



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

TÍTULO

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LA FERRETERÍA SAN PEDRITO DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA”.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

AUTORA

Jeniffer Estefania Flores Suárez

TUTOR

Ing. Rene Basantes A. PhD.

AÑO

2020

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de tutor, del proyecto de investigación, cuyo título es: **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA FERRETERÍA SAN PEDRITO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**, luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por la Srta. Jeniffer Estefania Flores Suárez, el mismo cumple con los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Chimborazo y la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, me permito sugerir su aprobación y su posterior defensa, luego de ser evaluado por el Tribunal designado por la comisión.

Riobamba, 12 de agosto del 2020



Ing. René Basantes A. PhD.
DOCENTE TUTOR

C.C: 0601737679

CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL



Los miembros del Tribunal de Graduación del Proyecto de Investigación de título “**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA FERRETERÍA SAN PEDRITO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**”, para la obtención del título de Ingeniero Comercial, presentado por la Srta. Jeniffer Estefania Flores Suárez.

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

Para constancia de lo expuesto firman:

**Ing. René Basantes A. PhD.
DOCENTE TUTOR**

10

CALIFICACIÓN

Ing. Francisco Pérez. Mgs.

8.5

CALIFICACIÓN

MIEMBRO TRIBUNAL 1



Iyg. Alexander Vinueza J. PhD.

9.10

MIEMBRO TRIBUNAL 2

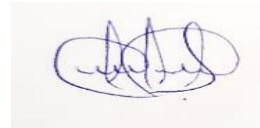
CALIFICACIÓN

NOTA FINAL

9.20/10

DERECHOS DE AUTOR

Yo, **JENIFFER ESTEFANIA FLORES SUÁREZ**, con cédula de ciudadanía N°. 2100774690, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas alternativas realizadas en la presente investigación previamente establecida por la Carrera de Ingeniería Comercial y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Jeniffer Estefania Flores Suárez
C.I.2100774690

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación le dedico de manera especial a mi madre Mariuxi Suárez, por su apoyo incondicional en todo momento, cada uno de sus sacrificios y consejos que me dieron fuerza y valentía para seguir adelante, cuyo esfuerzo dedicado durante varios años se encuentre hoy reflejado en el alcance de contar con una profesión y haber alcanzado una de mis metas.

Ante todas las cosas DIOS, el personaje principal a quien doy gracias por no desampararme cada día, por brindarme salud y la gran familia, amigos que estuvieron apoyándome moralmente, sembrando en mi fortaleza para caminar y alcanzar este inalcanzable logro.

Jeniffer Flores

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar un fraterno agradecimiento a la Universidad Nacional de Chimborazo, particularmente a mi Carrera de Ingeniería Comercial, a todos mis docentes quienes me han transmitido sus conocimientos, a todos los docentes miembros del tribunal por asesorarme en este proyecto de investigación por brindarme su apoyo, y especialmente a mi tutor Ing. René Basantes A. PhD.

Gratitud a todos.

Jeniffer Flores

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	I
INFORME DEL TUTOR	II
CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	III
DERECHOS DE AUTOR	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
ÍNDICE DE CONTENIDO	VIII
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	X
ÍNDICE DE TABLA	XI
RESUMEN	12
PALABRAS CLAVE	12
ABSTRACT	13
1. INTRODUCCIÓN	14
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
2.1. Formulación del problema	16
3. OBJETIVOS	16
3.1. General	16
3.2. Específicos	16
4. ESTADO DEL ARTE	16
4.1. Antecedentes	16
4.2. Fundamentación teórica	19
4.3. Generalidades de la Empresa	22
4.3.1. Misión y Visión de la Empresa	22
4.3.2. Valores de la Empresa	23
4.3.3. Estructura Organizacional de la Empresa San Pedrito.	23
4.4. Tipos de Administración	24
4.4.1. Proceso Administrativo	25
4.4.2. Planeación	27
4.4.3. Organización	29
4.4.4. Dirección	30
4.4.5. Control	30
4.5. Desempeño Laboral	31
4.5.1. Importancia	31
4.5.2. Características	32

4.5.3	Evaluación del Desempeño.	33
4.5.4.	Objetivo de Evaluación del Desempeño	33
4.5.5.	Beneficios de la Evaluación del Desempeño	34
4.5.6.	Métodos de Evaluación	35
5.	METODOLOGÍA	36
5.1.	Método Hipotético Deductivo	37
5.2.	Tipo de Investigación	37
5.2.1.	Descriptiva	37
5.3.	Diseño	38
5.4.	Población y Muestra	38
5.4.1.	Población	38
5.4.2.	Muestra	38
5.5.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	38
5.5.1.	Técnicas	38
5.5.2.	Instrumento	39
5.5.3.	Técnicas de procesamiento de la información.	39
5.6.	Hipótesis	39
5.6.1.	Hipótesis Alterna (Ha)	39
5.6.2.	Hipótesis Nula (Ho)	40
5.7.	Variables	40
5.7.1.	Variable Independiente	40
5.7.2.	Variable Dependiente	40
6.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40
6.1.	Encuesta aplicada al personal Ejecutivo y Colaborativo de la empresa	40
6.2.	Comprobación de la hipótesis	50
6.3.	Análisis y discusión de los Resultados	54
7.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
7.1.	Conclusiones	55
7.2.	Recomendaciones	55
7.	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA “SAN PEDRITO”.	56
8.	BIBLIOGRAFÍA	65
9.	LINKOGRAFÍA	66
10.	ANEXOS	67

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1.</i> Organigrama de la empresa	23
<i>Ilustración 2.</i> Principales objetivos.....	21
<i>Ilustración 3.</i> Etapas del Proceso Administrativo.....	26
<i>Ilustración 4.</i> Importancia de la Planeación.....	28
<i>Ilustración 5.</i> Etapas del control	31
<i>Ilustración 6.</i> Características que desarrolla el personal.....	32
<i>Ilustración 7.</i> Problemas comunes en la evaluación.....	35
<i>Ilustración 8:</i> Enfoques de GA	59
<i>Ilustración 9:</i> Modelo de Conceptualización Teórica.....	59
<i>Ilustración 10.</i> Operacionalización del Modelo de GA	60
<i>Ilustración 11.</i> Estructura del modelo de gestión administrativa para la empresa “San Pedrito”.....	60
<i>Ilustración 12.</i> Modelo general de Gestión Administrativa	62

ÍNDICE DE TABLA

<i>Tabla 1.</i> Métodos de Evaluación del desempeño	35
<i>Tabla 2.</i> Utilización de modelo de gestión dentro de la empresa “San Pedrito”	41
<i>Tabla 3.</i> Desarrollo administrativo en la empresa “San Pedrito”	42
<i>Tabla 4.</i> La gestión administrativa de la empresa “San Pedrito”	43
<i>Tabla 5.</i> Motivación del personal de la empresa “San Pedrito”	44
<i>Tabla 6.</i> Gestión administrativa y su mejora en el desempeño laboral dentro de la empresa “San Pedrito”	45
<i>Tabla 7.</i> Funciones laborales que desempeña el personal de la empresa “San Pedrito”	46
<i>Tabla 8.</i> Trabajo en equipo en la empresa “San Pedrito”	47
<i>Tabla 9.</i> Capacitaciones dentro de la empresa “San Pedrito”	48
<i>Tabla 10.</i> Evaluación del desempeño laboral en la empresa “San Pedrito”	49
<i>Tabla 11.</i> Grado de competencia de los colaboradores de la empresa “San Pedrito”	50
<i>Tabla 12.</i> Modelo de premisas	57
<i>Tabla 13.</i> Funciones del modelo y relaciones inter-funcionales	61
<i>Tabla 14.</i> Estrategias para la Empresa “San Pedrito”	63

RESUMEN

El presente trabajo de titulación basa su estudio en “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA FERRETERÍA SAN PEDRITO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”; el trabajo de investigación permitió conocer de manera cercana, precisa y oportuna las bases para la debida potenciación y ejecución de las tareas dentro de la organización y así determinar una adecuada gestión administrativa entre empleador y colaboradores que se relación de manera directa en el cumplimiento de los objetivos empresariales.

En la introducción del presente trabajo de investigación, da a conocer la necesidad de impulsar y fomentar al capital humano en las organizaciones, de esta manera se busca mejorar los procesos de producción y la estabilidad de los colaboradores de la organización; la gestión administrativa tiene como finalidad generar oportunidades de realización para el personal humano con actitudes y habilidades que se verán reflejadas en el logro y éxito alcanzado por la empresa.

El estado del arte basa su contexto en varios conceptos establecidos por diferentes autores que fundamentan teóricamente las generalidades de cada una de las variables de investigación, también se determinó las generalidades de la empresa “San Pedrito” en dónde se estableció su reseña histórica, misión, visión y valores y su estructura organizacional.

En la metodología se establece el tipo de técnicas e instrumentos que se utilizaron en la ejecución del presente trabajo de investigación, se determinó la población y muestra del objeto de estudio a la cual se le aplico un modelo encuesta para obtener información eficiente y eficaz que fundamenten nuestra investigación.

En la parte final de nuestro trabajo de investigación se concluye mediante la aplicación de la propuesta planteada de un Modelo de Gestión Administrativa que se aplicó en la Empresa “San Pedrito” de la ciudad de Riobamba.

PALABRAS CLAVE

Administración, Modelo de Gestión, Procesos, Plan Estratégico, Talento Humano

ABSTRACT

This project is titled "the administrative management and the labor performance of San Pedrito hardware of Riobamba city." The research work permitted to know in a close, precise and timely manner the bases for the due empowerment and execution of the tasks within the organization and in this way to determine adequate administrative management between employee and employer that is directly related to compliance of business objectives.

In the introduction of this research work, it reveals the need to promote human capital in organizations. In this way, it attempts to improve production processes and the organization's collaborators; The administrative management aims to generate opportunities for achievement for human personnel with attitudes and skills that will be reflected in the achievement and success achieved by the company.

State of the art bases its context on several concepts established by different authors that theoretically support each of the research variables' generalities. San Pedrito Company's generalities were also determined where its historical review, mission, vision and values , and organizational structure.

The methodology establishes the type of techniques and instruments used in the execution of this research work. The study object's population and sample were determined, to which a survey model was applied to obtain efficient and practical information that substantiates our research.

In the final part of the research work, it is concluded by applying the proposed proposal of an Administrative Management Model that was applied in San Pedrito Company in Riobamba city.

Keywords: *Administration, Management Model, Processes, Strategic Plan, Human Talent*

Reviewed by:

Mgs. Lorena Solis Viteri

ENGLISH PROFESSOR

c.c. 0603356783

1. INTRODUCCIÓN

Las empresas, en la época actual, ocupan un lugar imprescindible en el mundo debido a que las mismas, brindan un soporte adecuado, para la satisfacción de las diversas necesidades que posee el consumidor. Dentro del contexto actualizado, las empresas buscan fomentar e impulsar el capital humano dentro de la organización, debido a que se busca generar conciencia, sobre las necesidades de los mismos en base a la participación en la toma de decisiones, logrando generar oportunidades de realización personal en los trabajadores, el estudio de la gestión administrativa y desempeño laboral, resulta imprescindible dentro de la organización, ya que fomenta la participación continua de los colaboradores, logrando un correcto desempeño laboral tanto a corto y largo plazo.

Es por ello que una adecuada gestión administrativa dentro de una empresa es uno de los factores más importante, ya que permitirá un desempeño laboral eficiente, eficaz y efectivo, permitiendo que sus trabajadores/ as se desenvuelvan óptimamente en cada una de las áreas de la empresa, con actitudes y habilidades que se vean reflejada en cada labor que se desempeñen, de ella dependerá el éxito de cada empresa.

La importancia de esta investigación tiene la finalidad de lograr un soporte que beneficie de manera interna y externa a la Empresa SAN PEDRITO, estableciendo procesos administrativos que conlleven a la participación continua de todo el personal en la toma de decisiones, diseñando un ambiente de trabajo óptimo para el cumplimiento de las actividades laborales. La realización del trabajo final es factible debido a la disponibilidad de material bibliográfico documental y digital. Esta investigación pretende contribuir a estudiantes y docentes que deseen abordar acerca del tema referente a la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Empresa SAN PEDRITO se encuentra situada en la ciudad de Riobamba en la Av. Pedro Vicente Maldonado y Juan Machado, empezó sus actividades en el año 2003 y su actividad principal es la venta al por mayor y menor de artículos de ferretería, inició con un capital de 10.000 dólares, actualmente sus activos superan los 200.000 dólares y cuenta con 9 colaboradores; cuyo servicio se encuentra destinado a la venta, entrega de sus productos con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus clientes y lograr los objetivos planteados por su propietario quién tiene el rol de administrador de la misma.

Con el respaldo y la confianza de la familia Mají en un periodo de 16 años, la Empresa SAN PEDRITO, ha presentado un crecimiento paulatino, de la mano de esto surge la problemática, luego de haber realizado una entrevista al propietario supo manifestar que la administración que ha tenido la Empresa SAN PEDRITO ha sido de manera empírica, expresa que por la falta de conocimientos y a pesar que la empresa tiene varios años en el mercado no posee una Gestión Administrativa que influya el desenvolvimiento adecuado del personal, así como proporcionar directrices para el desarrollo de la misma, a diferencia de la competencia que poseen esta gestión que en pocos años en el mercado se han desarrollado de mejor manera en el ámbito, con niveles de crecimiento y desarrollo elevado, por lo que se ve la necesidad de diseñar un modelo de Gestión Administrativa.

La falta de un direccionamiento de las funciones dentro de la empresa SAN PEDRITO, así como un débil manejo del proceso administrativo ha ocasionado que la ferretería no se desenvuelva oportunamente en cada área, de no realizarse una adecuada Gestión Administrativa en la Empresa San Pedrito, el desempeño laboral sufrirá cambios ya que se ha evidenciado una falta de responsabilidad de los trabajadores para el cumplimiento de metas y desinterés por parte de los mismos para capacitarse lo que conduce a un mal servicio al cliente y mala imagen institucional. Una inadecuada Gestión Administrativa trae como resultado que sus trabajadores no comprendan la misión y visión debido a que no saben cuáles son los objetivos de la empresa a un corto o largo plazo, paralizando la fluidez de los procesos internos sobresaltando el desarrollo de la empresa originando un bajo desempeño laboral, ya que es muy trascendental que los empleados se desempeñen correctamente dentro de una organización para así poder desarrollar la efectividad y el éxito de una empresa.

2.1. Formulación del problema

¿Cómo influye la Gestión Administrativa en el Desempeño Laboral en la Ferretería San Pedrito de la ciudad de Riobamba?

3. OBJETIVOS

3.1. General

Determinar como la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los colaboradores perteneciente a la Ferretería San Pedrito.

3.2. Específicos

- Diagnosticar la gestión administrativa en el desempeño laboral, de los colaboradores pertenecientes a la Ferretería San Pedrito.
- Identificar la forma correcta de la toma de decisiones dentro de la Ferretería San Pedrito.
- Diseñar un modelo de gestión administrativa con estrategias para el mejoramiento del desempeño laboral.

4. ESTADO DEL ARTE

4.1. Antecedentes

La Gestión Administrativa aplicada en los recursos humanos logra conseguir personal capacitado en las diferentes áreas que se requiera, mediante la aplicación de la ética se logra ofrecer un trato equitativo e igualitario mejorando las relaciones personales entre los colaboradores de la misma. Revisando los antecedentes bibliográficos se han identificado literaturas relevantes, en el Proyecto de Investigación “La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metalmecánica ALHICE” perteneciente a Caiza Silvia, Ambato indica:

De no ejecutar una apropiada gestión administrativa en la empresa metalmecánica “ALHICE” no se logrará conseguir los procedimientos para el desempeño laboral, ya que existe falta de responsabilidad del personal para el desempeño de metas y desinterés por parte de los mismos para capacitarse y esto conduce a brindar un servicio ineficiente lo cual genera mala imagen institucional. (p.06)

El Proyecto de Investigación “La Gestión Administrativa y su incidencia en el desarrollo del Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia LTDA, sucursal Riobamba periodo 2015” perteneciente a Lemache Andrea y Peñafiel Sandra, Riobamba, cuyo objetivo es establecer como la gestión administrativa transgrede en el progreso del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito Sagrada Familia LTDA. Sucursal Riobamba periodo 2015, donde se obtuvo el siguiente resultado:

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia LTDA., si existe una gestión administrativa por parte de los directivos, pero no cuenta con un documento por escrito que indique o especifique el modelo de gestión y los procesos administrativos que se llevan a cabo en la Cooperativa. (p.61)

Como antecedente bibliográfico tenemos el Proyecto de Investigación con tema: “Gestión de Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral de la Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte del GADM Riobamba periodo 2016”, autora Moya Johana, Riobamba; cuyo objetivo es determinar la incidencia de la Gestión de Talento Humano en el Desempeño Laboral de la Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte del GADM Riobamba por lo que indica:

Se debe tener en claro todas las políticas administrativas en el manejo del departamento de administración de talento humano, a través de una secuencia de pasos ordenados dando a conocer los objetivos dentro del proceso de investigación que son aplicadas por el departamento (Moya, 2018).

En el proyecto de investigación con tema: “Incidencia de la Gestión Administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en perfeccionamiento de la calidad de servicios y atención a los usuarios”, autores Encalada Segundo & Loza Pedro radica la importancia de la Gestión Administrativa que indica:

En contextos complicados, donde se precise de un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración es muy significativa para la ejecución de los objetivos y su importante papel en el progreso económico y social de las organizaciones. (p.18)

Ferrer (cómo se citó en Chiavenato) en su investigación con tema: “Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016” explicó que el desempeño laboral es:

La combinación del comportamiento de las personas con sus resultados, también lo interpreta como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización. El desempeño es conocido como el

rendimiento laboral del personal, así como también es la capacidad que poseen los individuos para realizar, ejecutar y generar trabajos disminuyendo el tiempo, pero con un menor esfuerzo y mejora calidad así dirigir una evaluación teniendo como resultado el óptimo desenvolvimiento en sus puestos de trabajo. (p. 48)

La Revista de Ciencias Sociales con tema “Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia” perteneciente a Pedraza Esperanza, Amaya Glenys & Conde Mayrene, consideran al desempeño laboral como:

La piedra angular que permite efectuar el éxito y la efectividad de las organizaciones, es aquella que en la actualidad los gerentes poseen un gran interés por los recursos humanos y de aquellos aspectos que les permite evaluar y mejorar el desempeño laboral, el cual es considerado como aquel comportamiento que es observado en los trabajadores de una empresa los mismos que son importantes para poder medirlos por competencias cada persona y su nivel de contribución a la empresa. (p.495)

Como parte de un antecedente bibliográfico la Revista Negotium con tema “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa vigilantes asociados costa oriental del lago” y sus autores Quintero Niria; Africano Nelly & Faría Elsis determinan que el desempeño laboral está conformado por:

Comportamientos de un trabajador y actividades, experiencias de cada miembro con la organización. Dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, cumplido estos dos objetivos su estimulación se convertirá en el promotor para adjudicarse compromisos y enfocar su conducta laboral al logro de las metas que admitirán que la organización eficacia altos niveles de vigor. (p.35)

La investigación realizada por Sum Mónica en el año 2015 en su tesis de grado con tema “Motivación y Desempeño Laboral Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango” identifica al desempeño laboral cómo:

El vocablo desempeño laboral describe lo que en realidad hace un colaborador en una empresa y su trabajo ejecutado en sus actividades laborales, de la misma manera, son precisos los aspectos que el individuo tiene tales como la eficiencia, calidad y productividad con la que desarrolla las mismas. (p.6)

El Proyecto de Investigación de Pastor Paola (cómo se citó en Montejo, 2015) con tema “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una

empresa privada de combustibles e hidrocarburos” realizado en el año 2017 determina al desempeño laboral de la siguiente manera:

Es aquel comportamiento y acción que se pueden observar en los trabajadores que son selectos para lograr los objetivos de las empresas y que pueden ser evaluados en términos de capacidades de cada persona y nivel de tributo a la empresa”. El desempeño laboral es aquel resultado de una evaluación donde se llega a conocer lo que una persona piensa y siente, dichos factores intervienen en sus ejercicios, en el logro de sus objetivos y las destrezas para obtener el compromiso. (p.22)

El desempeño laboral es una acción y no los resultados que produce una acción además nos describe los componentes deben establecerse para determinar una conducta, en dónde evaluar y analizar el personal de la empresa es esencial dentro de la investigación.

4.2. Fundamentación teórica

Gestión y Administración

La Gestión y la Administración posee una relación estrecha, debido a que permite conocer el ambiente y poder generarlo y conceptualizarlo en las directrices estratégicas, de la misma manera la administración precisa contribuir en las empresas. Esta unión entre la gestión y administración admite que las entidades sociales productivos produzcan sus recursos con eficacia y alcancen los propósitos con eficacia (Hernández y Rodríguez & Martínez, 2015).

La Gestión Administrativa es un factor de gran importancia para cualquier organización ya sea pública o privada. Según Anzola (2016) indica que:

Son todas aquellas actividades que permitan coordinar y conocer los esfuerzos de un grupo de personas, de forma en la que se permita alcanzar los objetivos y metas con la ayuda de sus trabajadores y sus recursos materiales, por medio de actividades y procesos esenciales como las que se empiezan para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se trata de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y la planeación, organización, dirección y control. (p.70)

La gestión administrativa basa sus funciones bajo los diferentes resultados obtenidos por las diferentes acciones, de la manera más eficiente y económica posible; su objetivo se enfoca en escoger acciones en función del resultado que se espera obtener y de los medios de que se dispone; de esta manera, optimiza de manera óptima los

recursos de la organización (Chiavenato,2017).

Concepto

La gestión administrativa es la unión de varios recursos importantes dentro de las empresas como: humanos, materiales, tecnológicos y financieros; que permiten a la producción proporcionar servicios de calidad; de esta manera se plantea como objetivo satisfacer las necesidades de la sociedad, obteniendo un beneficio máximo para la misma (Acebrón, 2015).

En la obra titulada Fundamentos de la administración se señala que la Gestión administrativa es “El conjunto de períodos mediante el cual se desarrolla la administración, que alcanza una serie de fases, funciones cuyo conocimiento es fundamental para emplear el método, los principios y las técnicas de este método educadamente” (Munch, 2017, p.31).

Es por ello que se puede mencionar que la gestión administrativa influye en el desarrollo empresarial y laboral aplicando el proceso administrativo como: planificación, organización, dirección y control, lo que ayuda a la empresa desarrollarse bajo sistemas de planificación estratégica, conllevando a que se logre el cumplimiento de los objetivos de la misma, mediante la aplicación de estos procesos se logra establecer líneas de trabajo coordinado.

Importancia

Para Mendoza (2017) su importancia es:

Poseer un carácter sistémico al ser portadora de acciones congruentemente encaminadas al logro de objetivos a través de la observación de las ocupaciones tradicionales de la gestión en el proceso administrativo, así mismo de ser un papel predominante pues se considera un progreso en el modelo de negocio. (p.01)

Se detalla la relevancia del recurso humano en la gestión administrativa por tanto es el elemento transcendental para que la gestión se formalice, ya que de las capacidades y características que posee el personal dependerá del logro de las metas y objetivos, tanto individuales como grupales (Hurtado, 2017).

Es importante, ya que es una clave para el éxito en una empresa, sirve como base para el desempeño de los objetivos planteados dentro de la misma, contribuyendo en el compromiso de cada uno de los colaboradores, permitiendo cumplir cada una de sus tareas obteniendo resultados óptimos de sus trabajadores.

La Ferretería San Pedrito debe guiar a sus empleados a las tareas que se les asigna que actúen con responsabilidad teniendo conocimiento de los recursos que posee la

Ferretería, que contribuyan a la correcta utilización y manejo de ellos, de esta manera obtener el crecimiento de la empresa.

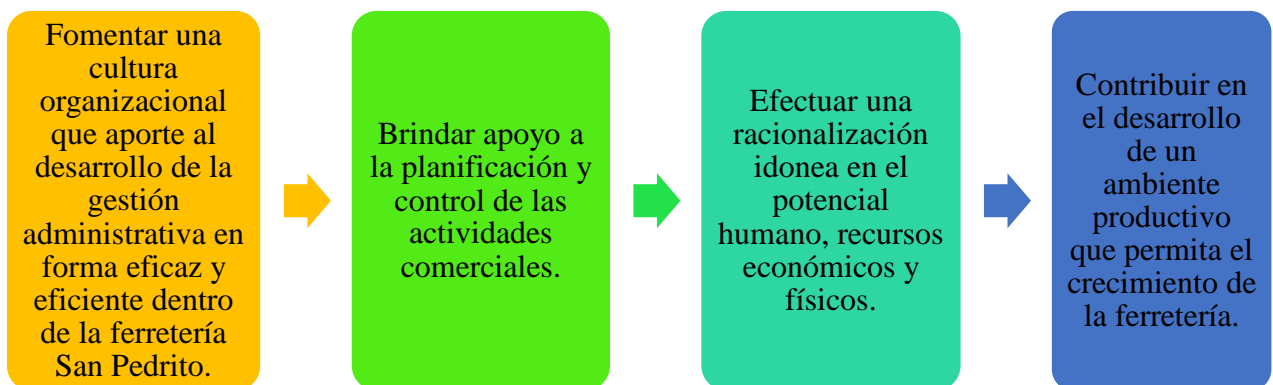
Objetivo

Los objetivos de la gestión administrativa es garantizar el desempeño de las metas planteadas en la empresa, buscando el correcto manejo de los recursos económicos, físicos, humanos y materiales en cada una de las áreas de la empresa San Pedrito.

Satisfacer a los consumidores con los mejores productos y servicios de calidad siempre distinguiéndose de la competencia con la finalidad de brindar un adecuado servicio a la sociedad es uno de los objetivos primordiales de la empresa San Pedrito.

Es importante que se consiga lo que la empresa se proponga de manera eficaz y eficiente permitiendo el desarrollo administrativo y productivo que conlleve al crecimiento de la empresa.

Ilustración 1. Principales objetivos.



Fuente: Manual de funciones Empresa “San Pedrito”. Riobamba-Ecuador.

Desempeño Laboral

Es aquel que influye de forma directa en el desarrollo y crecimiento de la organización. Según Chiavenato (2017) define el desempeño como:

La eficacia y la eficiencia del personal que trabaja dentro de las organizaciones lo cual es necesario para la organización. El desempeño es conocido como el rendimiento laboral y la capacidad que poseen los individuos para poder producir generar y realizar un trabajo optimizando su tiempo y aprovechando los recursos con un menor esfuerzo y calidad. (p.364)

El rendimiento laboral se manifiesta en las diferentes actitudes que el trabajador

efectúa las funciones y tareas que le son recomendadas dentro del contexto laboral.

Montoya (2018) refiere al desempeño laboral como:

Recurso humano el cual se encuentra comprometido y el mismo es capaz de brindar sus habilidades y conocimientos a la empresa, aunque no siempre se consigue efectuar un proceso de selección no siempre se hace uso de un principio esencial a la hora del reclutamiento, como es la inducción, la cual se debe discurrir como un sistema enlazado que forma en el ciclo del empleo con la selección y termina con la entrevista de salida (egreso), pero que a su vez se debe inspeccionar en la valoración del desempeño del personal. (p.03)

El desempeño laboral evalúa aspectos como: aptitud, eficacia, y obtención que desarrolla el trabajador al momento de ejecutar las actividades asignadas, se ve evaluado en el comportamiento correspondiente a la búsqueda de objetivos fijados de esta manera constituye una estrategia individual para lograr los objetivos deseados (Ruiz, 2016).

4.3. Generalidades de la Empresa

Ferretería San Pedrito

La empresa San Pedrito está situada en la ciudad de Riobamba en la Av. Pedro Vicente Maldonado y Juan Machado, su actividad principal es la venta al por mayor y menor de artículos de ferretería, la inversión inicial fue de \$ 10.000 dólares, actualmente sus activos superan los \$ 200.000 dólares.

La empresa San Pedrito inicia sus actividades económicas el 31 de enero del 2003 en un pequeño local ubicado en el sector de Lican en ese entonces contaba con unas ventas mensuales aproximadas de \$ 5.000 dólares, conforme pasaba el tiempo iban creciendo en el sector, la idea del negocio surge por el crecimiento poblacional que presentaba además a la influencia de estar junto a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo que presentaba un aporte al crecimiento económico del sector.

4.3.1. Misión y Visión de la Empresa

Misión

La empresa San Pedrito ofrece a sus clientes una amplia línea de artículos de ferretería, materiales para la construcción y acabados, proporcionando asesoramiento especializado en la compra de sus materiales de construcción, estamos adaptados a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, otorgándoles precios justos y

competitivos de la mano de un personal eficiente y responsable (San Pedrito, 2020).

Visión

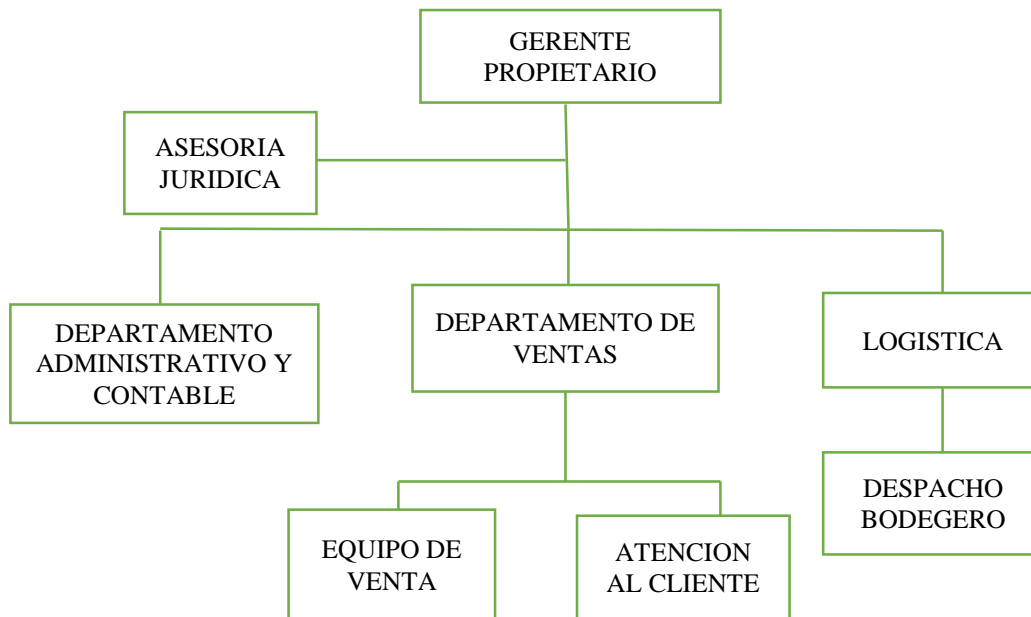
Ser un Grupo Ferretero líder en el mercado local y regional encaminado a ser un distribuidor y proveedor potencial reconocido por sus precios competitivos, cuidando siempre de los requerimientos de nuestros clientes internos y externos, orientados al mejoramiento continuo (San Pedrito, 2020).

4.3.2 Valores de la Empresa

- **Responsabilidad:** Que tengan la capacidad de realizar cada una de las tareas encomendadas con empeño, dedicación y disciplina, aportando más de lo que en realidad se puede dar, realizándolas con cuidado y de manera responsable.
- **Honestidad:** Actuar con rectitud, disciplinado e intachable en el momento de la compra- venta, cuidar del despilfarro, el uso inadecuado de los materiales, cuidar de cualquier pérdida.
- **Comunicación:** Por sobre todas las cosas la comunicación es muy importante dentro del ámbito empresarial.
- **Transparencia:** Ser claros en el progreso de las diligencias ejecutadas dentro de la organización, no se debe esconder la información relevante para la empresa.
- **Adaptabilidad:** Los participantes de la organización deben adaptarse a los momentos en los cuales la organización necesita de cambios para satisfacer las necesidades de los clientes en el momento actual.
- **Constancia:** Perseverar en la obtención de los objetivos planteados, mantenerse en el mercado pese a las dificultades y circunstancias con esfuerzo y esperanza saber afrontar obstáculos.
- **Cercanía:** Gran parte del éxito organizacional depende de la cercanía que los colaboradores tengan con la filosofía corporativa de la organización; sentirse parte de la misma, permite un desarrollo más eficiente y eficaz al momento de ejecutar las actividades de la misma (San Pedrito, 2020).

4.3.3 Estructura Organizacional de la Empresa San Pedrito.

Ilustración 2. Organigrama de la empresa



Fuente: Manual de funciones Empresa “San Pedrito”.

4.4. Tipos de Administración

La administración puede clasificarse en varios tipos, de acuerdo al enfoque con cual se ejerza la organización ya sea en el ámbito público, privado o mixto.

Administración Pública

Según Guerrero (2018) en su obra la señala que la administración pública es:

“El gobierno en acción, es el ejecutivo, es el que actúa la dimensión más visible del gobierno, es decir es la acción gubernamental que busca alcanzar los fines y objetivos del estado” (p.33).

Se entiende por administración pública aquella que se encuentra bajo el dominio político- gubernamental indistintamente que tenga un alcance ya sea local o nacional, esta administración emplea recursos públicos, con el fin de alcanzar objetivos.

Característica:

- Tiene una base social
- No posee incentivo pecuniario
- Posee una estructura compleja
- Forma parte del campo derecho público
- Tiene un fin público

Administración Privada

Gómez (como se citó en Fayol) piensa que la administración privada se representa a la orientación y establece el interior de la empresa, no una actividad exterior hacia la clientela o mercado, Simplemente administración privada es igual a dirección.

Este tipo de administración es aquella que emplea todos los negocios, encargadas de la fabricación y venta de bienes y servicios de acuerdo a la necesidad de los consumidores, donde el capital solo depende de personas particulares, es una organización con fines de lucro.

Características:

- Sus productos y servicios tienen fines de lucro
- Compite con otros en el mercado
- Su financiamiento es a través de inversionista
- No depende del estado
- Debe mantenerse en total movimiento para evitar la quiebra

Administración Mixta

Conocida también como administración casi pública donde interviene tanto instituciones de poder público como autónomas o privadas mantienen un vínculo en común con el fin de ganar ambas partes, existe una fuerte dependencia del estado en ciertos lineamientos, puede ser nacional o internacional (Debo, 2015).

La administración mixta, hace relación a las organizaciones o empresas que funcionan bajo la supervisión del estado y de la misma manera del ámbito privado ya sea regional, nacional e institucional.

4.4.1. Proceso Administrativo

El proceso de administración plantea, organiza la estructura de la empresa y de esta manera indica cómo la misma se encuentra controlada; la eficiencia de los trabajadores basa sus actividades sobre la adecuación de medios (órganos y cargos) que le permitan a los mismos desarrollar su trabajo en un ambiente adecuado; el administrador cumple un papel muy importante dentro de la organización ya que el mismo debe buscar formas adecuadas de coordinar la función individual y de esta manera dar cumplimiento a las metas implantadas en la planeación estratégica de la organización.

Según Bernal (2015) afirma:

Dentro del proceso administrativo alcanza el conocimiento, las herramientas y las técnicas del que hacer administrativo, y hace informe a los métodos de; planeación, relacionada con el direccionamiento de las organizaciones hacia lo que será futuro; Organización, que percibe la segmentación del trabajo por responsabilidades y áreas eficaces; Dirección, describe a la dirección de las individuos que trabajan en las organizaciones para el beneficio de los objetivos conocidos en la planeación; Control, que se refiere al proceso de evaluar y retroalimentar el desempeño de las

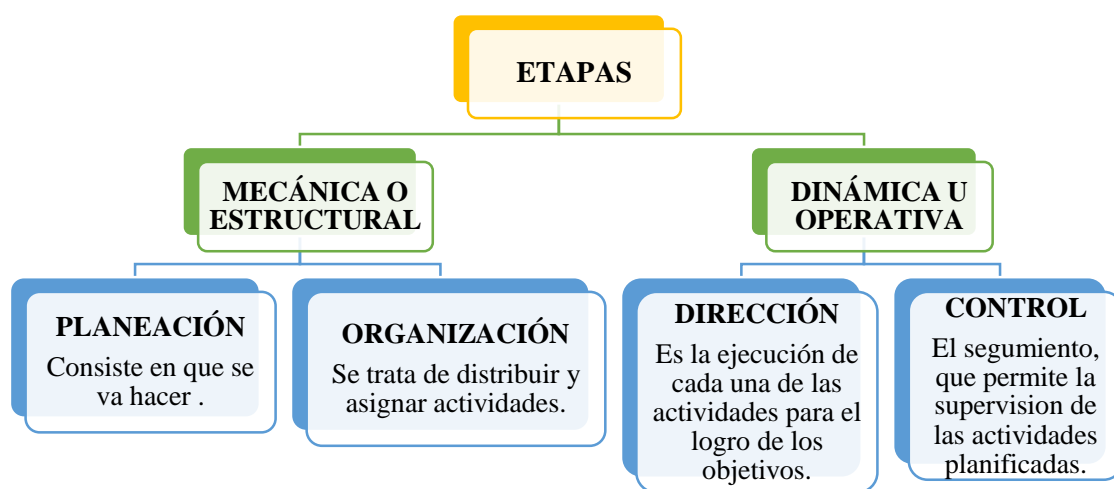
personas y organizaciones para el beneficio de sus objetivos. (p.01)

El proceso administrativo permite identificar la idoneidad, eficacia y eficiencia de las actividades laborales durante el periodo establecido y de esta manera se determina el potencial desarrollo que los colaboradores brindan a la empresa.

Según Amador (2016) manifiesta que: “Son aquellas acciones de planear y organizar la distribución de órganos y cargos que disponen la empresa, dirigir y controlar sus actividades” (p.01).

De acuerdo a lo que manifiestan los autores se puede concluir que el proceso administrativo es la parte fundamental del inicio de una empresa ya que sin la aplicación de ella las empresas no logran conseguir sus fines por los cuales fueron inicialmente creadas, se debe iniciar con una correcta planificación la cual tenga las suficientes bases estratégicas que definan los objetivos claros que se desea lograr.

Ilustración 3. Etapas del Proceso Administrativo.



Fuente: Administración Moderna.

El proceso administrativo de las organizaciones suma esfuerzos coordinados para la ejecución de sus actividades; cuyo esfuerzo se ve reflejado como el mecanismo de ayuda para obtener mayor eficiencia en la organización. La eficiencia, eficacia, coordinación de actividades (productividad y recursos) es el objetivo primordial en una adecuada administración, por lo que es necesario analizar sus fases de ejecución tanto mecánica como dinámica.

Etapa Mecánica

La etapa mecánica se basa en las actividades que se realizan en la organización, Admon (2018) indica:

Se fijan las bases o los cimientos donde se apoyarán las actividades que se van a realizar. Se realiza un profundo análisis de la planeación del trabajo. Deben trabajar en grupo y organizarse para lograr los objetivos que se establecieron en la planificación. (p.06)

La etapa mecánica es la parte teórica, está compuesta por los elementos del proceso administrativo; la planeación que es que voy hacer y por otro lado la organización que es como lo vas hacer es decir se dirige hacia el futuro.

Etapa Dinámica

La etapa dinámica basa sus objetivos en la supervisión de todo lo que se ha establecido en la planificación y organización de las actividades, Admon (2018) afirma: “Pone en práctica lo requerido en la planeación y organización. Inicia la acción del trabajo o habilidad que se va a efectuar. Se inspecciona que todo esté efectuando con lo que se planeó” (p.06).

Esta etapa se refiere el cómo se va a manejar el organismo, está conformada por la dirección y control es decir de ver que se realice y como se lo ha hecho; la supervisión de las actividades es punto clave para determinar el manejo adecuado de los recursos en la organización.

4.4.2. Planeación

Según Chiavenato (2017) menciona:

La planeación o planificación reside en la determinación de la posición futura de la empresa, en específico en sus productos y mercados, su rentabilidad, tamaño, su grado de innovación y las relaciones que conservan con los trabajadores, ella que dicha acción de índole administrativa que pronostica los objetivos y cómo conseguirlo. (p.135)

Según Koontz y Weihrich (2017) la planeación es un proceso que: “Implica la elección de actividades, objetivos y de las labores para efectuarlos, y que requiere la toma de decisiones, es decir, elegir entre diferentes recursos futuros de acción” (p.126).

Se puede determinar que la planeación es el proceso donde se inicia todas las funciones, consiste en fijar metas, objetivos, establecer estrategias, planes de acción, asignar los recursos necesarios para el alcance de dichos objetivos.

El proceso de planeación es considera como aquella herramienta que facilita el proceso de administrar las relaciones a un futuro; es una aplicación específica del proceso de tomar decisiones. Las decisiones permiten intervenir en un futuro así poder

realizar habilidades que son esenciales en las decisiones de planificación, dentro de este proceso de se encuentran:

- Definir objetivo o resultados a alcanzar, al igual que los medios para realizarlos.
- Imaginar un escenario futuro y trabajar para edificarla.
- Prever un futuro exitoso depende de los objetivos diseñados por la organización; sin embargo, es necesario anticiparse a escenarios que pueden verse afectados por la constante evolución de la globalización, pues resulta necesario evitar este tipo de circunstancias con una correcta planeación estratégica que nos permita tomar las mejores decisiones para la empresa.

Importancia

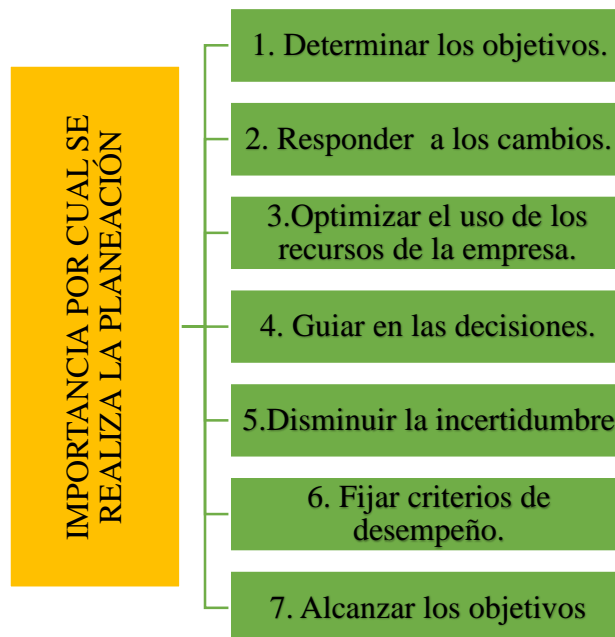
Son abundantes los estudios que muestran que las personas, las organizaciones y las naciones que planean sus actividades tienen mejores y muchas más posibilidades de éxito en el logro de sus objetivos que aquellas que no lo hacen.

Aunque la planeación, sea voluble varias organizaciones (esencialmente, las empresas pequeñas), por lo general ellas siguen modelos formales y bien definidos.

Al respecto, se conoce varios argumentos que llegan a resaltar la significancia de la planeación entre los cuales están:

- Se planea para poder responder de una manera más segura y veraz a los cambios complejos que determinan y caracterizarán el entorno interno y externo de las organizaciones.
- Se planea para un mejor aprovechamiento de los recursos, los cuales cada día son más limitados.
- Se planea para orientar las decisiones y tener una ruta clara hacia donde se espera que se dirijan los esfuerzos de las personas en las organizaciones.
- Se planea para reducir la incertidumbre y aclarar lo que es importante conseguir.

Ilustración 4. Importancia de la Planeación.



Fuente: Manual de funciones Empresa “San Pedrito”.

4.4.3. Organización

Es uno de los procesos que más cambios ha mostrado en los últimos tiempos, debido a las modificaciones drásticas en el entorno.

En este proceso de organización, el desafío para los directivos ha sido diseñar una estructura organizacional que permita a los individuos realizar su trabajo de forma eficiente y eficaz.

Para Reyes (2016) el proceso de la organización trata: “A la estructuración técnica que debe darse entre funciones, jerarquías y obligaciones de cada individuo que son indispensables en un organismo social” (p. 28).

Dentro de la obra del autor antes mencionado argumenta que dentro del proceso de la organización existen tres etapas o fases indispensables en este proceso, como son:

- **Funciones:** deben definirse de forma concisa las divisiones de trabajo en cada área o departamento.
- **Jerarquía:** Se debe establecer el nivel de superioridad o autoridad existente en cada nivel de la organización.
- **Puestos:** La persona adecuada en el puesto o cargo adecuado.

Analizando lo antes mencionado de los autores la organización es la parte de la etapa del proceso administrativo encargada de fijar responsabilidades, asignar tareas a cada uno de los miembros dentro de la organización de los recursos que se posee, y de esta

manera tener como resultado el alcance de los objetivos propuestos.

4.4.4. Dirección

La dirección es una función de la Administración que consiste en motivar a las personas e influir en ellas y en sus equipos para que realicen sus trabajos en función del logro efectivo de los objetivos organizacionales.

Influye en las personas y les permiten contribuir en el óptimo cumplimiento de los objetivos y metas de las organizacionales y grupales; se conoce que principalmente tiene que ver con el aspecto interpersonal de la dirección.

Según Chiavenato la dirección es la función del área administrativa que orienta el proceder de los sujetos hacia el logro de los objetivos; requiere de una óptima comunicación, motivación y liderazgo, se debe realizar las siguientes actividades:

- Conocer detalladamente al personal.
- Descartar el personal que no se involucre en la eficacia organizacional.
- Capacitar al personal para la comunicación interpersonal e intergrupala (Chiavenato,2010).

Etapas

- **Toma de decisiones:** elección de una acción entre varias alternativas.
- **Motivación:** Incentivar al personal a mejorar cada día en sus actividades o funciones de la empresa.
- **Comunicación:** Dialogo estable y confiable entre individuos de la organización.
- **Supervisión:** El encargado debe chequear que sé que se cumplan las tareas acordes a los objetivos.

El proceso de la dirección consiste en la motivación de los colaboradores de la organización influir en cada uno de ellos, en los equipos de trabajo y que de esta manera tengan un buen desenvolvimiento y desempeño laboral.

4.4.5. Control

Es considerada como una de las etapas más esenciales dentro de la administración ya que permite que las empresas puedan poseer grandes planes, así como también poseen una adecuada estructura organizacional y una eficiente dirección, el ejecutivo no logrará comprobar cuál es la situación real de la empresa si no se cuenta con un adecuado mecanismo que se certifique e informe según sus objetivos.

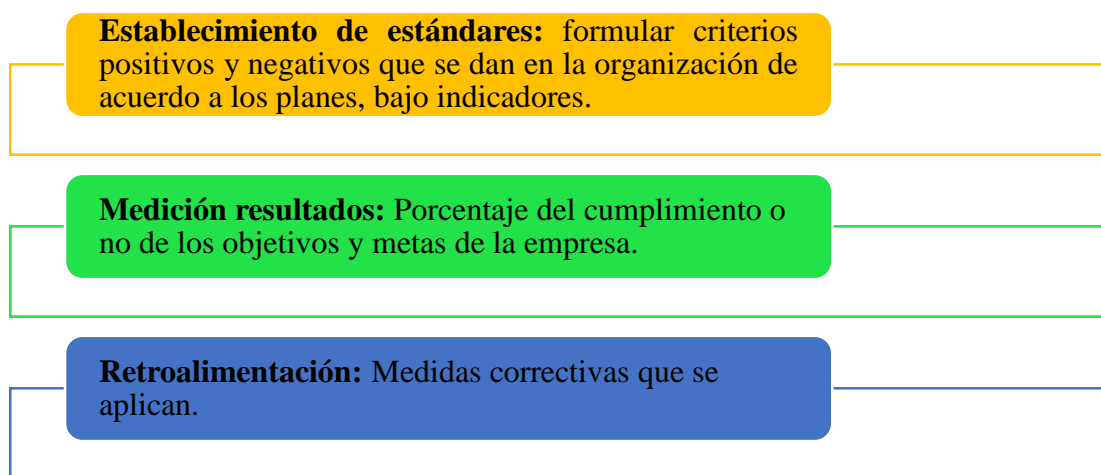
Con el control se puede identificar si todo pase según su conformidad con el plan establecido, las instrucciones y principios establecidos, tiene como propósito identificar

los errores, debilidades y falencias con el fin de poder rectificar e impedir que se originen otra vez.

Para Robbins (2015) el control puede definirse como: “El proceso de regular acciones que aseguren que se están efectuando como estuvieron planificadas y corrigiendo cualquier extravío explicativo” (p.654).

Para Chiavenato (2017) el control es: “Una función administrativa que pretende que lo planificado, organizado y dirigido este enfocado al desempeño de los objetivos que se ha diseñado la organización” (p.135).

Ilustración 5. Etapas del control



Fuente: Introducción a la teoría general de la administración.

4.5. Desempeño Laboral

El desempeño laboral pone en manifiesto las aptitudes que el líder de equipo utiliza en la aplicación de la cultura organizacional para el correcto funcionamiento de la comunicación dentro de la organización.

Dentro de las organizaciones ha sido la clave fundamental para el mejoramiento de la productividad, la eficiencia y la eficacia del personal que labora en las distintas organizaciones, permite que las mismas aumenten su nivel de capacidad, de producir, en su trabajo generando un mejor rendimiento, con un menor esfuerzo. (Chiavenato, 2017, p.364)

4.5.1. Importancia

Según Quintero, Africano y Faría (2018) en su artículo señala que la importancia en el desempeño laboral radica en la acción de evaluar el comportamiento de un empleado la cual no es una consecuencia de los elementos organizacionales efectivos, sino que

estriban de los conocimientos que posea el de estos componentes.

Para Romero (2019) la importancia de este enfoque reside en: “El hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan es función que los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización” (p.01).

4.5.2. Características

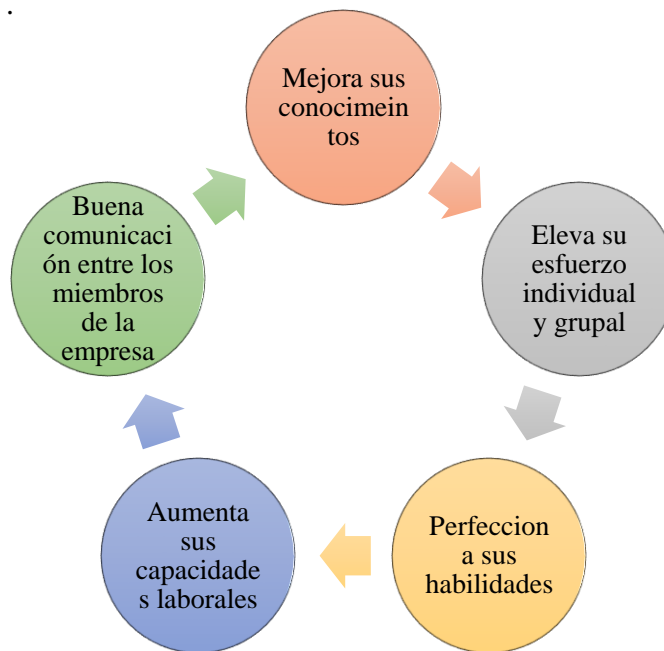
El desempeño laboral se enfoca en los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que un trabajador u empleado desarrolle en su trabajo, se tiene expectativas que se enfoquen en desarrollar lo siguiente:

- Resultados individuales como organizacionales.
- Relevancia en las metas y objetivos.
- Comportamiento y esfuerzo.
- Trabajo en equipo (García, 2018).

El mundo de los recursos humanos se encuentra en constante evolución, para evidenciar el nivel de productividad interno es vital la evaluación del desempeño para tomar las mejores decisiones que le permitan al trabajador determinar su situación actual si se cumple o no con su estabilidad laboral.

Al evaluar el desempeño de productividad de la empresa permite establecer políticas de compensación que vayan en función con la estabilidad del trabajador de esta manera detectar errores en el rendimiento de los trabajadores y poder tomar decisiones que vayan acorde con los propósitos de la organización y la estabilidad de la empresa.

Ilustración 6. Características que desarrolla el personal



Fuente: Evaluación de desempeño aplicado al personal administrativo titular del liceo bolivariano Pedro Arnal, del municipio Sucre, estado Sucre.

4.5.3 Evaluación del Desempeño.

Según Chiavenato (2017) la evaluación del desempeño es:

Una evaluación sistemática de cómo se desempeña una persona en un sitio de trabajo y potencial de desarrollo. Cada valoración es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. Para evaluar a los individuos que trabajan en una organización se aplica varios procedimientos que conocen por varios nombres, como valoración del desempeño, apreciación de mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficacia en las actividades, etcétera. (págs. 202,203)

4.5.4. Objetivo de Evaluación del Desempeño

Para Chiavenato (2017) afirma:

La evaluación del desempeño ha dado lugar a innumerables demostraciones en favor y otras sin duda en contra. Sin embargo, poco se ha hecho para comprobar, de forma real y metódica, sus efectos. Pretendiendo que la selección del recurso humano es considerada como especie de control de calidad, referente a la recepción de materia prima, ha personas que dirán que el desempeño es una situación de inspección que permitirá conocer la calidad de la línea de montaje, estas dos alegorías harán referencia a una posición sumisa, pasiva donde el

trabajador que es evaluado en relación con la organización de la cual es parte; por otra parte su planteamiento será disciplinado, automático, distorsionado y restringido de la naturaleza humana. Es por ello que la evaluación del desempeño no se podrá conseguir una opinión unilateral y superficial referente al comportamiento de las personas (pags.2005, 2006)

La evaluación del desempeño permitirá mejora por igual los resultados de la organización y cómo será su participación futura, por lo que intenta alcanzar los siguientes objetivos:

- Mejorar el rendimiento del empleado.
- Detectar necesidades de capacitación.
- Encontrar la persona para el puesto.
- Tomar decisiones sobre incentivos salariales.
- Mejorar los resultados de la organización.
- Involucrar al personal con los objetivos organizacionales.
- Oportunidades de desarrollo a los miembros de la organización (Alles, 2017).

4.5.5. Beneficios de la Evaluación del Desempeño

Para Chiavenato (2017) los programas de evaluación se planean, coordinan y desarrollan los beneficios a un largo, mediano y corto plazo, donde sus principales beneficiarios son el gerente, trabajadores y la comunidad en general.

Beneficios para el gerente como administrador de personas.

- Valorar el desempeño y el procedimiento de los subordinados, con base en componentes de evaluación y, sobretodo, contar con un sistema de intervención capaz de contrarrestar la subjetividad.
- Relacionarse con sus trabajadores para hacerles comprender que la valoración del desempeño es un procedimiento objetivo, el cual les admite saber cómo está su desempeño.

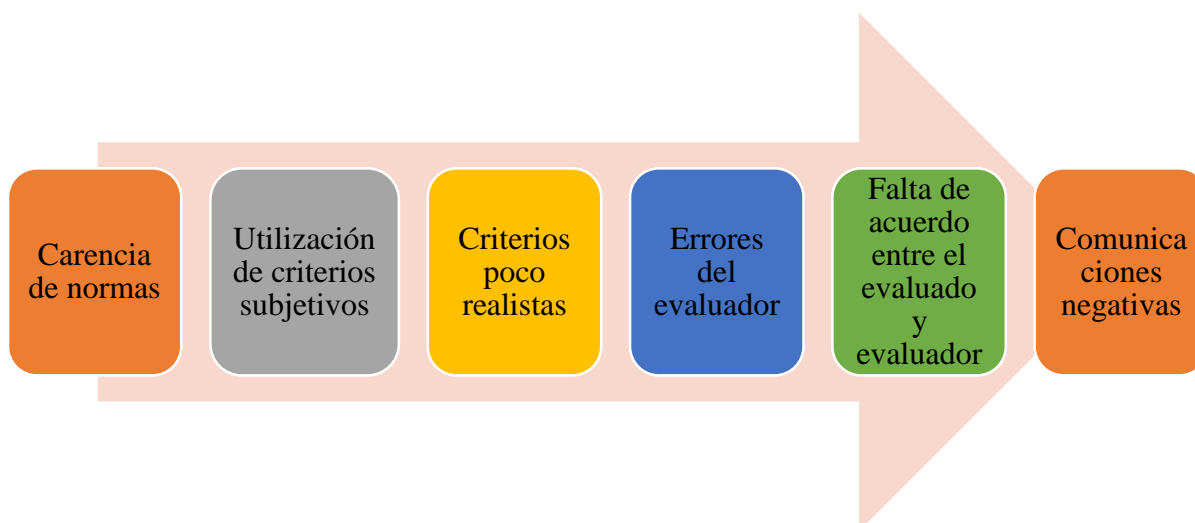
Beneficios para la persona.

- Identificar las reglas de juego, es decir, los aspectos de la dirección y desempeño del recurso humano de empresa.
- Conocer expectativas de su líder en cuanto a su desempeño y como su valoración, sus puntos fuertes y débiles.
- Hacer una autoevaluación y una crítica particular en relación al desarrollo y control personales.

Beneficios para la organización.

- Evaluar su potencial humano de corto, mediano y largo plazos, y definir la contribución de cada empleado.
- Identificar si es necesario realizar una rotación y/o perfeccionarse en explícitas áreas de actividad, y preferir a quienes están dispuestos para un ascenso o traspaso. (Chiavenato, 2017, p. 207)

Ilustración 7. Problemas comunes en la evaluación.



Fuente:-Desempeño por competencia.

4.5.6. Métodos de Evaluación

Para la evaluación del desempeño existen varios métodos que pueden variar de una empresa a otra o en los niveles o áreas de la organización. Para Chiavenato (2017) existen los siguientes métodos tradicionales para la evaluación.

Tabla 1. Métodos de Evaluación del desempeño

MÉTODOS	DESCRIPCIÓN
Método de las escalas graficas	Se considera los rasgos importantes del individuo, y se debe calificar en cuadros sucesivos o en escala continua.
Método de elección forzada	Consiste en evaluar a los individuos mediante frases descriptivas entre varias

	alternativas, sea positiva o negativa.
Método investigación de campo	Debe desarrollarse con base a entrevistas de un especialista en evaluación, determinado las causas y motivos de tal desempeño.
Método de comparación por pares	Permite comparar a los empleados en turnos de a dos, donde se va considerando quien tiene el mejor desempeño, permitiendo clasificarlos.
Método de frases descriptivas	Es similar al de elección forzada, el evaluador es el que señala la frase descriptiva del evaluado sin necesidad de alternativas, positivas como negativas.
Método de autoevaluación	Se pide al empleado que realice un análisis sumamente sincero de sus características en el desempeño.
Método de evaluación de resultados	Está ligado a la administración por objetivos, permite tener una comparación periódica entre los resultados de rendimiento del empleado con los objetivos.
Métodos mixtos	Debido a la complejidad de cargos la organización recurre a más de un método para evaluación.

Fuente:-Administración de los Recursos Humanos.

5. METODOLOGÍA

5.1. Método Hipotético Deductivo

Según Vásquez (2017) afirma: “El método deductivo es aquél que se inicia fundamentalmente en los datos generales aceptados como verdaderos dentro de la investigación, para deducir por medio del razonamiento lógico” (p.1).

En la presente investigación se aplicó este método partiendo del planteamiento del problema en donde se analizó el fenómeno a estudiar, en el que se logró la determinación y conocimiento de las variables tales como la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Empresa “San Pedrito”, así como los conceptos, principios y generalidades existentes; los pasos a seguir para la realización de este método fueron:

1. Se observó la población a la cual se le aplicó la debida encuesta y entrevista en este caso los colaboradores y los ejecutivos de la Empresa “San Pedrito”.
2. Partimos de la hipótesis planteada en la Investigación: La Gestión Administrativa incide en el Desempeño Laboral de la Empresa “San Pedrito”.
3. Mediante la utilización de las encuestas, entrevistas se realizó la verificación y comprobación de la verdad de los enunciados comparándolos como experiencia de los colaboradores y ejecutivos de la Empresa “San Pedrito”.

Se enfocó en la deducción lógica con fuentes primarias y secundarias, estudiando la esencia del problema, y procediendo a revisar y clasificar los datos para formar una línea base; de esta manera se realizó un adecuado análisis que se encuentra posteriormente en la investigación.

5.2. Tipo de Investigación

5.2.1. Descriptiva

Sabino (2017) menciona que la investigación de tipo descriptiva “Trabaja sobre situaciones de hechos, y su particularidad esencial es la de exhibir una adecuada interpretación, tal metodología fue utilizada por primera vez en Perú, para la realización de una investigación demográfica”. (p.01)

Por medio de la recolección de datos nos han permitido obtener una descripción clara y concisa del contexto actual de la Empresa “San Pedrito” la investigación lleva un enfoque descriptivo, en dónde se puntualizó las características principales de la población estudiada y analizada.

5.3. Diseño

Para el diseño de nuestra investigación no realizamos variaciones en la variable independiente “Gestión Administrativa”, lo que se realizó fue una investigación *No Experimental* cuyo proceso fue observar los procedimientos que se realizaban en la Empresa “San Pedrito” tal y como se daban en su contexto natural para después analizarlos.

5.4. Población y Muestra

5.4.1. Población

Para determinar la población dentro del presente proyecto de investigación se ha tomado en consideración a los trabajadores de la empresa “San Pedrito”, cuyo rendimiento debe ser evaluado dentro de la organización y de esta manera controlar y coordinar las acciones de los distintos roles que desempeñan los colaboradores dentro de la empresa; la población fue observada en el lugar y en el momento determinado de la investigación.

5.4.2. Muestra

Se ha tomado en cuenta al personal que labora y brinda su servicio dentro de la empresa “San Pedrito” en este caso los 10 colaboradores de la organización; debido a que es una población pequeña, no se obtuvo una muestra, sino que todos los elementos fueron considerados dentro del proceso investigativo, a esta población se le aplicó la técnica de la encuesta.

5.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

5.5.1. Técnicas

- **Encuesta:** Se aplicó como instrumento un tipo de encuesta llamada de profundidad, cuyo objetivo fue encuestar a las personas establecidas dentro de la muestra; por medio de la recolección de datos se logró conseguir información verídica y de esta manera permitió realizar la ejecución del estudio para el correcto análisis e interpretación de la información.

- **Entrevista:** Se realizó una entrevista directa al gerente de la empresa “San Pedrito” utilizándola como instrumento de indagación e inspección de documentos.

5.5.2. Instrumento

- Cuestionario
- Guía de Entrevista

5.5.3. Técnicas de procesamiento de la información.

Para nuestra investigación se tomó en consideración la información receptada en los cuestionarios aplicados a los colaboradores de la Empresa “San Pedrito” los mismos que fueron evaluados y ordenados a través de la herramienta de Microsoft Excel, para obtener información útil, que a través de cuadros y gráficos estadísticos se ejecutó de manera adecuada el análisis correspondiente que permitió comprobar la eficacia de la hipótesis en la investigación.

5.6. Hipótesis

Toda la información que se recolecto dentro de la empresa, desde el momento de su creación hasta la actualidad nos ha permitido identificar a la gestión administrativa y el desempeño laboral como entes fundamentales para realizar el respectivo modelo de gestión que permitan a la misma realizar transformaciones en la organización.

Al adecuar un correcto modelo de gestión dentro de la empresa “San Pedrito”, se logrará establecer nuevas estrategias para el correcto funcionamiento de la administración de talento humano, a través de una secuencia de pasos ordenados dando a conocer los objetivos dentro del proceso de investigación.

5.6.1. Hipótesis Alterna (Ha)

Minitab (2019) indica que la hipótesis alternativa es: “Un parámetro de población más pequeño, más grande o diferente del valor hipotético de la hipótesis nula. La hipótesis alternativa es lo que usted podría pensar que es cierto o espera probar que es cierto” (p14).

La Gestión Administrativa incide en el Desempeño Laboral de la empresa “San Pedrito” de la ciudad de Riobamba.

5.6.2. Hipótesis Nula (Ho)

La hipótesis nula indica que un parámetro de población (tal como la media, la desviación estándar, etc.) es igual a un valor hipotético. La hipótesis nula suele ser una afirmación inicial que se basa en análisis previos o en conocimiento especializado.

La Gestión Administrativa no incide en el Desempeño Laboral de la empresa “San Pedrito” de la ciudad de Riobamba.

5.7. Variables

5.7.1. Variable Independiente

- Gestión Administrativa

5.7.2. Variable Dependiente

- Desempeño Laboral

6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Encuesta aplicada al personal Ejecutivo y Colaborativo de la empresa “SAN PEDRITO”

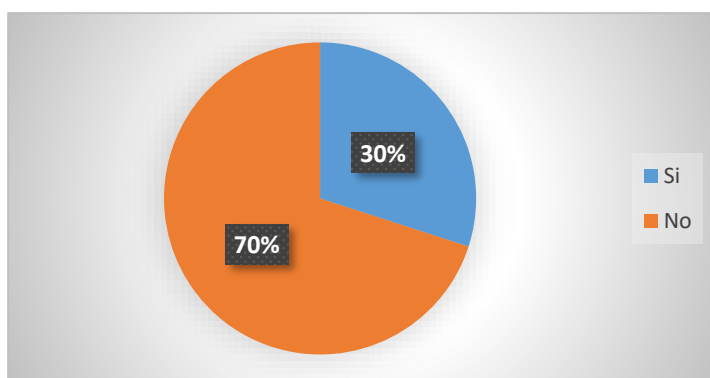
Pregunta 1. ¿En la empresa “San Pedrito” se utiliza un modelo de gestión administrativa?

Tabla 2. Utilización de modelo de gestión dentro de la empresa “San Pedrito”

PREGUNTA 1	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	3	30%
No	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta
Realizado por: Flores Jeniffer

GRÁFICO 1. Utilización de modelo de gestión dentro de la empresa “San Pedrito”



Realizado por: Flores Jeniffer

Análisis

Según la respuesta de las personas encuestadas, el 30% indica que la empresa “San Pedrito” sí hace uso de un modelo de gestión administrativa, mientras que el 70% indica que la empresa no utiliza un modelo de gestión administrativa dentro de la misma.

Interpretación

En la empresa “San Pedrito” la mayoría del personal que labora y presta sus servicios no conoce sobre un modelo de gestión administrativa, por lo que podemos determinar que la productividad y competitividad dentro del sector laboral no se ven involucradas de manera correcta en la organización.

Pregunta 2. ¿El proceso administrativo de la empresa “San Pedrito” es eficiente?

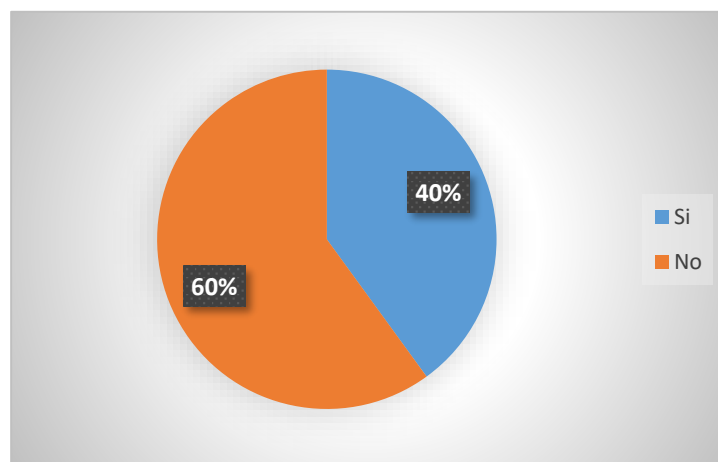
Tabla 3. Desarrollo administrativo en la empresa “San Pedrito”

PREGUNTA 2	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	4	40%
No	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Flores Jeniffer

GRÁFICO 2. Proceso administrativo en la empresa “San Pedrito”



Realizado por: Flores Jeniffer

Análisis

Del total del personal interno encuestado el 40% responde que el proceso administrativo es eficiente dentro de la empresa “San Pedrito” mientras que el 60% de los colaboradores indica que el proceso administrativo no es eficiente, debido a que no se tiene el conocimiento adecuado sobre el mismo.

Interpretación

Se puede decir en base a la encuesta que se realizó, en su gran mayoría el personal perteneciente a la empresa “San Pedrito” no disponen del conocimiento adecuado sobre el proceso administrativo en la organización, de esta manera no se puede determinar la eficiencia correcta de desempeño laboral de los colaboradores dentro de la misma.

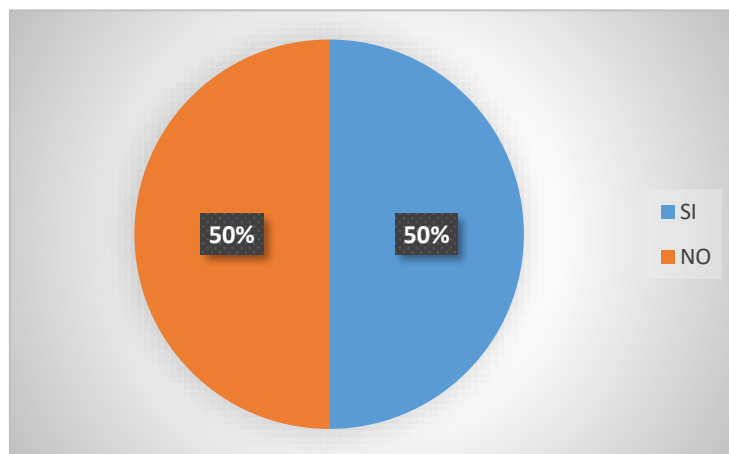
Pregunta 3. ¿La gestión administrativa estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos de la empresa “San Pedrito”?

Tabla 4. La gestión administrativa de la empresa “San Pedrito”

PREGUNTA 3	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	5	50%
NO	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta
Realizado por: Flores Jeniffer

GRÁFICO 3. La gestión administrativa de la empresa “San Pedrito”



Realizado por: Flores Jeniffer

Análisis

Según la respuesta del personal encuestado se pudo establecer que, el 50% de los encuestados responden que, la gestión administrativa les permite trabajar de la mejor manera dentro de las instalaciones de la empresa “San Pedrito”, mientras que el 50% establecen que la gestión administrativa no les permite desarrollar sus actividades de manera correcta en la organización.

Interpretación

El 50% por ciento del personal perteneciente a la empresa “San Pedrito” establecen que la gestión administrativa permite desarrollar sus habilidades de manera adecuada en la empresa con un ambiente laboral adecuado; es importante recalcar que los colaboradores de la misma determinan a la gestión administrativa como un medio de determinación y alcance de los objetivos para la empresa.

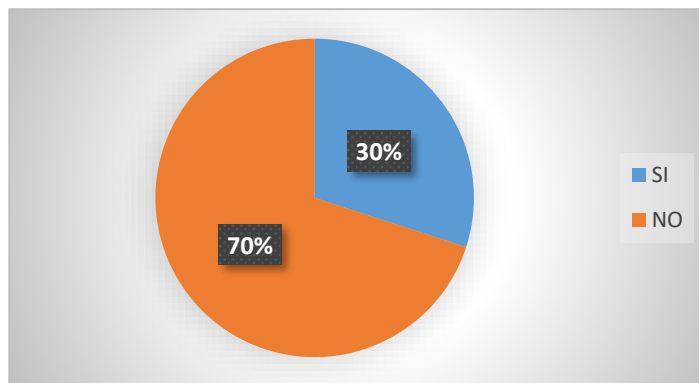
Pregunta 4. ¿La gestión administrativa promueve la motivación del personal de la empresa “San Pedrito” para alcanzar las metas propuestas?

Tabla 5. Motivación del personal de la empresa “San Pedrito”

PREGUNTA 3	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	3	30%
No	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta
Realizado por: Flores Jeniffer

GRÁFICO 4. Motivación del personal de la empresa “San Pedrito”



Realizado por: Flores Jeniffer

Análisis

Según la respuesta de las personas encuestadas, el 70% de los colaboradores de la organización menciona que la gestión administrativa no promueve la motivación del personal de la empresa “San Pedrito” para alcanzar las metas propuestas, mientras que un 30% indica que la gestión administrativa influye en la obtención de objetivos en la organización a través de la motivación del personal.

Interpretación

En consecuencia, se entiende que la mayoría del personal perteneciente a la empresa “San Pedrito”, la gestión administrativa persigue la organización empresarial conjunto con las actividades internas de la empresa para conseguir las metas propuestas de la mano del desempeño laboral que los mismos realizan dentro de la organización.

Pregunta 5. ¿Considera usted que una adecuada gestión administrativa mejoraría el desempeño laboral dentro de la empresa “San Pedrito”?

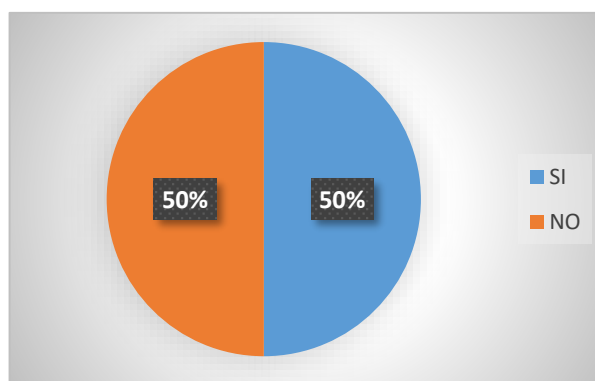
Tabla 6. Gestión administrativa y su mejora en el desempeño laboral dentro de la empresa “San Pedrito”

PREGUNTA 5	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	5	50%
NO	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Flores Jeniffer

GRÁFICO 5. Gestión administrativa y su mejora en el desempeño laboral dentro de la empresa “San Pedrito”



Realizado por: Flores Jeniffer

Análisis

Del total de las personas encuestadas el 50% responde que una adecuada gestión administrativa sí mejora el desempeño laboral dentro de la empresa “San Pedrito”, mientras que el otro 50 % de los encuestados opinan que una adecuada gestión administrativa no mejora el desempeño laboral dentro de la misma.

Interpretación

Los directivos de la empresa “San Pedrito” al aplicar la gestión administrativa incentiva a mejorar el desempeño laboral mediante la implementación de estrategias adecuadas para competir en forma satisfactoria y aprovechar las oportunidades para la obtención de los objetivos y de esta manera los colaboradores se puedan sentir seguros en la ejecución de sus actividades.

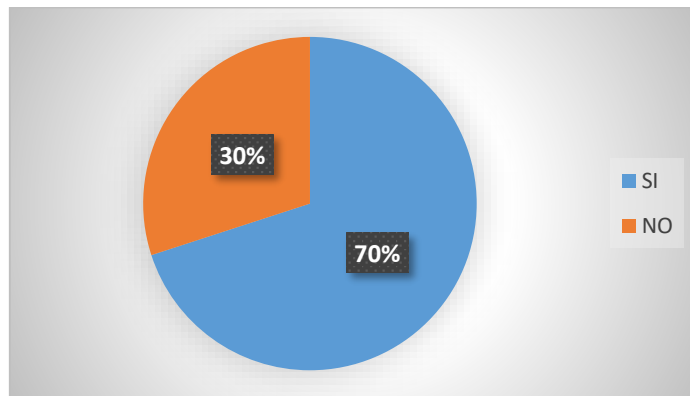
Pregunta 6. ¿Considera usted que las funciones laborales que desempeña el personal están acorde al área de trabajo dentro de la empresa “San Pedrito”?

Tabla 7. Funciones laborales que desempeña el personal de la empresa “San Pedrito”

PREGUNTA 6	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta
Realizado por: Flores Jeniffer

GRÁFICO 6. Funciones laborales que desempeña el personal de la empresa “San Pedrito”



Realizado por: Flores Jeniffer

Análisis

Según la respuesta de las personas encuestadas, el 70% establece que; las funciones laborales que desarrollan dentro de la ferretería sí están acorde al área de trabajo de la organización; mientras que el 30% indica que las áreas de trabajo no van acorde al desempeño laboral de cada uno de los colaboradores en la empresa “San Pedrito”.

Interpretación

Esto significa que dentro de la empresa “San Pedrito” las actividades que desarrollan los colaboradores se encuentran acorde a sus habilidades por ende las mismas son ejecutadas de manera adecuada; sin embargo, la falta de conocimiento suficiente es necesario para implementar un adecuado desempeño laboral correspondiente a las actividades ejecutadas por los colaboradores y que las mismas se vuelvan eficientes y eficaces en el proceso administrativo de la empresa.

Pregunta 7. ¿Considera usted que dentro de la empresa “San Pedrito” existe el trabajo en equipo?

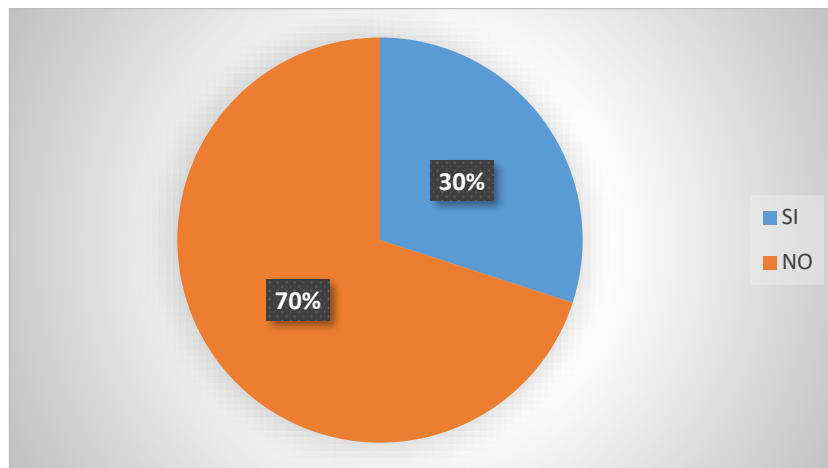
Tabla 8. Trabajo en equipo en la empresa “San Pedrito”

PREGUNTA 7	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Flores Jeniffer

GRÁFICO 7. Trabajo en equipo en la empresa “San Pedrito”



Realizado por: Flores Jeniffer

Análisis

Del total de las personas encuestadas, el 70% responde que no existe actividades que se realicen en equipo dentro de la empresa “San Pedrito” y el 30% respondió que sí existe el trabajo en equipo dentro de la empresa acorde a la necesidad de las actividades que se realicen en la misma.

Interpretación

Dentro de la empresa “San Pedrito” es importante que los empleados trabajen en equipo ya que cada uno debe aportar su experticia y sus mejores esfuerzos en el trabajo y de esta manera que permita obtener los mejores resultados y aumente la eficiencia de los mismos; el trabajo en equipo optimiza tiempo y recursos organizacionales.

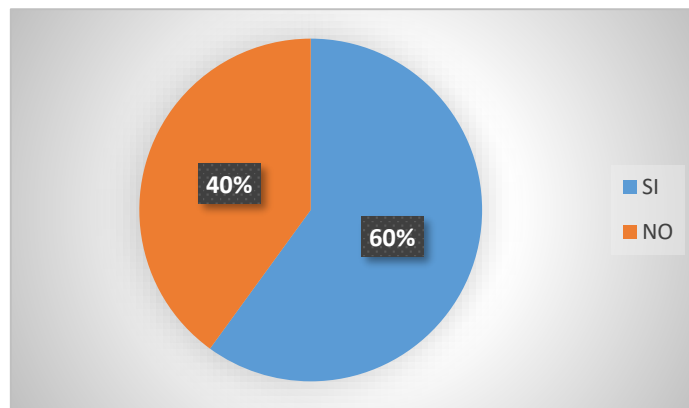
Pregunta 8. ¿Considera usted que son necesarias las capacitaciones dentro de la empresa “San Pedrito” para un mejor desempeño laboral?

Tabla 9. Capacitaciones dentro de la empresa “San Pedrito”

PREGUNTA 8	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta
Realizado por: Flores Jeniffer

GRÁFICO 8. Capacitaciones dentro de la empresa “San Pedrito”



Realizado por: Flores Jeniffer

Análisis

Al realizar un análisis de esta pregunta se puede establecer que el 60% está de acuerdo con las capacitaciones acerca del desempeño laboral de la empresa “San Pedrito”, mientras que el 40%, del personal encuestado estableció que no es necesario las capacitaciones dentro de la misma.

Interpretación

La mayoría del personal que conforma la empresa “San Pedrito” ve necesario la implementación de nuevas estrategias para mejorar el desempeño laboral de los mismos, las capacitaciones son necesarias dentro de la organización ya que los involucrados en la misma actualizarán sus conocimientos y las actividades serán ejecutadas de la mejor manera.

Pregunta 9. ¿Considera usted que es necesario la evaluación del desempeño laboral en la empresa “San Pedrito”?

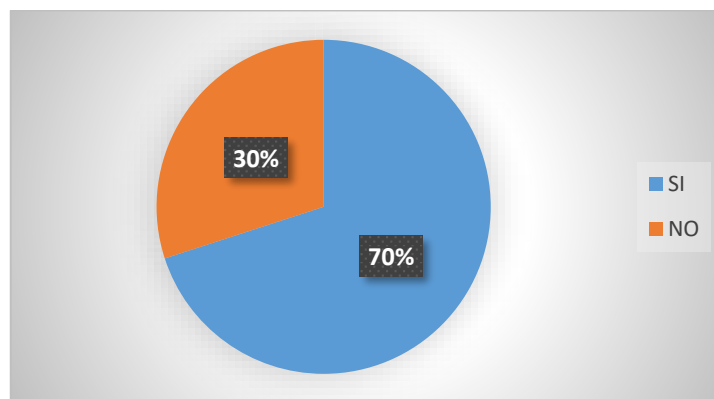
Tabla 10. Evaluación del desempeño laboral en la empresa “San Pedrito”

PREGUNTA 9	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	7	70%
No	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Flores Jeniffer

GRÁFICO 9. Evaluación del desempeño laboral en la empresa “San Pedrito”



Realizado por: Flores Jeniffer

Análisis

Al realizar un análisis de esta pregunta, el 70% del personal indica que la evaluación del desempeño laboral sí es necesaria dentro de la empresa “San Pedrito” para identificar problemas con los colaboradores y resolverlos a tiempo; mientras que el 30% del personal indica que no es necesaria una evaluación del desempeño laboral en la misma.

Interpretación

El desempeño laboral es un indicador importante dentro de la organización ya que de esta manera se identificará, determinará y se corregirá la manera en que los colaboradores realizan sus actividades; cuya finalidad será que los mismos ejecuten las mismas de manera eficiente dentro de la empresa “San Pedrito”; de esta manera se optimizarían recursos y tomarían las mejores decisiones para la empresa.

Pregunta 10. ¿Considera usted que en la empresa “San Pedrito” los colaboradores

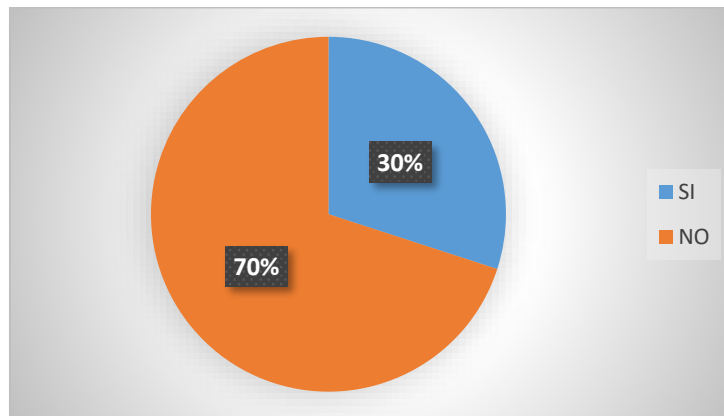
muestran un grado de competencia en el desarrollo de sus labores?

Tabla 11. Grado de competencia de los colaboradores de la empresa “San Pedrito”

PREGUNTA 10	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta
Realizado por: Flores Jeniffer

GRÁFICO 10. Grado de competencia de los colaboradores de la empresa “San Pedrito”



Realizado por: Flores Jeniffer

Análisis

Del total de las personas encuestadas dentro del interior de la empresa “San Pedrito” se establece que el 30% cree que los colaboradores muestran un grado de competencia en el desarrollo de sus labores; mientras que, el 70% indica que los colaboradores no desarrollan un grado de competencia dentro de la organización.

Interpretación

La comunicación y el trabajo en equipo son fuentes primarias para determinar el grado de competencia que tienen los trabajadores en la empresa; los mismos que deben saber hacer que la empresa resulte más competitiva con enfoques exigentes, abiertos, complejos y dinámicos en lo que respecta a su planeación estratégica y competencia del mercado.

6.2. Comprobación de la hipótesis

Para realizar el análisis respectivo de los datos obtenidos se ha considerado la encuesta como instrumento de recolección de datos, la misma que, mediante su respectiva tabulación nos ha permitido deducir e interpretar los resultados dentro de la presente investigación; el método estadístico Chi-cuadrado ha sido considerado como método de comprobación de la hipótesis cuyo objetivo es identificar las frecuencias observadas y estimadas, con la finalidad de obtener el Chi-cuadrado calculado y observado para realizar la interpretación de la información brindada por los colaboradores de la empresa “San Pedrito”.

1. Cálculo del Chi-cuadrado calculado.

El modelo de Gestión Administrativa es la propuesta que hemos implementado para mejorar el proceso administrativo (Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar) y el desempeño laboral conforme a las actividades dentro de la empresa “San Pedrito”. Para el cálculo del Chi-cuadrado hemos tomado en consideración las preguntas realizadas en las encuestas las cuales se indican a continuación:

		PREGUNTAS		SI	NO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	¿En la empresa “San Pedrito” se utiliza un modelo de gestión administrativa?	3	7		
	¿El proceso administrativo de la empresa “San Pedrito” es eficiente?	4	6		
	¿La gestión administrativa estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos de la empresa “San Pedrito”?	5	5		
	¿La gestión administrativa promueve la motivación del personal de la empresa “San Pedrito” para alcanzar las metas propuestas?	3	7		
	¿Considera usted que una adecuada gestión administrativa mejoraría el desempeño laboral dentro de la empresa “San Pedrito”?	5	5		
TOTAL		20	30		
DESEMPEÑO LABORAL	¿Considera usted que las funciones laborales que desempeña el personal están acorde al área de trabajo dentro de la empresa “San Pedrito”?	7	3		
	¿Considera usted que dentro de la empresa “San Pedrito” existe el trabajo en equipo?	3	7		
	¿Considera usted que son necesarias las capacitaciones dentro de la empresa “San Pedrito” para un mejor desempeño laboral?	6	4		
	¿Considera usted que es necesario la evaluación del desempeño laboral en la empresa “San Pedrito”?	7	3		
	¿Considera usted que en la empresa “San Pedrito” los colaboradores muestran un grado de competencia en el desarrollo de sus labores?	3	7		
TOTAL		26	24		

Frecuencias Observadas

Modelo de Gestión Administrativa

	SI	NO	TOTAL
Gestión Administrativa	20	30	50
Desempeño Laboral	26	24	50
TOTAL	46	54	100

Elaborado por: Flores, J., 2020. Riobamba. Ecuador.

Frecuencias Esperada

$\frac{(46)(50)}{100}=23$	$\frac{(54)(50)}{100}=27$
$\frac{(46)(50)}{100}=23$	$\frac{(54)(50)}{100}=27$

Nota: Flores, J., 2020. Riobamba. Ecuador.

$$X^2_{cal} = \frac{(O-E)^2}{E} + \frac{(O-E)^2}{E} + \frac{(O-E)^2}{E} + \frac{(O-E)^2}{E}$$

$$X^2_{cal} = \frac{(20-23)^2}{23} + \frac{(30-27)^2}{27} + \frac{(26-23)^2}{23} + \frac{(24-27)^2}{27}$$

$$X^2_{cal} = 0.39+0.33+0.39+0.33$$

$$X^2_{cal} = 1.44$$

2. Nivel de Confianza = 90%

Margen de error = 0.50%

3. Cálculo grado de libertad

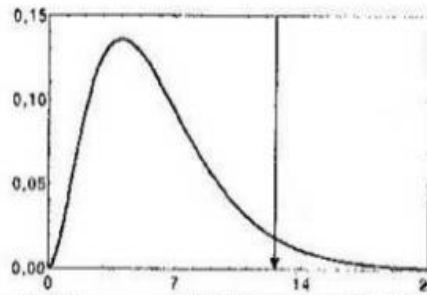
$$Gl = (c-1) (f-1)$$

$$Gl = (2-1) (2-1)$$

$$Gl = 1$$

4. Chi-cuadrado observado

Tabla de la Distribución de Chi-cuadrado (χ^2), $P(\chi^2_{(10)} < 12,55) = 0,75$



gl	Valor-p							
	0.5	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
1	0.45	1.32	2.71	3.84	5.02	6.63	7.88	10.83
2	1.39	2.77	4.61	5.99	7.38	9.21	10.60	13.82
3	2.37	4.11	6.25	7.81	9.35	11.34	12.84	16.27
4	3.36	5.39	7.78	9.49	11.14	13.28	14.86	18.47

Nota: Recuperado de “Tabla Chi-cuadrado 1”, Noel, M.,2014.

$$X^2_{obv} = 0.45$$

5. Comprobación de la hipótesis

$$X^2_{cal} > X^2_{obv}$$

$$1.44 > 0.45 = \text{No}$$

Análisis:

Para determinar la hipótesis acertada al proyecto de investigación se determina la validación de las hipótesis, por lo que, se identifican las hipótesis planteadas en la investigación:

Hipótesis Nula (H₀)

La Gestión Administrativa no incide en el Desempeño Laboral de la empresa “San Pedrito” de la ciudad de Riobamba.

Hipótesis Alternativa (H_a)

La Gestión Administrativa incide en el Desempeño Laboral de la empresa “San Pedrito” de la ciudad de Riobamba.

Dentro de la Empresa “San Pedrito” al establecer una hipótesis nula se determina que la Gestión Administrativa no influye en los objetivos planteados para obtener mejores resultados dentro de la misma, mientras que, en base a los resultados obtenidos por el método estadístico del Chi.Cuadrado con su hipótesis alternativa, podemos identificar que la Gestión administrativa tiene gran influencia en el desempeño laboral, de esta manera, los colaboradores de la misma de manera eficiente contribuyen con el alcance de los objetivos

de la Empresa “San Pedrito”.

Resultado: Se descarta la hipótesis nula y se da por aprobada la hipótesis alterna dentro de la investigación.

6.3. Análisis y discusión de los Resultados

Un modelo de gestión administrativa dentro de la Empresa “San Pedrito” permite a los colaboradores de la misma mejorar su productividad y competitividad dentro del sector laboral viéndose así, involucrados dentro de la organización, agregando valor a la empresa al desafiar la eficiencia y la confiabilidad, mejorando sus procesos para alcanzar las metas planteadas a través de un adecuado desempeño laboral.

El proceso administrativo en la Empresa “San Pedrito” es un proceso que evita improvisaciones en el momento de la toma de decisiones que el gerente de la misma realiza con la finalidad de constituir metas y elegir las mejores alternativas para alcanzarlas; los trabajadores de la empresa determinaban que este proceso no era eficaz, pero, una vez implantado nuestro modelo de gestión concluyeron que era esencial para el desarrollo coordinado de las actividades.

Las fases de un proceso administrativo adecuado (planear, organizar, dirigir y controlar); permite que la Empresa “San Pedrito” pueda administrar correctamente los recursos humanos, tecnológicos y económicos, conjuntamente con el adecuado desempeño laboral que los colaboradores desarrollan en la empresa.

El modelo de gestión administrativa dio paso a la motivación del personal dentro de la Empresa “San Pedrito”, al comienzo los colaboradores no eran motivados por parte del gerente de la misma, sin embargo, al implementar nuestro modelo de gestión los colaboradores se mantienen siempre motivados a través de incentivos otorgados por la empresa, por ende, las actividades son ejecutadas de mejor manera.

El desempeño laboral dentro de la empresa “San Pedrito” permite que la organización implemente nuevas estrategias y de esta manera brinde a la misma una reestructuración de sus áreas, demostrando su idoneidad al enfocar los esfuerzos realizados por los colaboradores de la organización y demostrar su: aptitud, eficiencia, calidad y productividad al momento de ejecutar las actividades asignadas con actualizaciones de conocimientos brindadas a cada uno de ellos.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

En base a los resultados conseguidos del presente proyecto de investigación determina que la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de la Empresa “San Pedrito”, ya que, se evidenció que el desarrollo administrativo no era eficiente por lo que se determinó que los colaboradores no se encontraban desempeñando sus funciones en las áreas correspondientes.

La gestión administrativa para los colaboradores de la Empresa “San Pedrito” influye en su desempeño laboral al momento de mantener la motivación de su personal con la entrega de incentivos por cada actividad desarrollada en cada una de las áreas; de esta manera se aumenta la productividad y se consiguen las metas propuestas.

La toma de decisiones de la Empresa “San Pedrito” en la actualidad son tomadas de manera adecuada ya que siempre buscan el beneficio empresarial; de una u otra forma el rendimiento y el progreso hacia las metas son óptimas por parte de los ejecutivos de la empresa, las mismas beneficia al personal a desarrollar de manera correcta en el área de trabajo correspondiente.

Las tareas realizadas dentro de la Empresa “San Pedrito” por cada colaborador ha permitido que éstas sean eficientes y eficaces, de esta manera, se observa el grado de satisfacción de los clientes; cuyos resultados en el alcance de los objetivos planteados refleja una buena gestión administrativa con enfoque en creación e implementación de procesos que permite la toma de decisiones adecuada e idónea para la estabilidad económica y administrativa de la empresa.

El proyecto de investigación determinó lo cuán importante es la gestión administrativa dentro de la empresa de esta manera se evalúan muchos aspectos, entre ellos el desempeño laboral, el mismo que analiza, estudia a los colaboradores para identificar su rendimiento de la mano de obra con el alcance de los objetivos planteados por la organización; y así tomar las mejores decisiones que le permitan a la misma mejorar sus procesos.

7.2. Recomendaciones

Se recomienda a los ejecutivos de la Empresa “San Pedrito” capacitar a sus colaboradores acerca de la temática gestión administrativa y el desempeño laboral; con la finalidad de que los mismos conozcan el beneficio que trae consigo la práctica de la misma en el ámbito laboral, de esta manera se determine lo mejor para organización en la toma de decisiones y la estabilidad del trabajador.

Se debe seguir incentivando a los colaboradores de la Empresa “San Pedrito”, mediante la implementación de un modelo de gestión que contemple estrategias a corto, mediano y largo plazo, alineadas a los objetivos empresariales, en busca de la mejora continua en los procesos administrativos con relación al desempeño laboral, aplicando un análisis de la situación actual con miras a lo que pretende llegar y una correcta reubicación del personal de acuerdo a sus conocimientos y capacidades.

La toma de decisiones dentro de la Empresa “San Pedrito” debe ser de manera coherente basada en datos estadísticos que le promuevan a la misma manejar una adecuada planeación para el alcance de sus objetivos; pues el encargado del área administrativa debe tener amplio conocimiento en el comportamiento del mercado con los resultados obtenidos durante el periodo determinado, de esta manera se podrá realizar las mejores correcciones para el servicio de la comunidad riobambeña.

Con la implementación del modelo de gestión se propone a los ejecutivos de la Empresa “San Pedrito” contemplar los procesos de evaluaciones constantes del desempeño laboral y su rendimiento de esta manera se podrá corregir las estrategias planteadas y replantear nuevas estrategias en base a los resultados obtenidos en cada proceso evaluativo.

7. MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA “SAN PEDRITO”.

La ejecución de la presente investigación ha permitido conocer con exactitud las debilidades que presenta el desempeño laboral dentro de la gestión administrativa en la Empresa “San Pedrito”, y de la mano de esto se ha generado una propuesta para eliminar dicha problemática.

Para nuestro modelo de gestión administrativa hemos tomado en consideración el Modelo de gestión administrativa para las (PYMES) de la industria del catering de la economía popular y solidaria de la ciudad de Riobamba, Ecuador. Por lo que hemos visto pertinente involucrar los siguientes aspectos:

1. **Conceptualización teórica del Modelo GA:** los principios que sustentan nuestro modelo de GA son:
 - ***Economía Popular y Solidaria:*** Art. 283 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) donde menciona que el país tiene un sistema económico solidario en donde se inspecciona la producción y los servicios por medio de una relación equitativa entre Mercado y Estado.
 - ***Plan Nacional del Buen Vivir:*** busca establecer una conformidad entre la naturaleza y el ser humano con una excelente aptitud de vida que certifique la producción y reproducción de los contextos materiales e inmateriales que integren a la sociedad formando referencia a los propósitos organizacionales de las MYPYMES.
 - ***Responsabilidad social corporativa:*** el servicio que brinda la empresa “San Pedrito” es una responsabilidad social colectiva en cuanto a la calidad de productos que brinda al cliente de esta manera se envuelve con los valores organizacionales que involucra no tener directamente como objetivo el beneficio económico sino dos extensiones: la social y la ambiental que van acorde a las actividades realizadas por la empresa.

El modelo propuesto debe funcionar apoyado de las siguientes premisas:

Tabla 12. Modelo de premisas

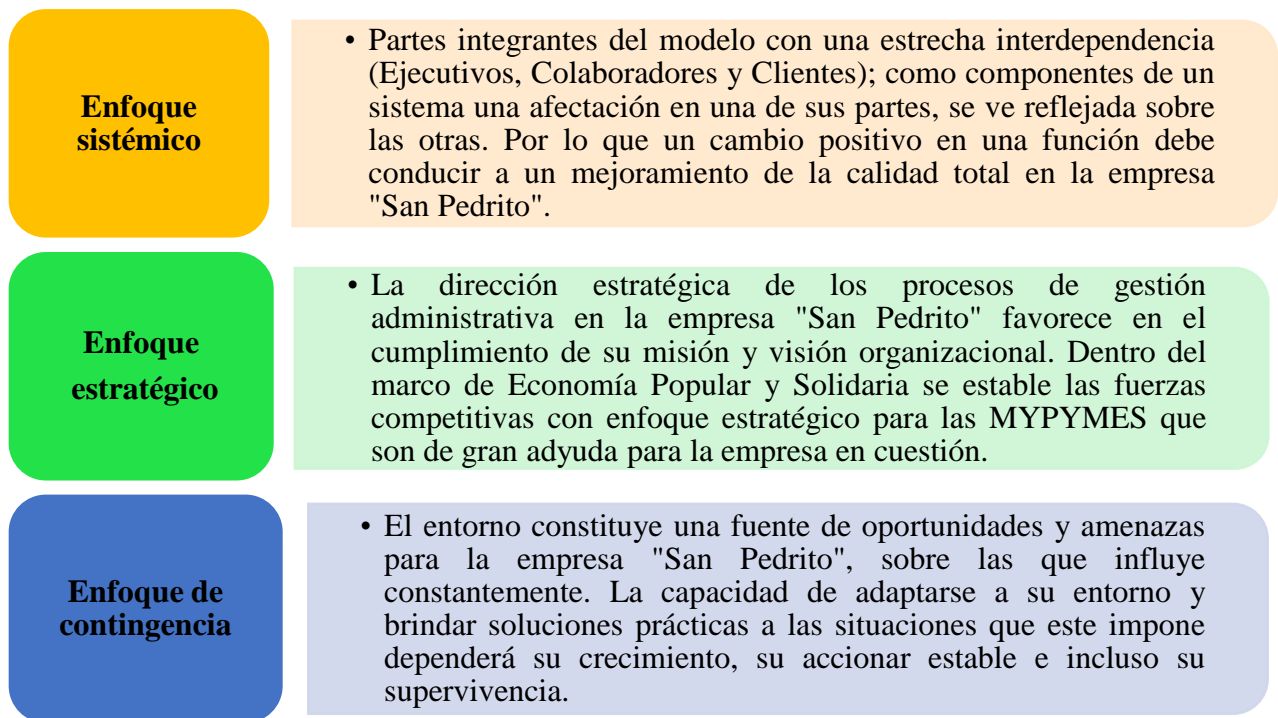
PREMISAS	OBJETO
----------	--------

Dinámica familiar	<p>La empresa “San Pedrito” es una empresa que se formó y se mantiene de manera voluntaria entre familiares y amigos.</p> <p>Considerándola parte de las MYPYMES; por lo que es necesario la implementación de un manual de funciones para evitar roles a futuro entre colaboradores.</p>
Liderazgo	<p>La gerencia de la empresa “San Pedrito” conformada por los integrantes de la familia Mají es considerada como una gerencia proactiva que es capaz de avanzar hacia las metas propuestas.</p>
Competitividad	<p>El servicio al cliente debe demostrar más cortesía y amabilidad ya que de esta manera se implementa un estilo competitivo que garantice perdurabilidad en el tiempo y su éxito económico.</p>
Colaboración	<p>La empresa “San Pedrito” depende netamente del abastecimiento de la amplia gama de productos que ofrece al público; por lo que resulta importante capacitar y proporcionar asesoría a los colaboradores, de esta manera se determina el nivel de colaboración.</p>
Sostenibilidad	<p>Vinculado al principio de la responsabilidad social corporativa.</p> <p>El triángulo de la sostenibilidad es vinculado con las dimensiones económicas, ecológicas y sociales de la empresa “San Pedrito” de esta manera contribuye con la sociedad riobambeña.</p>
Transparencia	<p>La información sobre la gestión, uso del presupuesto, así como el derecho de los clientes a ser informados sobre los servicios que reciben es fundamental dentro de la empresa “San Pedrito” de esta manera se mantiene informado a los directivos, colaboradores, clientes el proceder cotidiano de la gestión administrativa.</p>
Mejora continua	<p>Sustenta la necesidad de evaluar constantemente cada una de las funciones ejecutadas dentro de la empresa, que permitan tomar decisiones para un mejoramiento continuo de los procesos para mejorar los productos y servicios que ofrece “San Pedrito” en base a la necesidad de sus clientes.</p>

Fuente: Modelo de gestión administrativa para las pequeñas empresas de la industria del catering de la economía popular y solidaria de la ciudad de Riobamba.

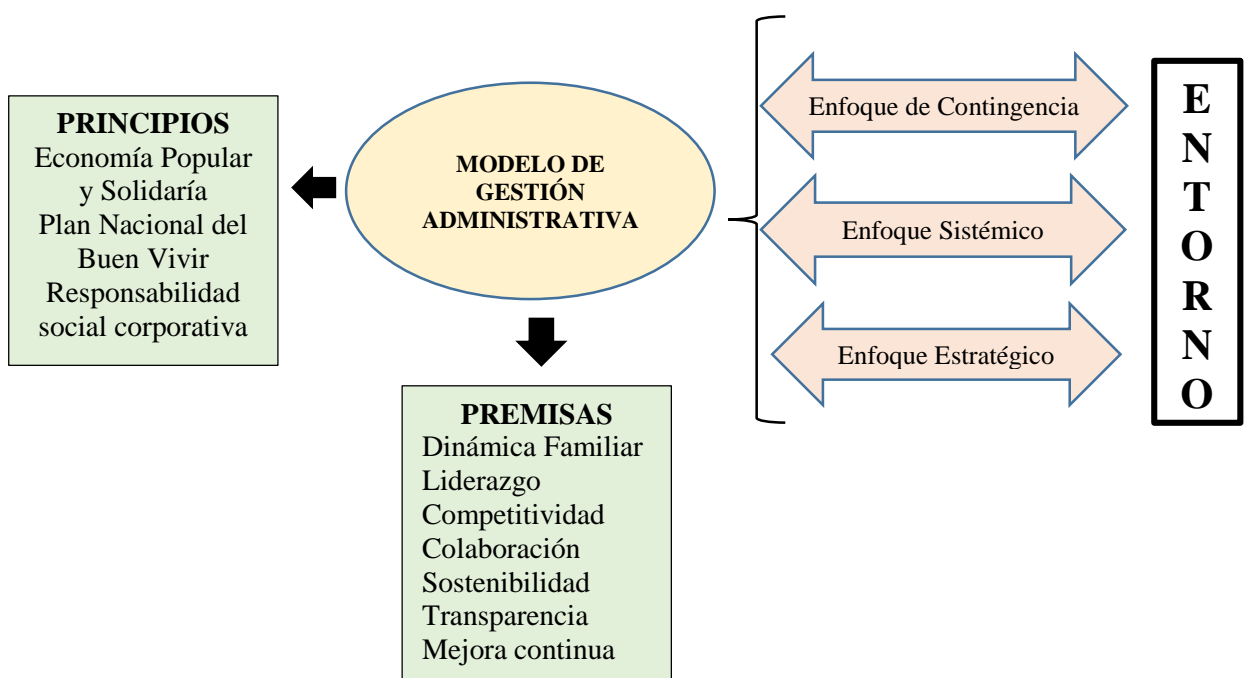
Finalmente, se propone que el modelo de Gestión Administrativa implementado en la empresa “San Pedrito” utilice como formas de actuación los siguientes enfoques:

Ilustración 8: Enfoques de GA



Fuente: Modelo de gestión administrativa para las pequeñas empresas de la industria del catering de la economía popular y solidaria de la ciudad de Riobamba.

Ilustración 9: Modelo de Conceptualización Teórica

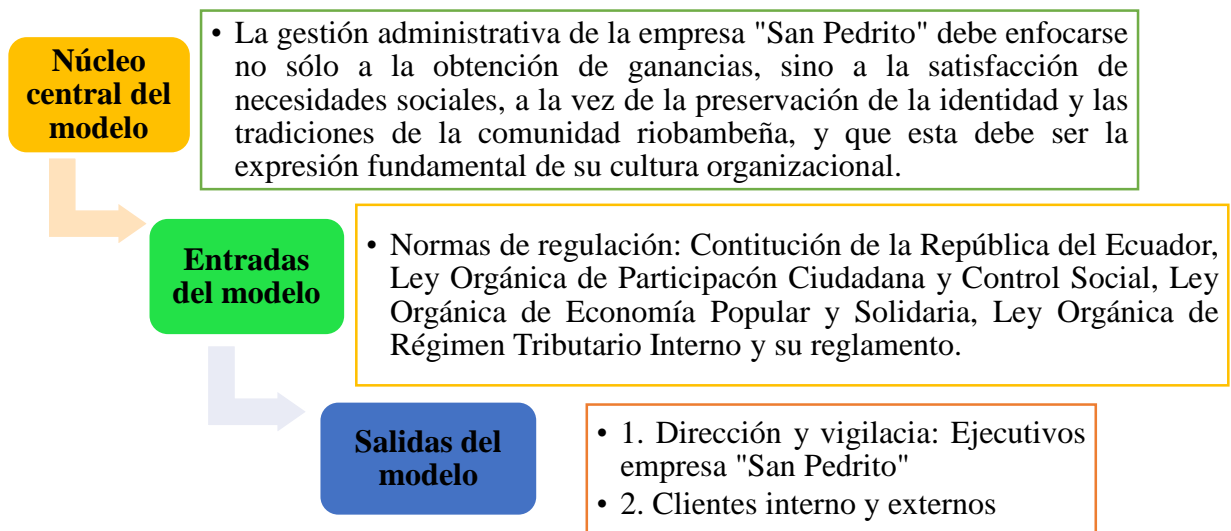


Fuente: Modelo de gestión administrativa para las pequeñas empresas de la industria del catering de la economía popular y solidaria de la ciudad de Riobamba.

2. Operacionalización del Modelo de GA

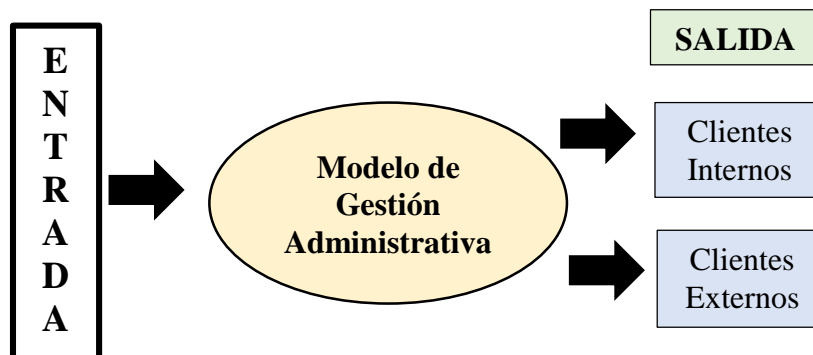
La Operacionalización del modelo que se propone incluye su estructura general, las funciones que lo integran y las relaciones entre ellas, así como las fichas de las funciones, de manera que los usuarios de la empresa “San Pedrito” posean una guía básica para implementar el modelo. Seguidamente se detallan los componentes de la estructura del modelo de GA:

Ilustración 10. Operacionalización del Modelo de GA



Fuente: Modelo de gestión administrativa para las pequeñas empresas de la industria del catering de la economía popular y solidaria de la ciudad de Riobamba.

Ilustración 11. Estructura del modelo de gestión administrativa para la empresa “San Pedrito”



Fuente: Modelo de gestión administrativa para las pequeñas empresas de la industria del catering de la economía popular y solidaria de la ciudad de Riobamba.

2.1. Funciones del modelo y relaciones inter-funcionales

Es imprescindible definir las funciones que integran el modelo y las relaciones interfuncionales para nuestro modelo de GA; de esa forma se garantiza la coordinación de las acciones entre las funciones del modelo, el intercambio de información y la racionalización de los recursos de la empresa “San Pedrito”.

Las bases para la determinación de las funciones del modelo de gestión administrativa para la empresa “San Pedrito” de la ciudad de Riobamba fueron los resultados del diagnóstico obtenido a través de la encuesta realizada. A partir de estos elementos, las funciones que se definen para el modelo son las siguientes:

Tabla 13. Funciones del modelo y relaciones inter-funcionales

FUNCIONES	OBJETO
Planificación	La empresa “San Pedrito” como empresa familiar y su desconocimiento acerca del proceso de planificación no ha podido optimizar correctamente sus recursos; resulta esencial que los ejecutivos y colaboradores conozcan de manera adecuada la importancia de la planeación en los objetivos trazados por la empresa y el uso idóneo de los recursos materiales, humanos, tecnológicos y económicos.
Organización	En esta función se juega un rol decisivo para la calificación del personal y los requerimientos del puesto ya que a través de la organización se optimiza la productividad. Además, permite determinar si la empresa “San Pedrito” cuenta con la infraestructura necesaria para la innovación y desarrollo de nuevos productos, lo que la colocaría en ventaja competitiva en la ciudad de Riobamba.
Formación del Talento Humano	Es importante valorar los recursos intangibles, como el talento humano para intentar gestionarlos adecuadamente. La empresa “San Pedrito” y sus colaboradores no se encuentran capacitados lo que provoca que los procesos se den de manera espontánea, resulta necesario realizar capacitaciones que permitan a los colaboradores de la empresa “San Pedrito” un desarrollo adecuado de sus actividades.

Mercadeo	Es importante que la empresa “San Pedrito” tome en consideración la estrategia de mercadeo que indica las tendencias de consumo, la calidad del producto, los canales que se usan para el mercadeo, las tecnologías asociadas (valor agregado) y la competencia.
Comunicación	La comunicación es uno de los canales más importantes dentro de la empresa “San Pedrito” ya que a través de la misma se establecen funciones, actividades que deben ejecutarse de manera adecuada para que tanto ejecutivos como colaboradores no encuentren problema alguno en la realización de sus funciones en la empresa.
Evaluación	Para la empresa “San Pedrito” se debe tomar en cuenta tres objetivos de evaluación: <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar el desempeño del personal 2. Medir resultados de la gestión 3. Criterio del desempeño integral La evaluación como componente de gestión se midió en los instrumentos aplicados (entrevista y encuestas) en dónde se determinó lo esencial que es evaluar al personal e identificar sus necesidades para disminuir debilidades en la transcendencia del negocio.

Fuente: Modelo de gestión administrativa para las pequeñas empresas de la industria del catering de la economía popular y solidaria de la ciudad de Riobamba.

Una vez analizado la conceptualización teórica del Modelo de Gestión Administrativa, su Operacionalización y sus funciones del modelo con relaciones interfuncionales aplicadas en la empresa “San Pedrito” de la ciudad de Riobamba, podemos determinar como modelo final de Gestión Administrativa a través de la implementación de un diagrama general que se indica a continuación:

Ilustración 12. Modelo general de Gestión Administrativa



Fuente: Modelo de gestión administrativa para las pequeñas empresas de la industria del catering de la economía popular y solidaria de la ciudad de Riobamba.

3. Estrategias

El modelo implementado nos da la oportunidad de seleccionar estrategias de gestión administrativa que sean más óptimas y adecuadas para la empresa, de esta forma las estrategias implementadas en nuestro modelo de gestión permitirán que la Empresa “San Pedrito” mejore su proceso administrativo mediante el cumplimiento adecuado de la planificación y sus objetivos que se encuentran establecidos por la organización.

En la actualidad las empresas que manejen de manera idónea su sistema organizacional, dirección de liderazgo eficaz y eficiente al momento de realizar el control de la evaluación del desempeño de sus colaboradores le han permitido a las mismas ir desarrollando nuevas estrategias para mejorar el rendimiento del personal y de esta manera identificar los puntos positivos y negativos que se ven envueltos en la organización con la finalidad de cambiar constantemente sin perder la esencia de las actividades desarrolladas por la empresa.

La Empresa “San Pedrito” además de lograr sus objetivos ve necesario elevar sus índices de crecimiento en el ámbito económico y empresarial ya que la competencia se encuentra en constante evolución; por lo que resulta necesario establecer estrategias idóneas mediante una serie de acciones correctivas que le permita a la organización mejorar sus procesos y ser más sólida en la ejecución de sus actividades.

Tabla 14. Estrategias para la Empresa “San Pedrito”

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD A REALIZAR	RESPONSABLES	TIEMPO	COSTO
Realizar charlas al personal sobre las responsabilidades que se deben cumplir durante la jornada de trabajo.	Brindar información a los colaboradores de las responsabilidades y de los procesos implementados por la empresa.	Gerente Departamento Administrativo	1 mes	Ningún costo

Capacitar al personal con temas sobre “Desempeño Laboral” de tal manera que los mismos identifiquen sus necesidades como empleados	Ejecutar capacitaciones para el personal de los 5 departamentos que conforman la Empresa “San Pedrito”	Gerente Departamento de Talento Humano	2 meses de capacitaciones	\$90.00 c/u Son 10 trabajadores de la Empresa “San Pedrito” por lo que el valor de las capacitaciones será de un valor de \$900.00
Perfeccionar el proceso administrativo de la Empresa “San Pedrito” mediante la adaptación de nuevos procesos de innovación.	Rediseño de la planeación, organización, dirección y control de la Empresa “San Pedrito”.	Gerente Departamento Administrativo	2 meses de implementación de procesos	Utilización de acceso a internet, ningún costo.
Implementar el sistema de evaluación de desempeño otorgando oportunidades de crecimiento laboral y económico a cada empleado.	Manejar una evaluación de desempeño de acuerdo a la naturaleza organizacional de la Empresa “San Pedrito” (relación: trabajador-empleador).	Gerente Departamento de Talento Humano	2 meses de evaluación de Desempeño Laboral	Actualización de procesos realizadas por un profesional en el área \$850.00
Promover procesos motivacionales al personal de la Empresa “San Pedrito” para comprometerles a la empresa, de esta manera ser competitiva en el mercado.	Incentivar al personal de la Empresa “San Pedrito” mediante reconocimientos por su alto desempeño en la ejecución de sus actividades.	Gerente Departamento Administrativo Departamento de Talento Humano	1 mes	Ningún costo

Fuente: Modelo de gestión administrativa para las pequeñas empresas de la industria del catering de la economía popular y solidaria de la ciudad de Riobamba.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Anzola, S. (2016). *Administración de pequeña empresa*. México: Mc. Graw Hill Interamericana Editores S.A
- Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la teoría general de la administración*. Bogotá, Colombia: Mc. Graw- Hill Interamericana
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: Mc. Graw Hill Interamericana Editores S.A
- Ruiz, G. (2016). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativo* (primera edición ed.) Madrid: McGraw- Hill
- Acebrón, M (2015). *Gestión administrativa técnica contable*. México: Editorial Macmillan
- Munch, L (2017). *Fundamentos de la administración*. México: Editorial Trillas
- Guerrero, O (2006). *La administración pública del estado capitalista*. México: Editorial Fontamara
- Bernal, C. Y (2015). *Proceso administrativo por las organizaciones del siglo XXI*. México: Pearson Prentice Hall
- Chiavenato, I (2017) *Introducción la teoría general de la administración*. México: Editorial Mc Graw Hill
- Koontz, Harold y Wuehrich. (2017). *Administración: una perspectiva global*. México: Mc Graw- Hill
- Chiavenato, I (2017). *Objetivo de la evaluación del desempeño*, México: Mc Graw Hill Educación
- Alles, M (2017). *Desempeño por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica S.A
- Reyes, A (2016). *Administración Moderna*. México D.F, México: Editorial Limusa S.A.
- Quintero, N., Africano, N., y Faria, E. (2018). Clima Organizacional y desempeño laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. Revista *Negotium*, 9(36).
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. Revista *Dominio de las ciencias*, vol (3), 947-964.

- Chiavenato, I. (2017). *Introducción la teoría general de la administración*. México D, F México: editorial Mc. Graw Hill.
- Encalada Segundo & Loza Pedro. (2015). *Incidencia de la Gestión Administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo”* (tesis de pregrado). Universidad Técnica del Norte.
- Ferrer (2016). *Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016* (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo.
- Pedraza Esperanza, Amaya Glenys & Conde Mayrene. (2015). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 7(3),495.
- Quintero Niria, Africano Nelly & Faría Elsis. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de la personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Revista Negotium*, 3(9),30.40.
- Pastor Paola. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017* (tesis de pregrado). Universidad Santiago Ignacio de Loyola. Lima-Perú.

9. LINKOGRAFÍA

- Hurtado, D. (2017). *Principios de la administración*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/EduardoHurtado5/principios-de-la-administracion-145939451>. Recuperado el 18 de junio 2020.
- Amador, J. (2016). EL PRISAMA. “*Proceso Administrativo*”. Recuperado de: http://ww31.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrat. Recuperado el 24 de julio 2020.
- Gómez O. (2020). GESTIOPOLIS. “*Principios de administración Henry Fayol*”. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/14-principios-administracion-henri-fayol/>. Recuperado el 28 de julio de 2020.

10. ANEXOS

Anexo 01: Cuestionario



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

Encuesta aplicada al personal Ejecutivo y Colaborativo de la empresa “SAN PEDRITO”

Objetivo: Determinar como la Gestión Administrativa influye en el Desempeño Laboral de la Ferretería San Pedrito de la ciudad de Riobamba.

Indicaciones: Lea detenidamente las preguntas y responda con total sinceridad la repuesta que crea que esté de acuerdo con su criterio.

Preguntas.

1. ¿En la empresa “San Pedrito” se utiliza un modelo de gestión administrativa?

Sí No

2. ¿El proceso administrativo de la empresa “San Pedrito” es eficiente?

Casi siempre

A veces

Pocas veces

3. ¿La gestión administrativa estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos de la empresa “San Pedrito”?

Sí No

4. **¿La gestión administrativa promueve la motivación del personal de la empresa “San Pedrito” para alcanzar las metas propuestas?**

Sí No

5. **¿Considera usted que una adecuada gestión administrativa mejoraría el desempeño laboral dentro de la empresa “San Pedrito”?**

Sí No

6. **¿Considera usted que las funciones laborales que desempeña el personal están acorde al área de trabajo dentro de la empresa “San Pedrito”?**

Sí No

7. **¿Considera usted que dentro de la empresa “San Pedrito” existe el trabajo en equipo?**

Casi siempre

A veces

Pocas veces

8. **¿Considera usted que son necesarias las capacitaciones dentro de la empresa “San Pedrito” para un mejor desempeño laboral?**

Sí No

9. **¿Considera usted que es necesario la evaluación del desempeño laboral en la empresa “San Pedrito”?**

Sí No

10. **¿Considera usted que en la empresa “San Pedrito” los colaboradores muestran un grado de competencia en el desarrollo de sus labores?**

Casi siempre

A veces

Pocas veces

Muchas Gracias por su colaboración y aporte para el desarrollo de la presente investigación