca posicionarse en el mercado nacional ofreciendo calzados deportivos para niños, niñas, hombre y mujer buscando cada vez la innovación y mejorar día a día sus productos con materiales de calidad e implementando tecnología.

### 2.2.3 Estructura Organizacional

Ilustración 2. Organigrama Estructural



Fuente: Jhor Sport

### 2.2.4 Roles y Responsabilidad

CARGO	RESPONSABILIDADES
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección general de la empresa.</li> <li>• Toma de decisiones estratégicas.</li> <li>• Supervisión de operaciones.</li> <li>• Gestión de proveedores y clientes.</li> </ul>
Contadora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de finanzas y contabilidad.</li> <li>• Elaboración de presupuestos.</li> <li>• Registro de ingresos y egresos.</li> <li>• Presentación de informes financieros.</li> <li>• Declaraciones SRI</li> </ul>
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fabricación del calzado.</li> <li>• Mantenimiento de equipos.</li> <li>• Control de calidad.</li> <li>• Embalaje y distribución del producto.</li> </ul>

Fuente: Jhor Sport

## 2.2.5 Manual del proceso de fabricación del calzado

### Introducción

El calzado deportivo combina diseño, ergonomía y tecnología para ofrecer comodidad y rendimiento. Este manual describe el proceso completo desde la planeación hasta la entrega.

### Materiales

- Cuero sintético o malla transpirable
- Espuma EVA
- Caucho o TPU
- Pegas industriales
- Hilos de nylon
- Refuerzos de alta resistencia

### Herramientas

- Tijeras industriales
- Máquina de corte troqueladora
- Máquinas de coser industriales
- Moldes para calzado
- Prensas hidráulicas
- Herramientas manuales (cutter, regla, minas)

Sección	Detalles
<b>Etapa 1: Diseño y Planeación</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Análisis de mercado y tendencias.</li><li>2. Elaborar prototipos para el bordado de las piezas.</li><li>3. Preparar moldes para las piezas.</li></ol>
<b>Etapa 2: Corte de Materiales</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Seleccionar materiales según el diseño.</li><li>2. Marcar piezas usando moldes.</li><li>3. Cortar con tijeras industriales y la maquina troqueladora.</li></ol>
<b>Etapa 3: Costura y Ensamblado</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Coser piezas superiores (empeine, talón, lengüeta).</li><li>2. Agregar refuerzos en áreas de desgaste.</li><li>3. Integrar detalles (logotipos, ojales).</li></ol>
<b>Etapa 4: Montaje y Pegado</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Colocar el empeine en un molde rígido (horma).</li><li>2. Ajustar y pegar con pegamentos especiales.</li><li>3. Evitar pliegues e irregularidades.</li></ol>
<b>Etapa 5: Colocación de la Suela</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Aplicar pega en la base y suela.</li><li>2. Montar la suela y alinear con el diseño.</li><li>3. Usar prensa hidráulica para fijación.</li></ol>

<b>Etapa 6: Acabados Finales</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Retirar la pega o bordes sobrantes.</li> <li>2. Revisar costuras y uniones.</li> <li>3. Limpiar el calzado y aplicar protector.</li> </ol>
<b>Control de Calidad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar uniformidad de costuras.</li> <li>2. Revisar adherencia de la suela.</li> <li>3. Realizar pruebas de flexibilidad y comodidad.</li> </ol>
<b>Embalaje y Distribución</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Empacar en cajas personalizadas.</li> <li>2. Incluir instrucciones de cuidado.</li> <li>3. Organizar para el envío.</li> </ol>

Fuente: Jhor Sport

### **2.2.6 Misión**

Ofrecer a nuestros clientes un servicio excepcional, con productos de la más alta calidad a precios accesibles, permitiéndonos competir efectivamente en el mercado.

### **2.2.7 Visión**

Ser reconocidos como uno de los mejores fabricantes de calzado deportivo en el mediano y largo plazo, consolidándonos como un negocio serio y responsable que satisface constantemente la demanda de nuestros clientes, mejorando nuestra eficiencia y confiabilidad.

### **2.2.8 Objetivo**

Satisfacer plenamente las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo una amplia gama de calzado deportivo de alta calidad y a precios competitivos. Comprometidos a ofrecer los precios más económicos del mercado.

### **2.2.9 Localización**

Jhor Sport está ubicada en la ciudad de Ambato, en la parroquia Pinllo.

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGIA.

#### 3.1. Método hipotético - deductivo

Según Ruiz Calleja (2020), es aquel que parte de una hipótesis sustentada por el desarrollo teórico de una determinada ciencia, que, siguiendo las reglas lógicas de la deducción, permite llegar a nuevas conclusiones y predicciones empíricas, las que a su vez son sometidas a verificación. Tiene un gran valor heurístico, ya que posibilita pronosticar y verificar nuevas hipótesis de la realidad, así como inferir otras y establecer predicciones a partir del sistema de conocimientos que se poseen. Este método se aplica en el análisis y construcción de las teorías científicas, posibilitando la sistematización del conocimiento científico, al ser deducido de un número limitado y preciso de principios e hipótesis y también unifica el conocimiento científico en un sistema integral que presenta una estructura jerarquizada de principios y leyes, conceptos e hipótesis.

Los pasos del método Hipotético – Deductivo según (Bunge, 2018) son:

El método hipotético-deductivo es uno de los modelos para describir al método científico, basado en un ciclo inducción-deducción-inducción para establecer hipótesis y comprobar o refutarlas. Está compuesto por los siguientes pasos esenciales.

- **Observar el fenómeno a estudiar:** Se recolectó datos e información necesaria acerca del fenómeno de estudio, en este caso de la empresa Jhor Sport
- **Crear una hipótesis para explicar dicho fenómeno:** Para la presente investigación se estableció dos hipótesis probabilísticas que expliquen el fenómeno de estudio.
- **Deducir consecuencias o implicaciones más elementales de la propia hipótesis:** A través de la investigación teórica y la recolección de datos que se realizó mediante encuestas se verificará las hipótesis.
- **Comprobar o refutar los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia:** Permitted realizar determinaciones sobre el estudio de los resultados del trabajo realizado.
- **Confirmación o refutación:** Se verifico o rechazo la hipótesis.

### **3.1 Tipos de investigación**

#### **3.1.1 Descriptiva**

Según Arias (2019), la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

La investigación descriptiva se centra en describir detalladamente un hecho, fenómeno, individuo o grupo para comprender su estructura o comportamiento. Proporciona una visión general y detallada sin buscar explicaciones causales. Los resultados obtenidos están en un nivel intermedio de profundidad, brindando información valiosa para entender el objeto de estudio sin profundizar en sus causas o factores ocultos.

La elección de una investigación descriptiva para el estudio de la gestión administrativa y los procesos tecnológicos de Jhor Sport en la ciudad de Ambato se justifica porque este tipo de investigación permite proporcionar una representación precisa y detallada de la situación actual de la empresa. Al describir de manera exhaustiva las prácticas de gestión, las herramientas tecnológicas utilizadas y la forma en que ambos aspectos se integran en las operaciones diarias, se pueden identificar variables clave como la eficiencia operativa, la coordinación de la cadena de suministro y el control del inventario. Además, la investigación descriptiva permite contextualizar la situación de Jhor Sport dentro del sector de cuero y calzado en Ambato, resaltando problemas específicos y áreas de mejora.

La recolección de datos a través de encuestas, entrevistas y observación directa proporciono información detallada y contextualizada, que sirvió de base para formular recomendaciones y estrategias concretas para mejorar la eficiencia operativa, aumentar la competitividad y asegurar la sostenibilidad a largo plazo de la empresa.

### **3.2 Investigación de campo**

#### **3.2.1 Documental**

La investigación documental es una de las técnicas de la investigación cualitativa que se encarga de recolectar, recopilar y seleccionar información de las lecturas de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos resultados de investigaciones, memorias de eventos,

entre otros; en ella la observación está presente en el análisis de datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio (Guerrero Dávila, 2020)

Además, implica la recopilación y análisis de información proveniente de una amplia gama de fuentes escritas y multimediales, como libros, artículos, periódicos, grabaciones y películas. En este enfoque, la observación se centra en examinar, seleccionar y relacionar cuidadosamente los datos relevantes con el tema de estudio. Es una metodología que permite obtener una comprensión profunda y detallada de un tema utilizando la información disponible en diversas fuentes documentales.

La investigación sobre la gestión administrativa y los procesos tecnológicos de Jhor Sport en la ciudad de Ambato es documental porque se basó en la recopilación y análisis de información existente para comprender y evaluar la situación actual de la empresa. Este enfoque incluye la revisión de documentos internos de la empresa, como informes financieros, manuales de procedimientos, registros de inventario y datos históricos de ventas, así como fuentes externas como estudios de mercado, publicaciones académicas, y normativas del sector de cuero y calzado. Al utilizar esta documentación, se pudo obtener una visión detallada y contextualizada de cómo se gestionan actualmente los procesos administrativos y tecnológicos, permitiendo identificar patrones, tendencias y áreas de mejora con una base sólida de evidencia y antecedentes verificados.

### **3.3 Hipótesis**

Las hipótesis indica lo que se trata de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente (Williams, 2018) y deben formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación. Cabe señalar que en nuestra vida cotidiana constantemente elaboramos hipótesis acerca de muchas cosas y luego indagamos su veracidad.

Son suposiciones provisionales que intentan explicar un fenómeno y se basan en teorías existentes, formuladas como proposiciones que se someten a prueba en la investigación científica y en la vida cotidiana.

**H<sub>1</sub>:** La gestión administrativa influye en los procesos tecnológicos de la empresa Jhor sport de la ciudad de Ambato

**H<sub>0</sub>:** La gestión administrativa no influye en los procesos tecnológicos de la empresa Jhor sport de la ciudad de Ambato

### **3.4 Técnica e instrumento**

#### **3.4.1 Técnica**

El concepto de técnicas, en el ámbito de la investigación científica, hace referencia a los procedimientos y medios que hacen operativos los métodos. Son, por tanto, elementos del método científico. Métodos y técnicas no deben ser confundidos porque, aunque ambos conceptos responden a la pregunta cómo hacer para alcanzar un fin o resultado propuesto, el método es el camino general de conocimiento y la técnica es el procedimiento de actuación concreta que debe seguirse para recorrer las diferentes fases del método científico. (Pulido Polo, 2018)

#### **3.4.2 Instrumento de investigación**

- **Encuesta**

Las encuestas son entonces una herramienta para conocer las características de un grupo de personas. Puede tratarse de variables económicas, como el nivel de ingresos (cuantitativa), o de otro tipo, como las preferencias políticas (cualitativo).

Para realizar una encuesta, el investigador debe elaborar un formulario de preguntas. Estas dependerán de los objetivos del estudio. (Westreicher, 2020).

Se empleó encuestas para poder determinar la gestión administrativa y los procesos tecnológicos en el marco del plan estratégico de la empresa Jhor Sport en la ciudad de Ambato. Estas encuestas se dirigieron a los colaboradores de la empresa.

- **Entrevista**

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales la define como la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. Se argumenta que la entrevista es más eficaz que el cuestionario porque obtiene información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles. (Díaz Bravo & Martínez Hernández, 2018).

Se llevó a cabo una entrevista con el gerente de la empresa para complementar la recolección de datos. Dado el enfoque de la investigación, se realizó un análisis preliminar de la información recopilada, centrándose en la obtención de datos estadísticos descriptivos.

### **3.5 Población y Muestra**

#### **3.5.1 Población**

Según, Arias (2019), una población se define como un conjunto de individuos, ya sea grande o pequeño, que comparten características específicas y comunes. Esta definición resalta la importancia de la homogeneidad en las características de los elementos que componen la población, ya que de ella se derivarán conclusiones fundamentales en el contexto de una investigación.

Para el cumplimiento de los objetivos, la población de estudio se conformó en base a los trabajadores de la empresa Jhor Sport que actualmente cuenta con 20 personas laborando más el gerente.

#### **3.5.2 Muestra**

Tal como afirma, Gómez Degrauer (2018), la muestra es un proceso o conjunto de métodos para obtener una muestra finita de una población finita o infinita, con el fin de estimar valores de parámetros o corroborar hipótesis sobre la forma de una distribución de probabilidades o sobre el valor de un parámetro de una o más poblaciones.

Como la población es reducida no se calculó la muestra y se trabajó con el universo de 20 personas que laboran en la empresa Jhor Sport se aplicó la encuesta y una persona que es el gerente se aplicó la entrevista.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Análisis de la Entrevista

Con JHOR Sport. Propietario Sr. Jorge Masaquiza

JHOR Sport, una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de productos deportivos ha logrado posicionarse en el mercado gracias a su enfoque en la gestión administrativa y la adopción de procesos tecnológicos avanzados. La empresa se enfoca en la calidad de sus productos y la satisfacción del cliente, evaluando la tasa de devolución de productos y utilizando estándares internacionales de calidad. Además, invierten en tecnología avanzada para mejorar sus procesos de producción y minimizar errores. La satisfacción del cliente es fundamental para JHOR Sport, midiendo este indicador a través de encuestas, análisis de comentarios en redes sociales y tasas de retención de clientes, lo que les permite identificar áreas de mejora en productos y servicios.

En cuanto a la gestión de la cadena de suministro y logística, Jhor Sport optimiza su cadena de suministro y utiliza tecnología de gestión de inventarios para cumplir con los plazos de entrega prometidos a sus clientes. Así mismo, la calidad de atención al cliente y el tiempo de respuesta son cruciales para la empresa, capacitando a su personal regularmente y utilizando sistemas de gestión de relaciones con clientes para asegurar respuestas rápidas y efectivas a las consultas y problemas de sus clientes.

La inversión en tecnología ha sido clave para JHOR Sport, permitiéndoles automatizar procesos, mejorar la precisión de la producción, reducir costos operativos y obtener una ventaja competitiva al innovar en el diseño y desarrollo de nuevos productos. Además, la empresa aborda la rotación de personal mediante la creación de un ambiente de trabajo positivo y ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional, midiendo la satisfacción del empleado a través de encuestas internas y reuniones periódicas. La innovación en diseño y desarrollo es vital para el crecimiento y éxito de JHOR Sport, ya que les permite mantenerse relevantes en un mercado competitivo y satisfacer las cambiantes necesidades y expectativas de sus clientes.

## 4.2 Análisis de datos

Una vez que se ha concluido con la recolección de la información y obtenido todos los datos necesarios para el desarrollo de la investigación, el siguiente paso es iniciar el procesamiento y análisis de los datos.

### Tabulación de preguntas

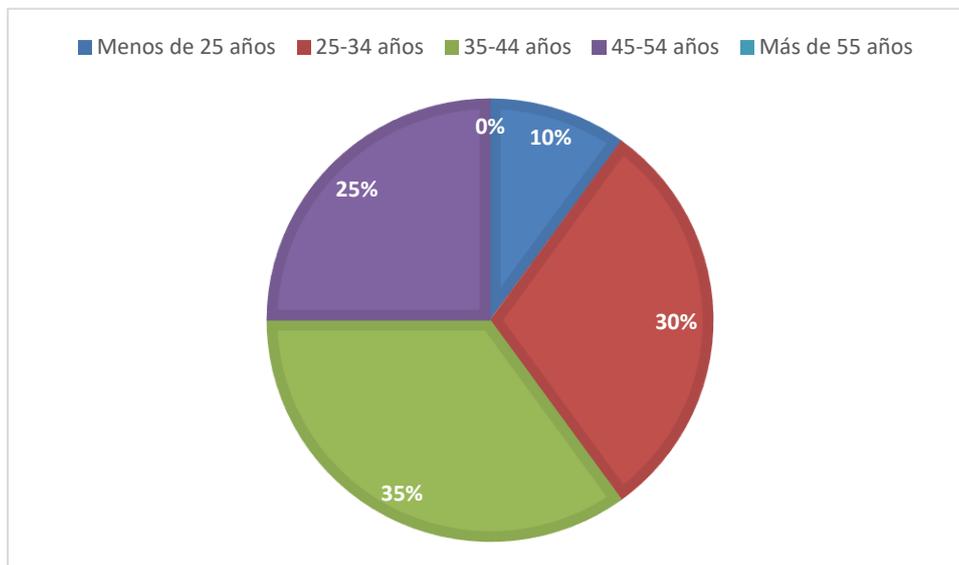
#### Pregunta 1. Edad

Tabla 1 Edad

<i>Descripción</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Menos de 25 años</i>	2	10%
<i>25-34 años</i>	6	30%
<i>35-44 años</i>	7	35%
<i>45-54 años</i>	5	25%
<i>Más de 55 años</i>	0	0%
<i>Total</i>	20	100%

Fuente: Empresa Jhor Sport  
Elaborado: Masaquiza, (2024)

Gráfica 1 Edad



Fuente: Empresa Jhor Sport  
Elaborado: Masaquiza, (2024)

**Análisis:** En una muestra de 20 personas en Jhor Sport, el 35% de los empleados tiene entre 35 y 44 años, lo que equivale a 7 personas. El 25% está en el rango de 45 a 54 años (5 personas), el 20% tiene entre 25 y 34 años (4 personas), mientras que tanto los menores de 25 años como los mayores de 55 años representan el 10% cada uno (2 personas en cada grupo).

**Interpretación:** La distribución de edades en Jhor Sport sugiere una predominancia de empleados en la mediana edad, particularmente entre 35 y 44 años, lo que indica una fuerza laboral con experiencia y estabilidad. Sin embargo, la menor representación de los grupos más jóvenes y mayores podría señalar una oportunidad para la empresa de fomentar una mayor diversidad en cuanto a edades, asegurando una continua renovación de ideas y perspectivas innovadoras.

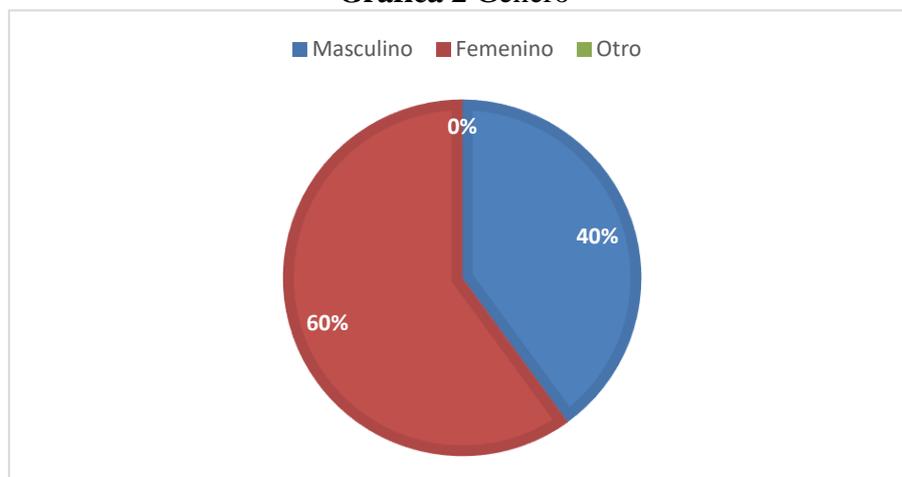
**Pregunta 2. Género**

**Tabla 2. Género**

<i>Género</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Masculino</i>	8	40%
<i>Femenino</i>	12	60%
<i>Otro</i>	0	35%
<i>Total</i>	20	100%

**Fuente:** Empresa Jhor Sport  
**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

**Gráfica 2 Género**



**Fuente:** Empresa Jhor Sport  
**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

**Análisis:** En una muestra de 20 personas en Jhor Sport, 12 personas se identifican como femeninas, representando el 60% del total, mientras que 8 personas se identifican como masculinas, lo que constituye el 40%.

**Interpretación:** La distribución de género en Jhor Sport muestra una mayor representación femenina, con un 60% de mujeres frente al 40% de hombres. Esta composición puede reflejar una

política de inclusión y equidad de género en la empresa. Sin embargo, la diferencia en proporción también puede señalar áreas de oportunidad para alcanzar una representación más equilibrada, promoviendo así un ambiente laboral diverso y equitativo.

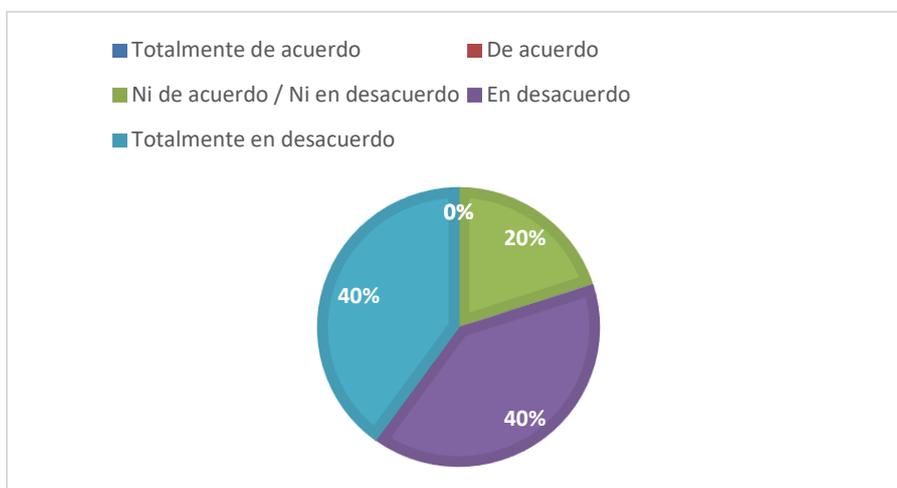
**Pregunta 3.** Considera que el tiempo de entrega de pedidos en Jhor Sport es eficiente

**Tabla 3.** Tiempo de entrega de pedidos

<i>Tiempo de entrega de pedidos</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0%
<i>De acuerdo</i>	0	0%
<i>Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo</i>	4	20%
<i>En desacuerdo</i>	8	40%
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	8	40%
<i>Total</i>	20	100%

**Fuente:** Empresa Jhor Sport  
**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

**Gráfica 3** ¿Considera que el tiempo de entrega de pedidos en Jhor Sport es eficiente?



**Fuente:** Empresa Jhor Sport  
**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

**Análisis:** La percepción del tiempo de entrega de pedidos en Jhor Sport es predominantemente negativa. De una muestra de 20 personas, el 40% (8 personas) está en desacuerdo y otro 40% (8 personas) está totalmente en desacuerdo con la afirmación de que el tiempo de entrega es eficiente.

Solo el 20% (4 personas) se muestra neutral, mientras que no hay opiniones positivas, ya que nadie se manifestó de acuerdo o totalmente de acuerdo con la eficiencia del tiempo de entrega.

**Interpretación:** Podemos ver una clara insatisfacción con el tiempo de entrega de pedidos en Jhor Sport, con el 80% de las personas encuestadas expresando desacuerdo o total desacuerdo con su eficiencia. Este resultado indica una necesidad urgente de revisar y mejorar los procesos de entrega para aumentar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

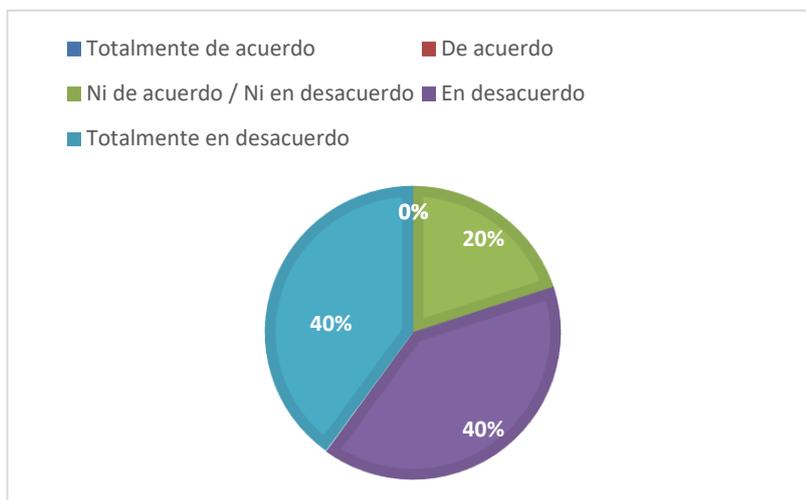
**Pregunta 4.** Está satisfecho con la inversión en tecnología realizada por Jhor Sport

**Tabla 4.** Inversión en tecnología

<i>Inversión en tecnología</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0%
<i>De acuerdo</i>	0	0%
<i>Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo</i>	4	20%
<i>En desacuerdo</i>	8	40%
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	8	40%
<i>Total</i>	20	100%

**Fuente:** Empresa Jhor Sport  
**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

**Gráfica 4** ¿Está satisfecho con la inversión en tecnología realizada por Jhor Sport?



**Fuente:** Empresa Jhor Sport  
**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

**Análisis:** La satisfacción con la inversión en tecnología en Jhor Sport es mayoritariamente negativa. De una muestra de 20 personas, el 40% (8 personas) está en desacuerdo y otro 40% (8 personas) está totalmente en desacuerdo con la afirmación de que están satisfechos con la inversión

en tecnología. Solo el 20% (4 personas) se muestra neutral, y no hay opiniones positivas, ya que nadie se manifestó de acuerdo o totalmente de acuerdo con la inversión en tecnología.

**Interpretación:** La tabla revela una fuerte insatisfacción con la inversión en tecnología en Jhor Sport, con el 80% de los encuestados expresando desacuerdo o total desacuerdo con la misma. Esto sugiere que la empresa necesita reevaluar sus inversiones tecnológicas para alinearlas mejor con las expectativas y necesidades de sus empleados, con el fin de mejorar la eficiencia y mantenerse competitiva.

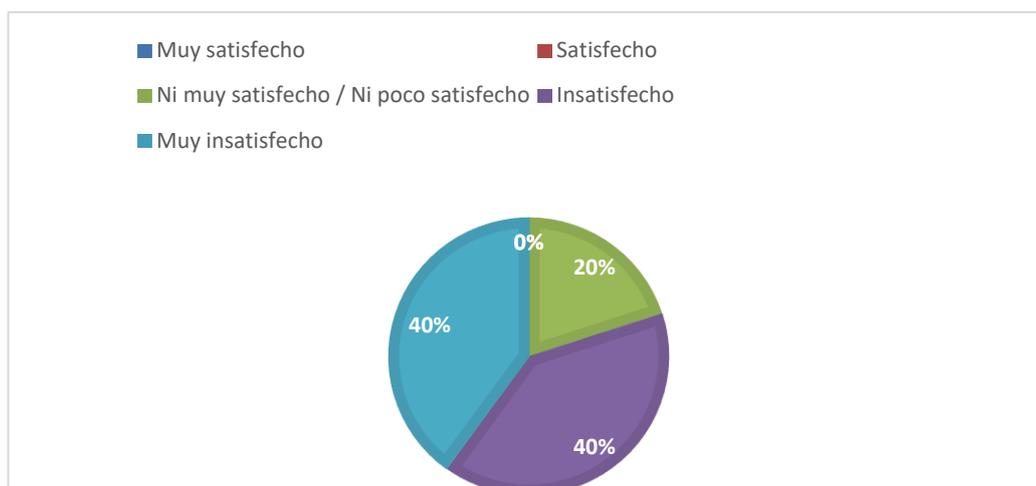
**Pregunta 5.** Considera usted que los procesos tecnológicos en Jhor Sport están bien automatizados

**Tabla 5.** Los procesos en Jhor Sport están bien automatizados

<i>Los procesos en Jhor Sport están bien automatizados</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Muy satisfecho</i>	0	0%
<i>Satisfecho</i>	0	0%
<i>Ni muy satisfecho / Ni poco satisfecho</i>	4	20%
<i>Insatisfecho</i>	8	40%
<i>Muy insatisfecho</i>	8	40%
<i>Total</i>	20	100%

**Fuente:** Empresa Jhor Sport  
**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

**Gráfica 5** ¿Considera usted que los procesos en Jhor Sport están bien automatizados?



**Fuente:** Empresa Jhor Sport  
**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

**Análisis:** La percepción respecto a la automatización de los procesos en Jhor Sport es mayoritariamente desfavorable. De los 20 encuestados, el 40% (8 personas) muestra insatisfacción y otro 40% (8 personas) expresa una fuerte insatisfacción. Solo el 20% (4 personas) permanece neutral, y no se registraron opiniones positivas, ya que nadie indicó estar satisfecho o muy satisfecho con la automatización implementada.

**Interpretación:** Se observa una clara insatisfacción con la automatización de los procesos en Jhor Sport, con el 80% de los encuestados expresando insatisfacción o mucha insatisfacción. Esta fuerte percepción negativa sugiere una necesidad urgente de mejorar la automatización de los procesos dentro de la empresa para aumentar la eficiencia operativa y mejorar la satisfacción del personal, lo cual podría llevar a mejores resultados y una mayor competitividad en el mercado.

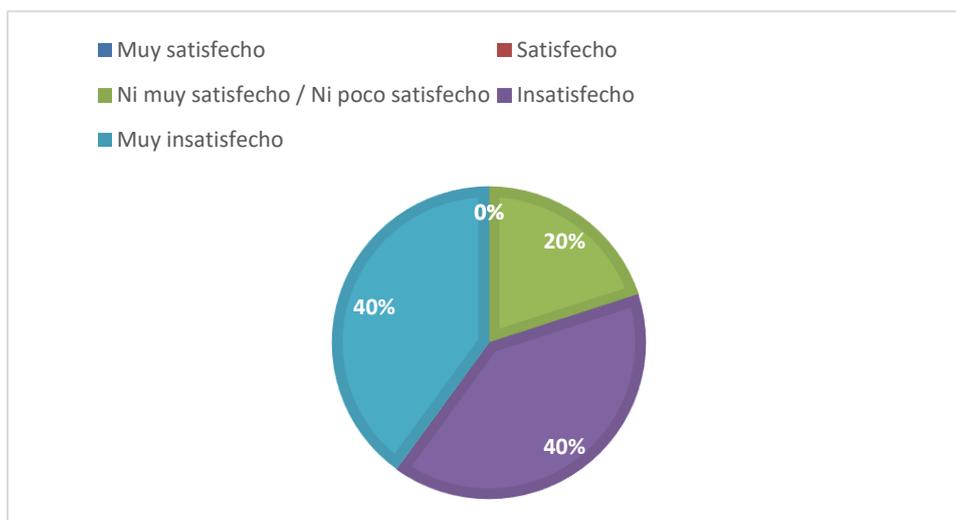
**Pregunta 6.** Considera que la rotación de personal en Jhor Sport es baja

**Tabla 6.** Rotación de personal

<i>Rotación de personal</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Muy satisfecho</i>	0	0%
<i>Satisfecho</i>	0	0%
<i>Ni muy satisfecho / Ni poco satisfecho</i>	4	20%
<i>Insatisfecho</i>	8	40%
<i>Muy insatisfecho</i>	8	40%
<i>Total</i>	20	100%

**Fuente:** Empresa Jhor Sport  
**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

**Gráfica 6** Rotación del personal



**Fuente:** Empresa Jhor Sport  
**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

**Análisis:** La rotación de personal es predominantemente negativa. De una muestra de 20 personas, el 40% (8 personas) está insatisfecho y otro 40% (8 personas) está muy insatisfecho con la rotación de personal. Solo el 20% (4 personas) se muestra neutral, sin opiniones positivas registradas.

**Interpretación:** Podemos ver una alta insatisfacción con la rotación de personal en Jhor Sport, con el 80% de los encuestados expresando niveles de insatisfacción (40% insatisfechos y 40% muy insatisfechos). Esta situación sugiere que la empresa enfrenta desafíos significativos en la retención de empleados, lo cual puede impactar negativamente en la estabilidad laboral, la continuidad operativa y posiblemente en la moral del equipo. Mejorar las políticas de retención y satisfacción laboral podría ser crucial para mitigar estos problemas y fortalecer la fuerza laboral de la empresa.

**Pregunta 7.** En una escala del 1 al 5, ¿Cómo calificaría la calidad de la capacitación que ofrece Jhor Sport a sus empleados?

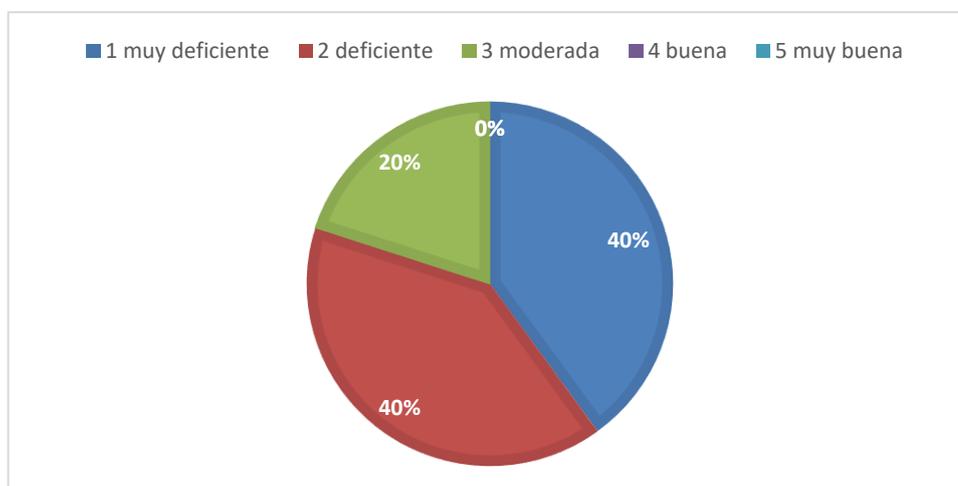
**Tabla 7.** Calidad de la capacitación

<i>Calidad de la capacitación</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>1 muy deficiente</i>	8	40%
<i>2 deficiente</i>	8	40%
<i>3 moderada</i>	4	20%
<i>4 buena</i>	0	0%
<i>5 muy buena</i>	0	0%
<i>Total</i>	20	100%

**Fuente:** Empresa Jhor Sport

**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

**Gráfica 7** Calidad de la capacitación



**Fuente:** Empresa Jhor Sport

**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

**Análisis:** La evaluación de la calidad de la capacitación ofrecida por Jhor Sport muestra una perspectiva mayoritariamente negativa. De una muestra de 20 personas, el 80% (16 personas) considera la calidad como deficiente (40% calificó con un 1 y otro 40% con un 2), mientras que el 20% (4 personas) la percibe como moderada (puntuación 3). No se registraron calificaciones positivas (puntuaciones 4 o 5).

**Interpretación:** Se observa una alta insatisfacción con la calidad de la capacitación ofrecida por Jhor Sport, con el 80% de los encuestados calificándola como deficiente (40% con un 1 y otro 40% con un 2). Esta percepción negativa sugiere que la empresa enfrenta desafíos significativos en la entrega de programas de capacitación que cumplan con las expectativas y necesidades de sus empleados. Mejorar la calidad de la capacitación podría ser crucial para fortalecer el desarrollo profesional de los empleados y mejorar la retención del talento en la organización.

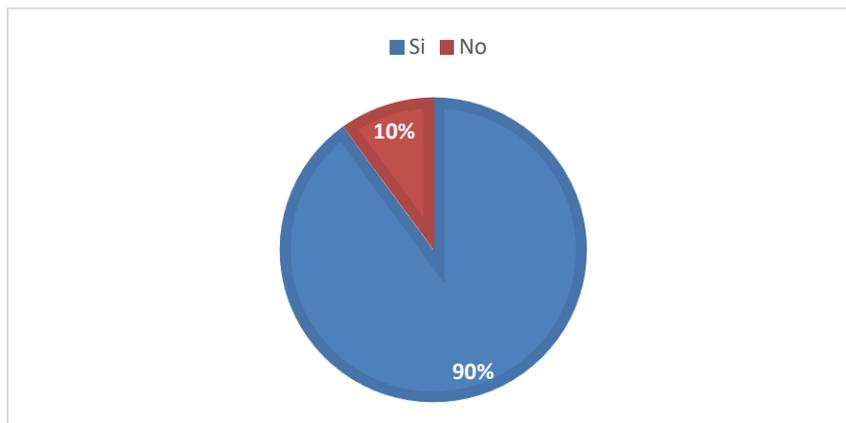
**Pregunta 8.** ¿Considera que la capacitación adecuada contribuye desempeño laboral y la retención de empleados?

**Tabla 8.** Capacitación adecuada

Capacitación adecuada	Número	Porcentaje
<i>Si</i>	18	90%
<i>No</i>	2	10%
<i>Total</i>	20	100%

**Fuente:** Empresa Jhor Sport  
**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

**Gráfica 8** Capacitación adecuada



**Fuente:** Empresa Jhor Sport  
**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

**Análisis:** La percepción sobre si la capacitación adecuada contribuye al desempeño laboral y la retención de empleados en Jhor Sport es mayoritariamente positiva. De una muestra de 20 personas, el 90% (18 personas) considera que sí contribuye, mientras que solo el 10% (2 personas) opina lo contrario.

**Interpretación:** Se indica una fuerte convicción entre los encuestados de que la capacitación adecuada juega un papel crucial en mejorar el desempeño laboral y en la retención de empleados. Esta percepción positiva sugiere un reconocimiento generalizado dentro de la empresa sobre la importancia de invertir en desarrollo profesional para fortalecer el equipo y fomentar un ambiente laboral más estable y productivo.

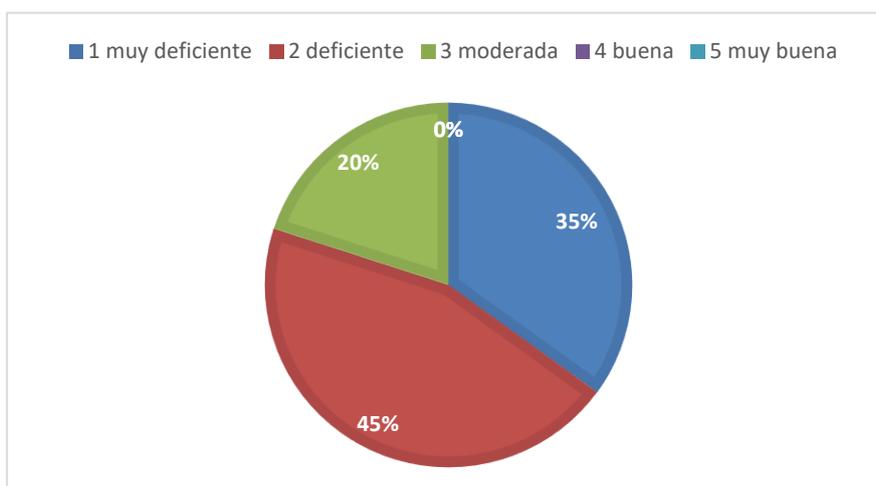
**Pregunta 9** En una escala del 1 al 5, ¿Cómo calificaría la comunicación interna en Jhor Sport?

**Tabla 9.** Comunicación interna

<b>Comunicación interna</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>1 muy deficiente</i>	7	45%
<i>2 deficiente</i>	9	35%
<i>3 moderada</i>	4	20%
<i>4 buena</i>	0	0%
<i>5 muy buena</i>	0	0%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** Empresa Jhor Sport  
**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

**Gráfica 9** Comunicación interna



**Fuente:** Empresa Jhor Sport  
**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

**Análisis:** La evaluación de la comunicación interna muestra una percepción mayoritariamente negativa. De una muestra de 20 personas, el 45% (7 personas) la califica como muy deficiente (puntuación 1) y otro 35% (9 personas) la considera deficiente (puntuación 2). Un 20% (4 personas) la percibe como moderada (puntuación 3). No se registraron calificaciones positivas (puntuaciones 4 o 5).

**Interpretación:** Se refleja una preocupante percepción negativa sobre la comunicación interna en Jhor Sport, con el 80% de los encuestados calificándola como deficiente o muy deficiente (45% con un 1 y 35% con un 2). Esto indica que existe una clara necesidad de mejorar los canales de comunicación dentro de la empresa para facilitar una interacción más efectiva y transparente entre los empleados. Una comunicación interna mejorada podría ayudar a fortalecer la cohesión del equipo, aumentar la colaboración y mejorar la satisfacción laboral en general.

**Pregunta 10.** ¿Considera que Jhor Sport ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a sus empleados?

**Tabla 10.** Oportunidades de crecimiento y desarrollo

Oportunidades de crecimiento y desarrollo	Número	Porcentaje
<i>Nunca ofrece</i>	8	40%
<i>Raramente ofrece</i>	8	40%
<i>A veces ofrece</i>	4	20%
<i>Generalmente ofrece</i>	0	0%
<i>Siempre ofrece</i>	0	0%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** Empresa Jhor Sport  
**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

**Gráfica 10** Oportunidades de crecimiento y desarrollo



**Fuente:** Empresa Jhor Sport  
**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

**Análisis:** La percepción sobre las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional ofrecidas por es predominantemente negativa. De una muestra de 20 personas, el 80% (8 personas califican como nunca ofrece y otro 40% como raramente ofrece) siente que estas oportunidades no son frecuentes. El 20% restante (4 personas) indicó que a veces se ofrecen estas oportunidades.

**Interpretación:** Se observa una considerable insatisfacción con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en Jhor Sport, con el 80% de los encuestados indicando que estas oportunidades son poco frecuentes o nunca se ofrecen (40% nunca ofrece y 40% raramente ofrece). Esto sugiere que la empresa podría enfrentar desafíos significativos en la retención del talento y la motivación de sus empleados para el crecimiento profesional. Mejorar y aumentar las oportunidades de desarrollo podría ser crucial para fortalecer la satisfacción laboral y el compromiso dentro de la organización.

### **4.3 Discusión de resultados**

#### **4.3.1 Comprobación de Hipótesis**

**H<sub>1</sub>:** La gestión administrativa influye en los procesos tecnológicos de la empresa Jhor sport de la ciudad de Ambato

**H<sub>0</sub>:** La gestión administrativa no influye en los procesos tecnológicos de la empresa Jhor sport de la ciudad de Ambato.

## Análisis de Fiabilidad

**Tabla 11.** Estadísticas de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
1,000	1,000	2

**Fuente:** Base de datos- IBM SPSS versión 23  
**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

**Tabla 12.** Resumen de procesamiento de casos

	Resumen de procesamiento de casos					
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Considera que el tiempo de entrega de pedidos en Jhor Sport es eficiente *	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
¿Considera que la rotación de personal en Jhor Sport es baja?						

**Fuente:** Base de datos- IBM SPSS versión 23  
**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

**Análisis:** En el resumen de procesamiento de casos se muestra las dos variables, ¿Considera que el tiempo de entrega de pedidos en Jhor Sport es eficiente? Como variable independiente y dependiente ¿Considera que la rotación del personal en Jhor Sport es baja?, se obtuvieron un total de 20 casos validos que es el 100%. No existe casos ausentes en esta tabla, es decir que los casos están completos y son útiles para este estudio.

**Tabla 13.** Tabla Cruzada

Tabla cruzada ¿Considera que el tiempo de entrega de pedidos en Jhor Sport es eficiente\*¿Considera que la rotación de personal en Jhor Sport es baja?

Recuento

		¿Considera que la rotación de personal en Jhor Sport es baja?			Total
		Ni muy satisfecho/ Ni poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	
¿Considera que el tiempo de entrega de pedidos en Jhor Sport es eficiente	Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	4	0	0	4
	En desacuerdo	0	8	0	8
	Totalmente en desacuerdo	0	0	8	8
Total		4	8	8	20

**Fuente:** Base de datos- IBM SPSS versión 23

**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

**Análisis:** Para analizar la tabla cruzada se utiliza las preguntas ¿Considera que el tiempo de entrega de pedido en Jhor Sport es eficiente? Y ¿Considera que la rotación del personal en Jhor Sport es baja?, se puede observar que la alta rotación del personal es crucial para que la entrega de pedidos en Jhor Sport sea deficiente.

**Tabla 14.** Chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,000 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	42,197	4	,000
Asociación lineal por lineal	19,000	1	,000
N de casos válidos	20		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,80.

**Fuente:** Base de datos- IBM SPSS versión 23

**Elaborado:** Masaquiza, (2024)

La gestión administrativa y los procesos tecnológicos de la empresa Jhor Sport de la ciudad de Ambato, se consideraron las dos preguntas para verificar la hipótesis:

- ¿Considera que el tiempo de entrega de pedido en Jhor Sport es eficiente?
- ¿Considera que la rotación del personal en Jhor Sport es baja?

Columnas 3 – Filas 4

**Formulas:**

**g.l:** Grados de Libertad

**F:** Fila

**C:** Columna

$$g.l = (F - 1) * (c - 1)$$

$$g.l = (4 - 1) * (3 - 1)$$

$$g.l = 3 * 2$$

**g.l = 6 grados de libertad**

$$x_t^2 = 12,59$$

**Cálculo de  $x^2$  tabulado**

$$gl = 6$$

$$\alpha = 0.05$$

**Regla de decisión**

$$X^2 \text{ cal} = 40,000$$

$$X^2 \text{ tab} = 12,5916$$

$$X^2 \text{ cal} = 40,000 > X^2 \text{ tab} = 12,5916$$

$$40,000 > 12,5916$$

**Regla de aceptación**

La hipótesis alternativa es aceptada cuando la significación p es mayor a 0.05

La hipótesis nula es rechazada cuando la significación p es menor o igual que 0.05

## Tabla para calcular el Chi-Cuadrado

Fuente: tabla de distribución del Chi-Cuadrado

**TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado  $\chi^2$**

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372

### 4.3.2 Interpretación de resultados:

Una vez puesto a prueba las variables de investigación empleando Chi-Cuadrado de Pearson se determina que  $X^2 c = 40,000$  es mayor a  $X^2 t = 12,5916$  por lo tanto  $X^2 c$  se encuentra ubicado en la zona de aceptación, por tanto se determina que, se acepta la hipótesis de investigación alternativa y se rechaza la hipótesis nula; Por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación alternativa manifestando que, la gestión administrativa influye en los procesos tecnológicos de la empresa Jhor Sport de la ciudad de Ambato

## **CAPÍTULO V.**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

La empresa Jhor Sport enfrenta desafíos significativos en su gestión administrativa y procesos tecnológicos, existe una clara necesidad de mejorar la integración y eficiencia de los sistemas tecnológicos con las prácticas administrativas existentes. Esto incluye la actualización de herramientas de gestión y la optimización de flujos de trabajo para aumentar la productividad y reducir errores operativos.

La gestión administrativa efectiva y los procesos tecnológicos bien implementados son fundamentales para el éxito empresarial. La literatura especializada enfatiza la importancia de alinear estratégicamente los recursos tecnológicos con los objetivos administrativos para mejorar la toma de decisiones, la comunicación interna y externa, así como para gestionar eficazmente los recursos humanos y financieros.

La aplicación de estas estrategias transformará la eficiencia operativa de Jhor Sport, optimizando los costos administrativos y mejorando la exactitud de los datos y reportes. Esto permitirá una toma de decisiones más rápida y fundamentada, impulsando la agilidad de la empresa en su respuesta al mercado. Además, la integración tecnológica avanzada no solo potenciará la productividad interna, sino que también mejorará la oferta de productos y servicios, posicionando a Jhor Sport de manera más sólida frente a la competencia y abriendo nuevas oportunidades para su expansión y éxito continuo.

## **5.2 Recomendaciones**

Se recomienda que Jhor Sport adopte un sistema integrado de gestión empresarial que centralice y automatice los procesos administrativos clave como contabilidad, inventario, ventas y recursos humanos. Este sistema integrado facilitará la comunicación entre departamentos, mejorará la precisión de los datos y permitirá una toma de decisiones más rápida y precisa.

Es esencial invertir en la capacitación del personal para asegurar que estén familiarizados y competentes en el uso de las nuevas tecnologías implementadas y en las mejores prácticas administrativas. Esto no solo aumentará la eficiencia operativa, sino que también promoverá un entorno de trabajo colaborativo y adaptativo.

Se recomienda aplicar estas estrategias que están planteadas en el presente trabajo de investigación, tomando en cuenta la más importante, garantizar que todos los empleados estén adecuadamente capacitados en el uso de nuevas tecnologías y sistemas implementados. Esto no solo mejora la adopción de tecnología, sino que también empodera al personal para aprovechar al máximo las herramientas disponibles

## CAPÍTULO VI

### 6. PROPUESTA

La propuesta presentada tiene como objetivo transformar y optimizar la operación de Jhor Sport mediante la implementación de estrategias enfocadas en la mejora de la comunicación interna, la adopción de tecnología avanzada, y la promoción de una cultura de innovación. A través de un diagnóstico inicial, se identificarán las áreas críticas que requieren atención, mientras que la actualización de la infraestructura tecnológica y la integración de un sistema ERP asegurarán una gestión más eficiente de los recursos. Además, se implementarán políticas de seguridad para proteger la información, y se fomentará la innovación continua para mantener a Jhor Sport competitiva en el mercado. Finalmente, el monitoreo y la evaluación constante permitirán ajustar las estrategias según sea necesario para garantizar el éxito a largo plazo.

#### 6.1 Objetivo General

Optimizar la eficiencia operativa y competitiva de Jhor Sport mediante la implementación de estrategias integradas que mejoren la comunicación interna, actualicen la infraestructura tecnológica, y fomenten la innovación y la seguridad de la información.

#### 6.2 Objetivos Específicos

- Mejorar la coordinación entre departamentos y la gestión de recursos
- Fomentar una cultura de innovación continua y proteger la información sensible

#### Desarrollo de la propuesta

Estrategia	Actividades	Tiempo de Entrega	Responsable	Recursos (USD)	Indicador Aplicado	Objetivo
1. Diagnóstico Inicial	Realizar un análisis FODA Encuestas y entrevistas	3 semanas	Propietario/Consultor Externo	1,000	Compleción del diagnóstico	Identificar áreas de mejora y oportunidades en procesos

	con empleados y directivos					administrativos y tecnológicos
2. Mejora de la Comunicación y Coordinación	Implementar plataformas de comunicación gratuita (como Slack plataforma de mensajería, Microsoft Teams.)	4 semanas	Gerente de RRHH (Recursos Humanos)	500	Frecuencia de Uso Diario	Mejorar la coordinación y alineación entre departamentos
3. Desarrollar o personalizar un sistema ERP (Planificación de recursos de empresa) que integre todos los departamentos clave de Jhor Sport.	Selección del proveedor, personalización del sistema, implementación, y formación de empleados.	6 meses	Gerente de TI (Tecnología de la Información)	10,000	Nivel de integración y uso del sistema ERP	Mejorar la gestión de recursos y datos centralizados.
4. Actualizar la infraestructura tecnológica de la empresa.	Auditoría de la infraestructura actual, adquisición de nuevo hardware y software, instalación y configuración.	3 meses	Gerente de TI (Tecnología de la Información)	8,000	Capacidad y rendimiento del sistema	Asegurar que la tecnología soporte demandas actuales y futuras.
5. Innovación y Mejora Continua	Fomentar una cultura de innovación mediante concursos internos de ideas	10 semanas	Gerente de TI (Tecnología de la Información)	1.000	Número de ideas propuestas y mejoras	Fomentar un ambiente de innovación y mejora continua

	Aplicar la metodología Kaizen con recursos limitados					
6. Implementar políticas y procedimientos claros para la seguridad de la información y protección de datos.	Desarrollo de políticas, implementación de medidas de ciberseguridad, formación en seguridad.	3 meses	Gerente de TI (Tecnología de la Información)	3,000	Incidentes de seguridad	Mitigar riesgos y asegurar la continuidad del negocio.
7. Fomentar la innovación tecnológica dentro de Jhor Sport.	Creación de un programa de incentivos, sesiones de brainstorming, implementación de ideas seleccionadas.	Continuo	Gerente de Innovación	1,000	Número de ideas implementadas	Promover la mejora continua y la innovación en procesos.
8. Monitoreo y Evaluación	Indicadores de Rendimiento: Establecer KPIs (Key Performance Indicators) claros para monitorear el impacto de las mejoras en la gestión administrativa y los procesos tecnológicos.	4 semanas	Gerente de Control de Gestión	500	Cumplimiento de KPIs	Evaluar y ajustar continuamente las estrategias implementadas

### **6.3 Conclusión de la propuesta**

La implementación de esta propuesta permitirá a Jhor Sport transformar su operación hacia una gestión más eficiente y competitiva. Al optimizar la comunicación interna, la empresa mejorará la coordinación entre departamentos, lo que se traducirá en un uso más eficiente de los recursos. La adopción de tecnología avanzada, como la integración de un sistema ERP y la actualización de la infraestructura tecnológica, facilitará el control y seguimiento de los procesos, permitiendo una gestión centralizada y eficiente de la información.

Además, al promover una cultura de innovación continua, Jhor Sport se preparará para responder de manera proactiva a los desafíos del mercado, mejorando la calidad de sus productos y servicios. En conjunto, estas estrategias incrementarán la competitividad, la eficiencia operativa y la sostenibilidad de la empresa, asegurando su crecimiento y posicionamiento a largo plazo en el mercado local y nacional.

## 7. Bibliografía

- Alvarado Arroyo, Z. (31 de Mayo de 2024). *El proceso administrativo*. Obtenido de <https://www.collegesidekick.com/study-docs/14738912>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme (6ª Edición). Obtenido de Editorial Episteme.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica* . Caracas: (6ª Edición) Episteme.
- Banco Mundial. (20 de Diciembre de 2019). Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2019/12/20/year-in-review-2019-in-charts>
- Bunge, M. (2010). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9todo\\_hipot%C3%A9tico-deductivo#:~:text=Observar%20el%20fen%C3%B3meno%20a%20estudiar,compar%C3%A1ndolos%20con%20la%20experiencia%20\(inducci%C3%B3n\)](https://es.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9todo_hipot%C3%A9tico-deductivo#:~:text=Observar%20el%20fen%C3%B3meno%20a%20estudiar,compar%C3%A1ndolos%20con%20la%20experiencia%20(inducci%C3%B3n))
- CALTU. (2024). *CAMARA NACIONAL DE CALZADO*. Obtenido de <https://lahormadetunegocio.com/directorio-de-calzado/detalle-empresa/CALTU---CAMARA-NACIONAL-DE-CALZADO/57>
- Cruz Chimal , J. (18 de Julio de 2013). *Fases del Proceso administrativo*. Obtenido de <https://www.studocu.com/es-mx/document/instituto-tecnologico-superior-de-acayucan/calculo/proceso-administrativo-de-cualquier/23329743>
- Díaz Bravo, L., & Martínez Hernández, M. (13 de mayo de 2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009)
- Doubront, L., & Doubront, M. (2023). *TESIS CUALITATIVA: CUESTIONARIO E INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN* . Obtenido de <https://luisdoubrontgschool.files.wordpress.com/2024/03/tesis-cualitativa-cuestionario-e-instrumento-de-evaluacion-3.pdf>
- Equipo editorial, Etecé. (25 de Noviembre de 2021). *Proceso administrativo*. Obtenido de <https://concepto.de/proceso-administrativo/#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20es%20un,%2C%20organizaci%C3%B3n%2C%20ejecuci%C3%B3n%20y%20control.>
- Farias, A. (2018). La tecnología en microempresas. *Un enfoque de gestión*.

- García , A. (2018). *La administración eficaz en microempresas de cuero y calzado promueve la competitividad y el crecimiento sostenible en el mercado*. Obtenido de Revista Científica UISRAEL: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2631-27862018000100009&script=sci\\_arttext](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2631-27862018000100009&script=sci_arttext)
- Guerrero Dávila. (2015). *Investigación documental*. Obtenido de <https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/6630/La%20investigaci%C3%B3n%20documental%20para%20la%20comprensi%C3%B3n%20ontol%C3%B3gica%20del%20objeto%20de%20estudio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández Samperi, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Obtenido de Mc Graw Hill Education: <https://luisdoubrontgschool.files.wordpress.com/2024/03/metodologia-de-la-investigacion-sampieri-1.pdf>
- International Journal of Leather Science & Technology. (2022). *International Journal of Leather Science & Technology*.
- Journal of Leather Science and Engineering. (2021). *Journal of Leather Science and Engineering*.
- O'Donnell, K. y. (2002). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73711121009.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). *OIT*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
- Perez, P. y. (2019). *La gestión administrativa es fundamental para el éxito de las microempresas, ya que abarca actividades clave como la planificación estratégica y la toma de decisiones*.
- Pionce, J. (10 de Febrero de 2022). *La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de*. Obtenido de Revista Científica: [file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LaGestionAdministrativaFactorClaveParaLaProductivi-8383391%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LaGestionAdministrativaFactorClaveParaLaProductivi-8383391%20(1).pdf)
- Pulido Polo, M. (01 de Septiembre de 2015). *Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica*. Obtenido de Universidad del Zulia biblioteca digital repositorio acad{emico: <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Revista de Tecnología del Calzado. (2020). *Tecnología del Calzado*, 14.
- Robbins, Coulter y DeCenzo. (2013). Obtenido de <https://iiaardjournals.org/get/IJEBM/VOL.%203%20NO.%201%202017/Imperative%20of%20Controlling.pdf>
- Ruiz Calleja, J. M. (2020). *MÉTODO HIPOTÉTICO DEDUCTIVO*. Obtenido de [https://recursos.ucol.mx/tesis/glosario\\_terminos\\_investigacion.php?letter=M#:~:text=M%](https://recursos.ucol.mx/tesis/glosario_terminos_investigacion.php?letter=M#:~:text=M%)

C3%89TODO%20HIPOT%C3%89TICO%20DEDUCTIVO%3A,vez%20son%20sometidas%20a%20verificaci%C3%B3n.

Stoner, Freeman y Gilbert. (1996). Marco Teórico.

Tamayo , & Tamayo. (2006). *Técnicas de Investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill. (2ª Edición).

Westreicher, G. (01 de febrero de 2020). *Encuesta definición técnica*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

Williams. (2003). *Conceptos y recomendaciones prácticas para la formulación de Hipótesis*. Obtenido de <https://pediatrianorte.med.uchile.cl/investigacion/cursos/Hipotesis%20y%20objetivos.pdf>

## 8. ANEXOS

### Matriz de consistencia

Gráfica 11 Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivo General	Hipótesis General
¿Cómo la gestión administrativa influye en los procesos tecnológicos de la empresa Jhor Sport de la ciudad de Ambato?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar como la gestión administrativa influye en los procesos tecnológicos de la empresa Jhor Sport de la ciudad de Ambato</li> </ul>	<p><b>H<sub>1</sub>:</b> La gestión administrativa influye en los procesos tecnológicos de la empresa Jhor sport de la ciudad de Ambato.</p> <p><b>H<sub>0</sub>:</b> La gestión administrativa no influye en los procesos tecnológicos de la empresa Jhor sport de la ciudad de Ambato</p>
Problemas Derivados	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas
<p>¿Cómo es la situación actual de la gestión administrativa y de los procesos tecnológicos de la empresa Jhor Sport?</p> <p>¿Cuáles son los fundamentos teóricos de la gestión administrativa y los procesos tecnológicos?</p> <p>¿Qué estrategias se pueden proponer para mejorar la gestión administrativa y los procesos tecnológicos en Jhor Sport?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa y de los procesos tecnológicos de la empresa Jhor Sport.</li> <li>Fundamentar teóricamente la gestión administrativa y los procesos tecnológicos.</li> <li>Proponer estrategias para una buena gestión administrativa que mejoren los procesos tecnológicos de la empresa Jhor Sport.</li> </ul>	

**Fuente:** Información Propia

**Elaborado Por:** Masaquiza, A (2024)

## Matriz de operacionalización de variables

Gráfica 12 Matriz de Variable Dependiente

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: PROCESOS TECNOLÓGICOS</b>			
<b>Conceptualización</b>	<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
Los procesos tecnológicos se refieren a una serie de actividades interrelacionadas y secuenciales que implican la aplicación sistemática del conocimiento técnico y científico para transformar recursos tecnológicos en productos, servicios o sistemas que satisfagan necesidades específicas. Estos procesos implican la planificación, diseño, desarrollo, implementación, producción y mejora continua de soluciones tecnológicas que aborden problemas o necesidades identificadas en diversos contextos. (Landín, 2018)	Productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de devolución de productos</li> <li>• Índice de calidad del producto</li> <li>• Índice de satisfacción del cliente</li> </ul>	Encuesta - Cuestionario
	Satisfacción de necesidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de entrega de pedidos</li> <li>• Calidad de atención al cliente</li> <li>• Tiempo de respuesta al cliente</li> </ul>	
	Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión en tecnología</li> <li>• Automatización de procesos</li> <li>• Innovación en diseño y desarrollo</li> </ul>	

**Fuente:** Información Propia

**Elaborado Por:** Masaquiza, A (2024)

**Gráfica 13** Matriz de Variable Independiente

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
<b>Conceptualización</b>	<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
<p>Según, (María, 2020) menciona que la gestión administrativa 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. Tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.</p>	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotación de Personal</li> <li>• Nivel de Satisfacción del Empleado</li> <li>• Porcentaje de Capacitación</li> </ul>	Encuesta - Cuestionario
	Controlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de cumplimiento de plazo</li> <li>• Tasa de defecto o errores</li> <li>• Tasa de retorno sobre la inversión</li> </ul>	
	Dirigir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de cumplimiento de objetivos.</li> <li>• Índice de Liderazgo</li> <li>• Nivel de innovación</li> </ul>	

**Fuente:** Información Propia

**Elaborado Por:** Masaquiza, A (2024)

## CUESTIONARIO

### 1. Edad:

- a) Menos de 25 años
- b) 25-34 años
- c) 35-44 años
- d) 45-54 años
- e) Más de 55 años

### 2. Género:

- a) Masculino
- b) Femenino
- c) Otro

### 3. ¿Considera que el tiempo de entrega de pedidos en Jhor Sport es eficiente?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

### 4. ¿Está satisfecho con la inversión en tecnología realizada por Jhor Sport?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

### 5. ¿Considera usted que los procesos en Jhor Sport están bien automatizados?

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Ni muy satisfecho / Ni poco satisfecho
- d) Insatisfecho
- e) Muy insatisfecho

### 6. ¿Considera que la rotación de personal en Jhor Sport es baja?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo

- c) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
- 7. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la calidad de la capacitación que ofrece Jhor Sport a sus empleados?**
- a) 1 muy deficiente
  - b) 2 deficiente
  - c) 3 moderada
  - d) 4 buena
  - e) 5 muy buena
- 8. ¿Considera que la capacitación adecuada contribuye al desempeño laboral y la retención de empleados?**
- a) Si
  - b) No
- 9. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la comunicación interna en Jhor Sport?**
- a) 1 muy deficiente
  - b) 2 deficiente
  - c) 3 moderada
  - d) 4 buena
  - e) 5 muy buena
- 10. ¿Considera que Jhor Sport ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a sus empleados?**
- a) Nunca ofrece
  - b) Raramente ofrece
  - c) A veces ofrece
  - d) Generalmente ofrece
  - e) Siempre ofrece

**ENTREVISTA**

**Gerente Jhor Sport**

**1. ¿Cómo impacta la tasa de devolución de productos en su empresa?**

.....  
.....

**2. ¿Cómo evalúan el índice de calidad del producto y qué acciones toman para mantenerlo alto?**

.....  
.....

**3. ¿Qué tan importante es para JHOR Sport la satisfacción del cliente y cómo la miden?**

.....  
.....

**4. ¿Cómo manejan la rotación de personal y el nivel de satisfacción del empleado?**

.....  
.....

**5. ¿Qué importancia tiene la innovación en diseño y desarrollo para JHOR Sport?**

.....  
.....