



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de investigación previo la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Administración de empresas

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS EMPRESAS
COMERCIALES DE ELECTRODOMÉSTICOS DEL CANTÓN
QUEVEDO, AÑO 2023

AUTORA:

LCDA. MÓNICA AMPARO PALLO VELAÑA

DIRECTOR:

ECON. JHON ALEJANDRO BOZA VALLE, PhD.

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2024

CERTIFICACIÓN

Econ. Jhon Alejandro Boza Valle, PhD. Director del Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado académico de Magister en Administración de Empresas.

CERTIFICA

Que la Lcda. Mónica Amparo Pallo Velaña, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DE ELECTRODOMÉSTICOS DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023”**, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, junio del 2024



Firmado electrónicamente por:
**JHON ALEJANDRO BOZA
VALLE**

Econ. Jhon Alejandro Boza Valle, PhD.
DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

AUTORÍA

Yo, Mónica Amparo Pallo Velaña, autora del Proyecto de Investigación titulado: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DE ELECTRODOMÉSTICOS DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023”**. declaro que los criterios, marco contextual, marco teórico, metodología y propuesta de desarrollo son de mi exclusiva responsabilidad.



Mónica Pallo Velaña
Leda. Mónica Amparo Pallo Velaña

AUTORA

DEDICATORIA

Mi presente proyecto de investigación está dedicado con todo el amor y cariño al tesoro de mi vida mi Madre Zoila María Velaña, por brindarme su amor, y a quien le debo todo lo que soy, a mi padre Manuel Santos Pallo Vilcacundo (+) mi ángel protector que desde el cielo sigue cuidándome, a mis hermanos, sobrinos y a la familia Corro Palacios quienes me han brindado su apoyo incondicional a lo largo de toda mi formación Académica y personal.

Y a cada una de las personas que aportaron para que este trabajo de Investigación se pudiera realizar.

Mónica Amparo Pallo Velaña

AGRADECIMIENTO

Este proyecto de investigación que ha sido para mí una meta tan anhelada por muchos años, y ahora que he logrado culminarla representa una verdadera bendición de Dios, quien me fortaleció e incluso en los momentos donde parecía decaer.

Agradezco principalmente a Dios por guiarme dándome la sabiduría para culminar con éxito esta etapa de mi vida.

A mi esposo Fausto Caguano Paucar, por ser el pilar fundamental de apoyo y constancia en mi formación profesional.

Al programa de estudios del Gobierno Nacional a través de la SENESCYT quien me otorgó la beca para mis estudios de cuarto nivel.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y a través de ella a cada uno de los Docentes, de la Facultad de Posgrado por sus conocimientos impartidos que aportaron en mucho en mi formación profesional de la Maestría en Administración de Empresas.

De manera especial a los catedráticos: Dra. Nelly Manjarrez Fuentes, Dra. Elsa Álvarez, al Dr. Jhon Boza Valle; por su excelente dirección, e invaluable ayuda para culminar este proyecto de investigación.

Finalmente, a todas las personas que me brindaron información para lograr los resultados deseados, de esta manera pude visualizar objetivamente las aportaciones asertivas del proyecto de investigación.

Mónica Amparo Pallo Velaña

PRÓLOGO

La actividad empresarial es la base fundamental para mantener la dinámica de compra y venta de un bien o servicio, de este importante ejercicio económico depende toda una sociedad, que está atenta a satisfacer sus deseos de consumo intrínsecas y direccionadas por las grandes corporaciones que crean la necesidad de adquirirlos, además influye otro factor como la tecnología, porque mientras más moderno sea el producto, este siempre va a generar expectativa de adquisición sobre el cliente.

Es ahí en donde intervienen las empresas comerciales de electrodomésticos, porque proporcionan al público una gama de artículos que facilitan las tareas del hogar y de las labores profesionales, logrando posicionarse en el mercado y en la mente de los consumidores, para lo cual la gestión administrativa crea estrategias de mercadeo que permiten maximizar sus ingresos, con la cooperación del recurso humano que mediante su desempeño permite alcanzar los resultados propuestos.

Este enfoque permite enfatizar sobre la investigación efectuada por la autora de este trabajo, al respecto de la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, año 2023, en donde se emplearon tipos de investigación como la exploratoria, descriptiva y documental, mientras que los métodos utilizados fueron; descriptivo, inductivo, deductivo y estadístico; este último facilitó el procesamiento de la información obtenida en los resultados mediante las técnicas de entrevista y encuesta, con la ayuda del programa estadístico SPSS que demostró un Alfa de Cronbach de 0,983 en el instrumento aplicado a los gerentes de las empresas en cuestión, y un Alfa de Cronbach de 0,990 en los empleados, pues demuestra que el estudio efectuado es altamente confiable en todos los indicadores analizados.



Firmado electrónicamente por:
**YENNY GUISELLI
TORRES NAVARRETE**

Ing. Yenny Torres Navarrete, PhD.

VICERRECTORA ACADÉMICA DE LA UTEQ

RESUMEN

La gestión administrativa es fundamental para la realización de una empresa, porque proporciona herramientas estratégicas que influyen en el desarrollo organizacional, en donde miden los procesos internos que requieren de buenas directrices para alcanzar las metas propuestas. Como parte del sistema de procedimientos internos, el desempeño laboral es clave para el éxito empresarial, porque es el talento humano el encargado de poner en funcionamiento a cada área estratégica. Es por ello que la presente investigación tiene como objetivo, realizar una evaluación sobre el impacto de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, año 2023. Este estudio pretende analizar los elementos que rodean a la problemática, que sin duda afecta a la rentabilidad de las organizaciones, partiendo por realizar una investigación seria y comprometida en presentar resultados reales y así efectuar las conclusiones y recomendaciones del caso. Es entonces que se plantean métodos (descriptivo, inductivo, deductivo y estadístico), al igual que técnicas e instrumentos (entrevista y encuestas) que facilitan la obtención de información primaria, pues ayudaron a comprender la realidad que enfrenta la gestión administrativa de las empresas comerciales de electrodomésticos respecto del desempeño laboral. Los resultados que se obtuvieron demostraron que la planificación estratégica, operativa y normativa tienen un nivel de cumplimiento del 63,16% por parte de los administradores y con un 50,53% por los trabajadores. Los procedimientos empleados se basan en las funciones administrativas de planificación, organización, dirección y control. Los factores que inciden en el desempeño son; comunicación, motivación, integración, participación, colaboración y capacitación, que permiten mejorar las habilidades de negociación y de liderazgo. La gestión administrativa presenta un buen desempeño laboral para alcanzar los objetivos planteados, pero requieren enfocar sus estrategias para mejorar los factores comunicacionales, de cooperación y participación laboral. Los resultados del Alfa de Cronbach demostraron una fiabilidad del 0,983 en la información proporcionada por los gerentes y un 0,990 en los empleados; es decir que existe correlación en los instrumentos analizados.

Palabras Claves: Funciones administrativas, comunicación, integración, capacitación, cooperación y participación.

ABSTRACT

Administrative management is essential for the development of a company, because it provides strategic tools that influence organizational development, where they mediate the internal processes that require good guidelines to achieve the proposed goals. As part of the system of internal procedures, job performance is key to business success, because it is human talent that is responsible for putting each strategic area into operation. That is why the objective of this research is to carry out an evaluation of the impact of administrative management on the work performance of employees of commercial appliance companies in the Quevedo canton, year 2023. This study aims to analyze the elements that surround the problem, which undoubtedly affects the profitability of organizations, starting from carrying out a serious investigation committed to presenting real results and thus making the conclusions and recommendations of the case. It is then that methods (descriptive, inductive, deductive and statistical) are proposed, as well as techniques and instruments (interviews and surveys) that facilitate obtaining primary information, since they helped to understand the reality faced by the administrative management of commercial companies. of household appliances with respect to job performance. The results obtained demonstrated that strategic, operational and regulatory planning have a level of compliance of 63.16% by administrators and 50.53% by workers. The procedures used are based on the administrative functions of planning, organization, direction and control. The factors that affect performance are; communication, motivation, integration, participation, collaboration and training, which allow improving negotiation and leadership skills. Administrative management has presented good work performance to achieve the stated objectives, but they require focusing their strategies to improve communication, cooperation and work participation factors. The results of Cronbach's Alpha demonstrated a reliability of 0.983 in the information provided by managers and 0.990 in employees; That is to say, there is correlation in the instruments analyzed.

Keywords: Administrative functions, communication, integration, training, cooperation and participation.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRÓLOGO	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1 Problema General	4
1.3.2 Problemas Derivados	4
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.5 OBJETIVOS	5
1.5.1 Objetivo General.....	5
1.5.2 Objetivos Específicos	5
4.1 JUSTIFICACIÓN	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	8
2.1.1 Gestión administrativa.....	8
2.1.2 Proceso de la gestión administrativa	8
2.1.2.1 Planificación	9
2.1.2.2 Organización.....	9
2.1.2.3 Dirección	9
2.1.2.4 Control.....	10
2.1.3 Gestión comercial.....	10
2.1.3.1 Estrategia	10

2.1.3.2	Precios	10
2.1.3.3	Posicionamiento	11
2.1.3.4	Producto.....	11
2.1.3.5	Servicio.....	11
2.1.3.6	Crecimiento	11
2.1.3.7	Tácticas.....	12
2.1.3.8	Sistema de información de mercados	12
2.1.3.9	Éxito en el mercado	12
2.1.3.10	Posición y participación	13
2.1.4	Análisis FODA	13
2.1.4.1	Fortalezas.....	13
2.1.4.2	Oportunidades.....	13
2.1.4.3	Debilidades	14
2.1.4.4	Amenazas.....	14
2.1.5	Desempeño laboral	14
2.1.6	Factores del desempeño laboral.....	14
2.1.6.1	Calidad de trabajo	15
2.1.6.2	Responsabilidad.....	15
2.1.6.3	Compromiso organizacional.....	15
2.1.6.4	Liderazgo y trabajo en equipo	15
2.1.7	Efectividad.....	16
2.1.8	La empresa.....	16
2.1.8.1	Funciones de la empresa.....	16
2.1.9	Planeación estrategia empresarial.....	17
2.1.10	La competitividad.....	17
2.1.10.1	Factores de la competitividad	17
2.2	FUNDAMENTACION TEÓRICA.....	18
2.2.1	La gestión administrativa y el sector electrodoméstico.....	18
2.2.2	Procesos administrativos para el crecimiento empresarial	20
2.2.3	Modelos de gestión administrativa para las empresas comercializadoras de electrodomésticos	22
2.2.4	La globalización e innovación del sector electrodoméstico	25
2.2.5	La gestión del talento humano.....	27
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	28

2.3.1	Constitución de la República de Ecuador (2008)	28
2.3.2	Ley Orgánica de regulación y control del poder de mercado	31
2.3.3	Ley Orgánica De Defensa del Consumidor (2000)	32
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		34
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
3.1.1	Investigación exploratoria	35
3.1.2	Investigación descriptiva	35
3.1.3	Investigación documental	35
3.2.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	36
3.2.1	Método descriptivo	36
3.2.2	Método inductivo.....	36
3.2.3	Método deductivo	36
3.2.4	Método estadístico.....	37
3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN		37
3.3.1	Población y muestra	38
3.3.1.1	Población	38
3.3.1.2	Muestra	38
3.3.2	Técnicas de investigación.....	38
3.3.2.1	Entrevista	38
3.3.2.2	Encuesta.....	39
3.3.3	Instrumentos de la investigación	39
3.3.3.1	Cuestionario.....	39
3.3.4	Operacionalización de las variables	40
3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO		40
3.4.1.	Fundamentación Conceptual	40
3.4.2.	Fundamentación Teórica	40
3.4.3.	Fundamentación Legal	41
3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN		41
3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN		41
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		42
4.1 RESULTADOS.....		43
4.1.1	Análisis de la entrevista realizada al presidente de la Cámara de Comercio del cantón Quevedo	43

4.1.2 Análisis de las encuestas realizadas a los gerentes y a los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo.....	47
4.1.2.1 Resultados del objetivo 1. Procesos administrativos utilizados en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo	47
4.1.2.2 Resultados del objetivo 2. Factores que inciden en el desempeño laboral en los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo.....	54
4.1.2.3 Resultados del objetivo 3. Nivel de efectividad de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo	65
4.1.2.5 Resultados del análisis del SPSS, de acuerdo con los datos de los Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo.	74
4.2.2.5 Resultados del análisis del SPSS, de acuerdo con los datos de los Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo	75
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
5.1 CONCLUSIONES	78
5.2 RECOMENDACIONES	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados de la entrevista realizada al presidente de la Cámara de Comercio del cantón Quevedo	43
Tabla 2. Efectos de la planificación estratégica, operativa y normativa	47
Tabla 3. Efectos de la planificación estratégica, operativa y normativa	48
Tabla 4. Nivel de efectividad de las funciones administrativas	49
Tabla 5. Nivel de efectividad de las funciones administrativas	50
Tabla 6. Acciones para disminuir el impacto que genera la competencia desleal.....	51
Tabla 7. Acciones para disminuir el impacto que genera la competencia desleal.....	52
Tabla 8. Efectos de las actividades de integración, motivación y liderazgo	54
Tabla 9. Efectos de las actividades de integración, motivación y comunicación.....	55
Tabla 10. Resultados de las capacitaciones aplicados a los empleados	56
Tabla 11. Resultados de las capacitaciones propuestas por el gerente	57
Tabla 12. Cooperación y participación de los empleados	58
Tabla 13. Cooperación y participación frente a las dificultades de la empresa.....	59
Tabla 14. Tareas efectivas de los empleados a nivel administrativo.....	60
Tabla 15. Tareas efectivas para alcanzar las metas propuestas por el gerente	61
Tabla 16. Habilidades de negociación, de liderazgo y de trabajo en equipo.....	62
Tabla 17. Habilidades de negociación, de liderazgo y de trabajo en equipo.....	63
Tabla 18. Estrategias para mantener al día la cartera vencida de la empresa.....	65
Tabla 19. Estrategias para mantener al día la cartera vencida de la empresa.....	66
Tabla 20. Precios que fija la empresa para comercializar electrodomésticos	67
Tabla 21. Precios que fija la empresa para comercializar electrodomésticos	68
Tabla 22. Nivel de cumplimiento de las actividades asignadas a los empleados.....	69
Tabla 23. Nivel de cumplimiento de las actividades asignadas	70
Tabla 24. Nivel de comunicación que existe entre la gerencia y los empleados.....	71
Tabla 25. Nivel de comunicación que existe entre la gerencia y los empleados.....	72
Tabla 26. Resumen de procesamiento de casos.....	74
Tabla 27. Estadística de fiabilidad.....	74
Tabla 28. Estadística de escala	75
Tabla 29. Resumen de procesamiento de casos.....	75
Tabla 30. Estadística de fiabilidad.....	76
Tabla 31. Estadística de escala	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Efectos de la planificación estratégica, operativa y normativa	47
Figura 2. Efectos de la planificación estratégica, operativa y normativa	48
Figura 3. Nivel de efectividad de las funciones administrativas	49
Figura 4. Nivel de efectividad de las funciones administrativas	50
Figura 5. Acciones para disminuir el impacto que genera la competencia desleal	51
Figura 6. Acciones para disminuir el impacto que genera la competencia desleal	52
Figura 7. Efectos de las actividades de integración, motivación y liderazgo	54
Figura 8. Efectos de las actividades de integración, motivación y comunicación	55
Figura 9. Resultados de las capacitaciones aplicados a los empleados	56
Figura 10. Resultados de las capacitaciones propuestas por el gerente.....	57
Figura 11. Cooperación y participación de los empleados	58
Figura 12. Cooperación y participación frente a las dificultades de la empresa	59
Figura 13. Tareas efectivas de los empleados a nivel administrativo	60
Figura 14. Tareas efectivas para alcanzar las metas propuestas por el gerente.....	61
Figura 15. Habilidades de negociación, de liderazgo y de trabajo en equipo	62
Figura 16. Habilidades de negociación, de liderazgo y de trabajo en equipo	63
Figura 17. Estrategias para mantener al día la cartera vencida de la empresa	65
Figura 18. Estrategias para mantener al día la cartera vencida de la empresa	66
Figura 19. Precios que fija la empresa para comercializar electrodomésticos	67
Figura 20. Precios que fija la empresa para comercializar electrodomésticos	68
Figura 21. Nivel de cumplimiento de las actividades asignadas a los empleados.....	69
Figura 22. Nivel de cumplimiento de las actividades asignadas	70
Figura 23. Nivel de comunicación que existe entre la gerencia y los empleados	71
Figura 24. Nivel de comunicación que existe entre la gerencia y los empleados	72

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa a nivel mundial, tiene principios establecidos que se fundamentan en las funciones gerenciales, respecto de la planificación, organización, dirección y control, de acuerdo con Cabrera et al. (2018), cada país posee su propia cultura organizacional, ambiente laboral, estructura económica, costumbres, visión de autoridad, liderazgo, líneas de comunicación y maneras de llevar al éxito a una empresa, sobre todo para el manejo del mercado mundial de electrodomésticos, que implica una estructura global diferente mediante el manejo de redes de largas distancia y bolsas de trabajo mundial, en donde los países que conforman Asia-Pacífico son los líderes en la fabricación de aparatos electrónicos para el uso del hogar, ya que se prevé un crecimiento económico de 950 mil millones de dólares para el 2030, esto es producto de las exigencias de los consumidores y de los acelerados avances de la tecnología, siendo Samsung Electronics y Philips las marca líderes en compra (Consultoría Exactitud, 2023).

A nivel nacional se siguen las mismas tendencias de la gestión administrativa que la global, existiendo variaciones culturales, sociales, geográficas y económicas para efectuar las estrategias comerciales, con una gran diversidad de modelos gerenciales que permiten potenciar el crecimiento empresarial de acuerdo a lo señalado por Farfán et al. (2020), quienes consideran como factor primordial al talento humano, porque depende de su desempeño laboral el logro de las metas establecidas. Según un informe de Electrolux Group (2023), Ecuador es un mercado altamente competitivo para desarrollar la comercialización de electrodomésticos, porque de acuerdo con el Servicio de Rentas Internas, el sector en referencia obtuvo ingresos de 1.355 millones de dólares al finalizar el período fiscal, precisando un incremento del 7% en este último año.

El sector electrodoméstico de acuerdo con la Cámara de Comercio del Cantón Quevedo (2023), es el más representativo a nivel empresarial que dinamiza la economía, brinda empleo y genera un importante movimiento comercial, ofrece productos de excelente calidad, de última tendencia y formas de pago a elección del consumidor en todas las categorías como; televisores, refrigeradoras, cocina, climatización, electromenores, tecnología y lavado, en las marcas más reconocidas del mercado local como; Samsung, Electrolux, Indurama, Mabe, entre otras. Al ser tan importante, la administración es la encargada de gestionar las diversas estrategias que permitan dar

cumplimiento a los planes establecidos para lograr los objetivos propuestos, (Cortéz, 2024).

Es así que, la gestión administrativa y el desempeño laboral son dos factores clave para el éxito de toda empresa, depende de las buenas acciones, estrategias y criterios del administrador para poner en marcha los objetivos propuestos. Por el contrario, el fracaso de las organizaciones corresponde a la desactivación de oportunidades generadas por los mismos gerentes responsables del incumplimiento de planes, además de las malas decisiones que mantienen en déficit permanente a la empresa o incluso al quiebre definitivo, (Farfán et al., 2020).

Precisamente ahí es en donde interviene el tipo de investigación que se está presentado, porque ayuda a identificar, evaluar y detectar falencias e incumplimientos de procesos internos, a través de estudios reales obtenidos directamente de las fuentes principales como son los empleados y los gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, año 2023.

Este proyecto tiene el propósito de evaluar el impacto de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, año 2023. La gestión administrativa es parte esencial de la organización, pero demanda de efectividad en el cumplimiento de los objetivos, estrategias y planes, que al ser aplicados con responsabilidad se proporcionará un desarrollo total en las diferentes áreas.

La presente investigación responde a una estructura capitular que se detalla a continuación:

El Capítulo I. Marco contextual de la investigación: Se detallará la ubicación y contextualización y la situación actual de la problemática, además se establecerá el problema de investigación y sus derivados, delimitación, objetivos generales y específicos y justificación del tema propuesto.

El Capítulo II. Marco metodológico de la investigación: Se desplegará el marco teórico de la investigación en donde se describirá la fundamentación conceptual, teórica y legal. Se realizará una importante búsqueda de información que secundaria que avale el

estudio propuesto, pues para ello de guiará de acuerdo con las variables establecidas con sus respectivas categorías.

El Capítulo III. Metodología de la investigación: Se presentará la metodología de la investigación con los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizarán en la elaboración del marco teórico, la recolección el procesamiento y análisis de la información permitirán delimitar los elementos de estudio.

El Capítulo IV. Resultados y discusión: Se evidenciarán los resultados y la discusión de la investigación por cada uno de los objetivos planteados, considerando los aportes teóricos de los principales autores para proporcionar un análisis más ecuánime.

El Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones. Se describirán las conclusiones y las recomendaciones de la investigación, tomando en cuenta los análisis efectuados en los resultados.

Por último, se expondrán las referencias bibliográficas empleadas en la investigación, de acuerdo con las normativas establecidas, además se presentarán los anexos utilizados para la obtención de información.

CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“La calidad nunca es un accidente, siempre es resultado de un esfuerzo de la inteligencia”

John Ruskin

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Esta investigación está enfocada en la gestión administrativa de las principales empresas comerciales de electrodomésticos, las cuales se encuentran ubicadas en tres importantes parroquias de la cabecera cantonal como; Quevedo, la Venus del Rio Quevedo y El Guayacán, pertenecientes al cantón Quevedo de la Provincia de Los Ríos, en la zona subtropical del centro-norte del Ecuador. Este cantón posee una extensión de 367.77 Km², siendo sus límites; al norte con los cantones Buena Fe y Valencia, al sur el cantón Mocache, al este con los cantones de Quinsaloma y Ventanas; y al oeste con la provincia de Guayas.

La problemática que presenta la gestión administrativa de las empresas comerciales de electrodomésticos a nivel macro, se da a causa de las exigencias de los clientes, ya que están obligados a realizar estrategias de venta y de pos venta, porque la ley del consumidor les exige a utilizar todos los filtros y los procedimientos requeridos en una compra o pos compra de artefactos. Estas empresas deben ser respetuosas de los sistemas administrativos, ambientales, políticos y laborales para desarrollar de manera efectivas sus actividades, (Consultoría Exactitud, 2023).

A nivel nacional, las empresas de electrodomésticos también tienen que lidiar con factores asociados a la competencia desleal, factores de inseguridad, ambientales, políticos y por supuesto con el incumplimiento de actividades laborales por parte de los empleados, provocados por la desatención de la gestión administrativa en los procesos diseñados por los máximos directivos. Estas desatenciones incurren en las bajas ventas y por lo consiguiente los objetivos propuestos no logran ser alcanzados, (Farfán et al., 2020).

En el ámbito local, la gestión administrativa que se realiza en las empresas comerciales de electrodomésticos, ha sido progresiva y constante, esto se debe a que manejan el mismo esquema organizacional de las distribuidoras o corporaciones matrices, sin embargo, son otras condiciones ambientales y gerenciales sobre las que se requiere de estrategias más específicas, que posibiliten mejorar las ventas y así rotar el inventario de artefactos para evitar su obsolescencia que a la larga significa pérdida económica, (Cortéz, 2024).

La presente investigación tiene a bien abordar una importante área como es la gestión administrativa de recursos humanos, porque es ahí en donde se desempeñan las múltiples actividades laborales para el correcto funcionamiento de las empresas, por ello es de gran interés académico, porque permite conocer y aprender los diversos procesos administrativos que se realizan. Es entonces que, existiendo la necesidad de estudio se propone “Evaluar el impacto de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, año 2023”.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

La gestión administrativa se encarga de buscar y utilizar los recursos disponibles en las empresas para alcanzar las metas establecidas, pero para lograr tal objetivo, el talento humano debe respetar los procesos que conlleva a su aplicación, al igual que las políticas y las normativas, el problema surge cuando éstas no están adaptadas a la realidad en la cual vivimos, ya que el mundo es cada vez más cambiante y diverso, además la globalización ha afectado a las organizaciones en el plano de la modernización socio-económico de industrialización y tecnificación, porque fomenta mayor competitividad, sobre todo en el área de la comercialización de electrodomésticos.

Todo esto afecta a una correcta planeación de la gestión administrativa, pues obliga a los empresarios a buscar nuevas alternativas día a día, porque la modernización afecta a las empresas comerciales de electrodomésticos, ya que en gran parte se ven obligados a bajar los precios de sus productos porque la competencia los ofrece más innovadores y accesibles que se ajustan a las exigencias de los consumidores. Este es uno de los principales problemas que tienen que enfrentar las empresas de electrodomésticos del cantón Quevedo, por ello tienen que capacitar adecuadamente a sus empleados para lograr mayor rentabilidad.

La capacitación es importante para fortalecer al talento humano, pero si no se realiza de manera adecuada resulta difícil alcanzar los objetivos planteados, porque el desempeño laboral de los empleados requiere de motivación, liderazgo, incentivos, reconocimientos, buen clima laboral y cultura organizacional por parte de las empresas o de quienes estén a cargo de ellas.

1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

¿Cómo incide la gestión administrativa en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, año 2023?

1.3.2 Problemas Derivados

- ¿Cuáles son los procesos administrativos utilizados para el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo?
- ¿Qué factores inciden en el del desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo
- ¿Cuál es el nivel de efectividad de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO : Administración de Empresas

ÁREA : Gestión administrativa de recursos humanos

LÍNEA : Emprendimiento, administración y desarrollo de empresas.

LUGAR : Empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

TIEMPO : Año 2023

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Evaluar el impacto de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, año 2023.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Determinar los procesos administrativos utilizados en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo.
- Identificar los factores que inciden en el desempeño laboral en los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo.
- Investigar el nivel de efectividad de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo.

4.1 JUSTIFICACIÓN

Una gestión administrativa oportuna es importante para toda empresa, se considera como la base fundamental para el desarrollo de planes, estrategias y actividades a cumplir y así alcanzar los objetivos establecidos, de tal manera que de su adecuada ejecución dependen los logros alcanzados. En este sentido, el presente estudio se realizará porque persigue un fin, el mismo que tiene que ver con la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, dado que los resultados son necesarios para efectuar una correcta evaluación en esta investigación.

La gestión administrativa implica crear y hacer seguir las normas, los planes y las políticas de manera correcta para su ejecución, el talento humano de la empresa tiene que respetar el debido proceso establecido para cada área o departamento, cada empleado tiene funciones específicas que cumplir, de esa manera se espera el logro de resultados

con éxito. Es así como en la teoría está planteado, por lo que se pretende que también se cumpla en la práctica.

Es evidente que la gestión administrativa ayuda a lograr el crecimiento de las empresas, siempre y cuando se considere al talento humano como un factor de primordial, al que se le debe proporcionar todas las garantías laborales, ya son ellos quienes ejecutan las estrategias para dar cumplimiento a los planes establecidos. En este sentido, este tipo de negocio implica velar por la satisfacción de los clientes que requieren de un servicio idóneo, garantizando con ello una nueva intención de compra. Es así, que, al determinar los procesos administrativos, al igual que los factores de desempeño laboral en los empleados de las empresas comerciales del cantón Quevedo, ayudarán a conocer y comprender el nivel de efectividad con que desempeñan sus funciones.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

*“Tus talentos y habilidades irán mejorando
con el tiempo, pero para eso has de
empezar,”*

Martin Luther King

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Gestión administrativa

La gestión administrativa permite direccionar los procesos administrativos hacia la meta deseada, por ello “implica el desarrollo de las funciones como planificación, organización, dirección y control de la organización para mejorar la gerencia de bienes de la empresa”, (Falconí et al., 2019).

En una construcción entre la gestión y la administración, se puede decir que la primera se encarga del manejo interno y externo, de esta manera hace que se cumplan los procesos, mientras que la segunda direcciona y toma las decisiones. Es entonces que, según López, P., & Mariño, A. (2010), definen a la administración y a la gestión como “Tareas que hay que proyectar la organización con los componentes que el entorno le ofrece, apoyándose para ello en la estrategia y la prospectiva como elementos constitutivos de la gestión de organizaciones”.

La unificación de la gestión y la administración encamina a la organización a que se obtengan grandes logros; es decir, que lo que se propongan lo pueden conseguir porque las estrategias están bien gestionadas e igualmente bien direccionadas, (López, P., & Mariño, A., 2010).

Una adecuada gestión administrativa implica la aplicación correcta de las ventajas que poseen las empresas frente a otras, en base a ello se proponen las estrategias, pero de manera efectiva. Sin embargo, una buena gestión requiere de experiencia en el campo, además de amplio conocimiento en los factores administrativos, (Naranjo et al., 2022).

2.1.2 Proceso de la gestión administrativa

Los procesos de la gestión administrativa son de gran importancia porque generan un cambio positivo en las empresas, ya que al aprovechar los recursos se requiere mayor planificación, organización, dirección y control, permitiendo con ello desarrollar las actividades empresariales con actitud, conocimiento y con capacidad, (Vasquez et al., 2021).

En este mismo sentido los procesos administrativos se basan en emplear todas las funciones elementales para el desarrollo de la empresa, pero además deben atender las necesidades de los empleados y de los clientes, mantener una buena relación con los proveedores, administrar de manera efectiva los procesos de compra y todos los recursos que demandan de un correcto sistema de procedimientos, (Muñoz, M. & Ugueto, M., 2014).

2.1.2.1 Planificación

Planificar es un proceso que demanda seguir una determinada línea establecida para alcanzar un fin, es entonces que las empresas crecen bajo la guía de un constante desarrollo, que a medida que pasa el tiempo la planificación se convierte en una fortaleza que ayuda a seguir creciendo y permaneciendo en el mercado por mucho más tiempo, (Solis, V. & Hidalgo, H., 2019).

2.1.2.2 Organización

Corresponde a la responsabilidad que se delega a cada empleado y área departamental de una empresa, con la finalidad de desarrollar las diversas actividades siguiendo un esquema establecido. Este proceso ayuda a que todos los elementos que integran la organización funcionen entre ellos y generen un ambiente favorable para alcanzar los objetivos propuestos, (Falconí et al., 2019).

2.1.2.3 Dirección

La tercera etapa del proceso administrativo es la dirección, pues tiene que ver con el seguimiento al cumplimiento de las estrategias, normas, políticas y funciones que establece la empresa para su correcto funcionamiento. Es necesario que se cumpla el ciclo para alcanzar las metas propuestas, ya que no se pueden esperar importantes resultados si no se ejecuta una buena dirección. Esta etapa es fundamental, pues dirigir a un grupo humano no es fácil y requiere de experiencia, paciencia, liderazgo y mucha visión empresarial, (Domínguez, J., 2021).

2.1.2.4 Control

Este proceso tiene a bien evaluar los resultados entre lo planificado y lo logrado, esos resultados permitirán efectuar los correctivos necesarios y así volver de nuevo a realizar el procedimiento de la planificación, organización, dirección y control. Las organizaciones que desarrollan sus actividades en base a los procesos logran conocer mejor sus debilidades y fortalezas, por ende, consiguen su permanencia en el mercado, (Schimidt et al., 2018).

2.1.3 Gestión comercial

La gestión administrativa comercial busca integrar las actividades, funciones, estrategias y políticas para facilitar el proceso de venta de productos de manera efectiva, de tal manera que promueve la participación de todos los integrantes de la empresa, tomando en cuenta los objetivos propuestos, lograr la optimización de los procesos y satisfacer las necesidades de los clientes, (Capa et al., 2017).

2.1.3.1 Estrategia

Se puede definir a la estrategia como un conjunto de fines encaminados a obtener previamente objetivos establecidos, pues la empresa la requiere para mejorar o aumentar su nivel de productividad, comercialización y venta de productos o servicios. La estrategia se la puede considerar también como un sistema de actividades a desarrollar, en donde los empleados de todos los niveles jerárquicos efectúan correctamente sus funciones.

2.1.3.2 Precios

El precio establece el valor que los consumidores pagan por un producto o servicio que normalmente lo estima el mercado. Para establecer el precio de un bien o servicio se considera el proceso que llevó a establecer tal valor. La rentabilidad de la empresa depende del precio o del valor que se le dé a los servicios o productos ofrecidos; es entonces que el precio es una estrategia empresarial para obtener los resultados esperados.

2.1.3.3 Posicionamiento

El posicionamiento se refiere al conjunto de estrategias y técnicas de mercado que lleva a cabo una empresa para lograr posicionarse o crecer en el mercado de bienes o servicios. En el posicionamiento empresarial intervienen consumidores, competidores y proveedores como grupos sociales de interés, sobre quienes debe hacerse un enfoque especial, ya que sobre ellos debe hacerse las planificaciones estratégicas para obtener los resultados económicos deseados. Para lograr un posicionamiento efectivo se tiene que reforzar constantemente las bases organizacionales por las que fue creada, sin perder el propósito y el mercado objetivo al cuál están direccionados los productos y los servicios.

2.1.3.4 Producto

El producto como tal se conceptualiza como un conjunto de atributos que se crea o produce con el fin de satisfacer las necesidades de los consumidores. Los productos pueden ser obtenidos de manera natural o también procesados, en cualquier estado son indispensables para las personas. A través de la venta de los productos se obtienen ganancias económicas que incrementan la rentabilidad empresarial.

2.1.3.5 Servicio

El servicio se lo puede definir como un conjunto de elementos que intervienen para ayudar o apoyar a una persona o a un determinado público, en el caso empresarial está enfocado en proporcionar asistencia a los consumidores de diferentes áreas, a cambio de ello las empresas reciben un pago económico para seguir funcionando. El sector empresarial que ofrece servicios como primer rubro está relacionado con la tecnología, centro de llamadas, etc., pero también se lo puede combinar con la oferta de productos como computadoras que demandan del servicio técnico para poder venderlas.

2.1.3.6 Crecimiento

El crecimiento de una empresa corresponde a un proceso sistemático de estrategias empleadas de manera efectiva en búsqueda de resultados óptimos, que encaminen a desarrollar sus planes y programas, logrando la consolidación y expansión

de sus logros. Para que las empresas crezcan, primero deben establecerse bases sólidas sobre las cuales se puedan cimentar nuevas, lo que implica que todas las áreas departamentales se relacionen entre sí y trabajen coordinadamente. El crecimiento empresarial no solo depende de los factores internos, sino también de los factores externos como la naturaleza y las políticas internacionales que afectan a que las organizaciones alcancen sus objetivos.

2.1.3.7 Tácticas

Las tácticas se las puede definir como métodos o procedimientos que se cumplen a través de planes ajustables a corto plazo, ayudan a proponerse metas para el logro de estrategias más amplias. Las metas que se plantean en las tácticas empresariales demandan de control permanente, porque esos pequeños movimientos se convierten en grandes logros a futuro.

2.1.3.8 Sistema de información de mercados

Este sistema se define como una estructura interna, que engloba a tres elementos principales para el correcto funcionamiento empresarial como son las personas, las máquinas y los procedimientos, que permiten estudiar más de cerca el comportamiento del mercado consumidor, proveedor y competidor; es decir el escenario de venta, todo esto con la finalidad de conocer las cualidades y características de los productos y servicios para hacerlos más atractivos al público y así incrementar el rendimiento económico de la empresa.

2.1.3.9 Éxito en el mercado

El éxito de una empresa en el mercado es el objetivo a cumplir, pero después de haber realizado correctamente el procedimiento de las estrategias establecidas, para lograrlo se requiere de disciplina, constancia y persistencia en la ejecución de los sistemas internos y externos.

2.1.3.10 Posición y participación

Alcanzar la posición y participación en el mercado es el resultado de la perseverancia empresarial, en donde intervienen los planes, programas, políticas, tácticas y estrategias que caracterizan a una empresa, ya que el consumidor reconoce en cualquier lugar el producto y lo prefiere por encima de otros, pues eso le garantiza seguir en el mercado con éxito y con amplia aceptación, de tal manera que lo consolida y le garantiza continuidad, (Capa et al., 2017).

2.1.4 Análisis FODA

Se define al FODA como un análisis del entorno, porque es una herramienta que se emplea para estudiar el ambiente interno de la empresa como son las oportunidades y las debilidades, en donde intervienen los planes estratégicos establecidos para el manejo oportuno de las actividades organizacionales. Asimismo, se analiza el ambiente externo como son las oportunidades y las amenazas representadas en la competencia, en el mercado por explorar, en las políticas gubernamentales y en el factor climático, (Villas et al., 2022).

2.1.4.1 Fortalezas

Las fortalezas de la empresa están representadas en la solidez de los procesos y estrategias establecidas para mejorar las ventas de productos y servicios, además está la fuerza laboral, tecnológica, capacidad productiva, entre otros elementos internos de gran relevancia para el éxito empresarial

2.1.4.2 Oportunidades

Las oportunidades corresponden a los factores externos como el mercado consumidor que aún no se ha conquistado, ya que hacia allá están dirigidas las estrategias de ventas de productos y servicios. Para aprovechar las oportunidades, la organización está comprometida a ofrecer bienes de excelente calidad, además de servicios oportunos, generando así una buena imagen para atraer nuevos clientes.

2.1.4.3 Debilidades

Las debilidades forman parte de la estructura interna de la empresa, porque su éxito depende de la correcta aplicación de los procedimientos en las distintas áreas, es entonces que las estrategias propuestas permiten alcanzar los objetivos anhelados. La detección oportuna de las debilidades admite transformarlas en fortalezas.

2.1.4.4 Amenazas

Las amenazas también pertenecen a los factores externos de la empresa, porque no son controlables y afectan directamente a los resultados económicos, pues se trata de elementos que inciden en la producción, comercialización y ventas del producto y servicio como puede ser la caída del poder adquisitivo de los consumidores, a causa de problemas climáticos y políticas externas que no son manejables por la organización, (Villas et al., 2022).

2.1.5 Desempeño laboral

El desempeño laboral consiste en el cumplimiento óptimo de las funciones y tareas encomendadas a cada integrante de la empresa, basados en sus conocimientos, capacidades, habilidades y destrezas, porque depende del talento humano los logros alcanzados. La labor de los colaboradores de la organización es lograr la efectividad en sus actividades, así como la optimización, el cumplimiento de metas, el respeto y la honestidad al momento de ejercer tan importantes tareas, (González, W. & Vilchez, R., 2021).

2.1.6 Factores del desempeño laboral

Para verificar el cumplimiento de tareas y funciones organizacionales es preciso establecer factores de desempeño, los mismos que están enfocados en determinar los logros alcanzados por los colaboradores de la empresa. Pues es entonces que se proponen los siguientes factores del desempeño laboral: Calidad de trabajo, responsabilidad, compromiso organizacional, liderazgo y trabajo en equipo, (López, A., 2021).

2.1.6.1 Calidad de trabajo

Se define como calidad de trabajo al nivel de efectividad logrado por los trabajadores, pues también representa satisfacción personal al haber alcanzado con éxito las tareas encomendadas; es decir que ha recorrido un considerable camino para poder alcanzar el éxito deseado o los objetivos establecidos por la empresa, pues a cambio de su labor recibirá compensaciones, (López, A., 2021).

2.1.6.2 Responsabilidad

La responsabilidad es uno de los valores primordiales del ser humano, ya que implica asumir las consecuencias de la forma de actuar. Está asociado a la conciencia de aquellos deberes que son necesarios para el diario vivir, en donde define la forma de vida y de actuar, en especial para el cumplimiento de reglas, tareas o actividades encomendadas, (González et al., 2018).

2.1.6.3 Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es el pacto que existe entre los trabajadores y los jefes departamentales, gerentes o directivos de una empresa, en lo cual se comprometen a desarrollar las tareas en beneficio del crecimiento empresarial, logrando con ello crear un vínculo de responsabilidad que genera un apropiado ambiente laboral, (Coronado et al., 2020).

2.1.6.4 Liderazgo y trabajo en equipo

El liderazgo es la habilidad que logra desarrollar el ser humano a través del tiempo, representa una gran fortaleza en el plano individual y una gran ventaja para la organización, porque busca todo el tiempo inyectarle de buena actitud, positivismo, responsabilidad, compromiso y efectividad a las actividades establecidas, ya que “El éxito de un líder se manifiesta en las acciones de sus subordinados, y las conductas de ellos dependen de su actitud”, (Coronado et al., 2020).

2.1.7 Efectividad

La efectividad es el resultado del cumplimiento de la eficiencia y de la eficacia con que se realice determinada tarea. Este término es común en el ámbito empresarial, pues se lo utiliza mucho para comprobar el cumplimiento de metas u objetivos y así verificar si proporcionan los resultados esperados; es decir es un medidor de la eficiencia y de la eficacia con que se realizan las actividades en un período de tiempo establecido, (Centro de Información y Gestión Tecnológica Pinar , 2017).

2.1.8 La empresa

La empresa es una organización creada con el fin de obtener beneficios propios y comunes, en donde además se involucran a los socios o propietarios, trabajadores, clientes, proveedores y entes reguladores y rectores. Para poder realizar correctamente las actividades, las empresas funcionan en base a políticas, reglamentos, planes y un sinnúmero de estrategias encaminadas a obtener grandes resultados, (Rojas, M., 2017).

2.1.8.1 Funciones de la empresa

Las funciones de las empresas son las múltiples actividades o tareas que se realizan de manera planificada, organizada, dirigida y controlada en busca del cumplimiento de los objetivos propuestos. Para un correcto funcionamiento empresarial, se requieren de las siguientes funciones de trascendencia como:

- Coordinación de factores de producción
- Crean o aumentan la utilidad de los bienes
- Asumen riesgos
- Generan riquezas y empleo
- Realiza gestión de mercadotecnia
- Produce, comercializa y obtiene beneficios
- Aporta al desarrollo económico y social del país
- Comunica los productos y servicios que ofrece, (Rojas, M., 2017).

2.1.9 Planeación estrategia empresarial

Todas las empresas requieren de herramientas para poner en marcha las acciones dirigidas al buen funcionamiento de la empresa de manera coordinada y organizada, por lo guían a alcanzar las metas propuestas. En este mismo sentido las organizaciones requieren de una adecuada planeación estratégica para cada período, o al menos se debe efectuar una revisión para ir innovando y ajustarlo de acuerdo con los cambios que se producen con la globalización, (Palacios, M., 2020).

2.1.10 La competitividad

La competitividad se basa en la capacidad económica, tecnológica, laboral, logística, etc. que tiene una empresa para implementar estrategias con la finalidad de incrementar sus ventas, pues para tener un alto nivel de competitividad es necesario contar con experiencia en el mercado que se logra a través de los años, además de los recursos disponibles y por supuesto de la credibilidad con la que cuenta. “La importancia de la competitividad puede observarse en su relación positiva con el crecimiento económico a largo plazo”, (Medeiros et al., 2019).

2.1.10.1 Factores de la competitividad

La competitividad requiere de factores que permiten enfocar mejor las estrategias para alcanzar los objetivos establecidos, pues en ciertos sectores económicos existe un nivel alto de competencia en la misma zona, que se convierte en todo un campo de batalla al momento de elegir la mejor opción para el cliente. En tal virtud los factores se deben precisar, tal y como se presentan a continuación:

- Infraestructura adecuada a las condiciones de la empresa
- Tecnología innovadora
- Recurso humano capacitado
- Estrategias de gestión integrada
- Calidad de los productos y servicios
- Planeación de los procesos por departamento

- Ubicación empresarial
- Comportamiento ético
- Planes, estrategias, políticas y reglamentos actualizados
- Gestión administrativa, comercial, de recursos humanos, financiera y de marketing
- Condiciones de oferta y demanda, (Romero et al., 2020).

2.2 FUNDAMENTACION TEÓRICA

2.2.1 La gestión administrativa y el sector electrodoméstico

La gestión administrativa para Soledispa et al. (2022), es el factor clave para realizar un proceso adecuado en la aplicación de estrategias y acciones, con la finalidad de optimizar los recursos disponibles en la empresa que casi siempre son escasos, además busca constantemente facilitar las tareas internas, pero al mismo tiempo dar cumplimiento a las normativas y políticas establecidas. Su correcta aplicación genera un impacto positivo para lograr posicionamiento y éxito empresarial, por el contrario, su incumplimiento y falta de efectividad ocasiona que se debiliten sus bases organizacionales hasta llegar a un posible quiebre.

En este mismo contexto es importante que la gestión administrativa esté atenta a los factores externos como la competitividad, debiendo mejorar el nivel productivo, comercial, tecnológico y laboral, porque siempre va a estar presente ante cualquier debilidad, convirtiéndose en la principal amenaza para la organización que esté impulsando su crecimiento en el mundo empresarial. Dentro de los factores que influyen para que una empresa sea competitiva está en primer lugar la planeación estratégica, que busca establecer objetivos a largo plazo, además de la asignación de recursos y las tácticas utilizadas para el efecto, mientras que el capital humano representa la capacidad de desarrollo de los planes, al igual que la innovación en los productos y procesos, el sistema de información y el aseguramiento de la calidad como conjunto de acciones planificadas y sistémicas.

Una buena gestión administrativa requiere de objetivos empresariales, que deben ser definidos y estructurados en base al nivel de productividad o comercialización de la empresa, debiendo ser medidos en cuanto a su ambición, porque corre el riesgo de no alcanzarlos y quedar a mitad del camino en su cumplimiento. También es indispensable disponer de una apropiada organización estructural, funcional y estratégica por área departamental, correlacionando el ambiente laboral con las bases organizacionales en función de las necesidades, objetivos, planes y programas establecidos para lograr un fin en común, (Soledispa et al., 2022).

La gestión administrativa aplicada al sector electrodoméstico según lo destacan Jarrín, M., & Ormaza, J., (2021), demanda de innovación y dinamicidad en las estrategias comerciales, pues es ampliamente competitivo, además debe satisfacer las exigencias de compra y de servicio del consumidor, para lo cual es preciso manejar adecuadamente los procedimientos durante la adquisición de productos y después de ellos también.

La satisfacción de los clientes es tan importante como los procesos administrativos, porque el consumidor debe conocer los beneficios, las garantías, las cualidades y las características de los electrodomésticos ofertados antes de efectuar la compra, y a su vez el vendedor debe proporcionarle las debidas explicaciones, considerando el tipo de bienes y servicios adquiridos, el tiempo de solución del desperfecto técnico y un diagnóstico oportuno de los mismos, ya que de no hacerlo estaría incumpliendo con lo pactado, incurriendo en una falta grave a los derechos del consumidor establecidos en la ley máxima y por ende a las políticas comerciales de la empresa, afectando su credibilidad y rentabilidad.

La insatisfacción de los clientes de las empresas comerciales de electrodomésticos se debe al tiempo excesivo que deben esperar para la reparación de un determinado electrodoméstico, además de la poca profundización de la información durante la compra del producto y los servicios que ofrecen al consumidor, eso representa un grave problema que afecta la imagen y la credibilidad de la organización, viéndose reflejado los débiles procedimientos de la gestión administrativa, lo cual incide en la rentabilidad, que sin duda alguna es ocasionado por la disminución de clientes, además de su resistencia a cancelar los valores de los créditos otorgados.

Una buena gestión administrativa procura detectar esas falencias, gestionando la capacitación del talento humano, planificar, organizar, dirigir y controlar las diversas actividades que se realizan antes, durante y después de la adquisición de un bien, por lo que la ausencia de tácticas además de supervisión, inciden en el correcto funcionamiento empresarial del sector electrodomésticos, que representa un gran aporte a la matriz productiva de un país, siendo uno de los principales rubros para el desarrollo económico (Jarrín, M., & Ormaza, J., 2021).

2.2.2 Procesos administrativos para el crecimiento empresarial

Para realizar efectivamente la administración de una empresa es importante gestionar los procesos que demanda una buena estructura organizacional, este es el caso de estudio de Falconi et al. (2019), quienes expresan en su investigación la necesidad de sistematizar las actividades empresariales en base a la planificación, organización, dirección y control, para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Los autores señalan que actualmente las empresas se preocupan en crear todo tipo de estrategias, planes, reglamentos, tácticas, manuales, entre otros documentos de gran importancia, pero el problema surge cuando no se cumple con un apropiado proceso de inducción del cargo, desarrollando las tareas de manera desorganizada y al azar, lo que incide directamente en el buen funcionamiento empresarial y en su nivel de rentabilidad.

Es entonces que la responsabilidad no recae en la falta de estrategias o documentos que respalden el adecuado desarrollo de la empresa, sino que depende del cumplimiento de funciones por parte del recurso humano, quienes no se están capacitando en la ejecución de los planes programados, por lo tanto existe incumplimiento en los procedimientos que se llevan a cabo en la comercialización de bienes, dando como resultado un incorrecto control interno que está afectando el funcionamiento de la organización, ya que de persistir con esa dinámica, la empresa se verá seriamente afectada en su economía.

Las organizaciones que no controlan los procesos internos necesitan de una reestructuración organizacional, empezando por reformar la gestión administrativa desde sus bases, además de nuevo recurso humano o un reajuste debe ser indispensable. Contar

con una gestión administrativa apropiada también se la puede considerar como una estrategia, porque no resulta fácil contar con profesionales idóneos para el cargo, que se ajusten a las necesidades y objetivos de la empresa, por lo tanto los procedimientos para la producción, comercialización y venta de productos y servicios requiere de un cumplimiento efectivo de funciones. Las tareas deben ser específicas para cada cargo y así evitar dobles funciones, además la supervisión es prudente para verificar el logro de metas que apunte a desarrollar oportunamente los procesos internos, (Falconí et al., 2019).

Los procesos administrativos para el crecimiento empresarial son un conjunto de fases sucesivas, que se interrelacionan y forman un proceso integral, además según la investigación realizada por Muños et al. (2020), todas las actividades que propongan en la empresa tienen que depender de las etapas en donde se planean, coordinan, dirigen y controlan cada paso a realizar, tomando en consideración los recursos humanos, físicos, materiales, financieros, tecnológicos y mercadológicos para alcanzar el fin que persigue.

El desarrollo de las empresas depende de la efectiva correlación de los procesos administrativos, cada etapa que se lleve a cabo necesita de un oportuno control interno, no pueden fallar los enlaces propuestos en las áreas, porque las actividades están relacionadas entre sí, por lo que deben ajustarse a los cambios que se propongan para alcanzar las metas pero en conjunto. La organización obtiene los resultados de las diversas dependencias como en el caso de la elaboración de productos procesados, no se puede frenar la fabricación en serie, ni se puede dejar de coordinar la compra y la venta de bienes porque habrían grandes pérdidas, ya que la empresa necesita del buen funcionamiento de todos los departamentos, claro está bajo un correcto monitoreo de funciones y metas alcanzadas a diario.

Hay que evitar improvisar en el proceso administrativo, no se pueden realizar actividades sin haber cumplido el correcto ciclo de planeación, organización, dirección y control de estrategias, políticas y planes. La administración tiene que proporcionar seguridad y seriedad antes, durante y después de haber realizado las actividades que permiten alcanzar los objetivos. Es ahí en donde está la base del éxito empresarial en demostrar constancia en el cumplimiento de los procedimientos ya planificados con anterioridad, además de otras condiciones externas que inciden directamente en la rentabilidad, pero que a su vez son incontrolables e indetectables.

“El desarrollo empresarial articula diferentes elementos con los que el empresario puede llevar a una organización hacia el logro de sus objetivos. Elementos como el crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación. Es un concepto integrador con el que se puede lograr un impacto positivo en las organizaciones mediante el reconocimiento de las capacidades del capital humano”, (Muñoz et al., 2020)

2.2.3 Modelos de gestión administrativa para las empresas comercializadoras de electrodomésticos

Para potenciar el crecimiento empresarial se requieren de modelos administrativos que orienten a gestionar el desarrollo progresivo de tareas y funciones, proporcionando una estructura efectiva que enmarque las distintas actividades económicas en un sentido progresista y con un marco distintivo por el que sean fáciles de identificar en el mercado local e internacional, es entonces que los autores Farfán et al. (2020), en su investigación realizada agrupan varios modelos de gestión administrativa que son de gran relevancia para aquellas empresas que los han incorporado a su esquema de trabajo.

El primer modelo es la planeación para optimizar la eficiencia organizacional, tomando en consideración puntualmente los procesos administrativos, que demandan de una especial estructura para la planificación, organización, dirección y control de la misión, visión, valores, objetivos, metas, establecimiento del FODA, disposición del organigrama estructural, manual de funciones y de procesos, estrategias de liderazgo, tácticas, nivel de comunicación y diagrama de flujos. La existencia de estas estrategias fortalece a la empresa y más aún si se las aplica de manera adecuada, mientras que su ausencia imposibilita alcanzar el éxito, el reconocimiento y la expansión a nivel empresarial que todas las organizaciones se empeñan en lograr.

Otro modelo de gestión administrativa es el de alineamiento estratégico para maximizar el valor de la empresa, que funciona bien como herramienta estructural de planificación, en donde se consideran niveles de competencias laborales como el nivel productivo, nivel transferencial, nivel estratégico y nivel creativo e innovación. La empresa direcciona y alinea las estrategias para poner en marcha el plan de acción con

respecto a la gestión financiera, comercial, de sistemas y tecnología, ya que así se puede alcanzar un mejor desempeño de las actividades. Este modelo propone un esquema lineal porque plantea seguir un esquema lógico, coherente y enfático entre lo planificado y lo cumplido, porque así pretende volver al punto de partida a establecer nuevas metas y objetivos a corto, mediano o a largo plazo en la mayoría de los casos. Para obtener resultados óptimos se necesita del compromiso y efectividad de todas las áreas departamentales, para que funcione a perfección el modelo planteado.

Un modelo efectivo es también el estratégico de expansión, siendo las empresas visionarias y organizacionalmente compuestas las que buscan este objetivo, porque se requiere de posicionamiento y éxito en el mercado para optar por expandirse. La aceptación de la empresa por parte de los consumidores impulsa a optar por ofertar sus productos y servicios hacia un área más amplia, pues para lograrlo hay que diversificar la producción, porque no solo basta con crecer, sino hay que saber hacerlo de manera organizada y controlada. La diversificación significa también competencia porque en el mercado consumidor existen un sinnúmero de empresas que tienen las mismas intenciones de expansión, por eso la calidad y las estrategias son fundamentales para lograr los objetivos propuestos.

En este sentido las empresas deben considerar las ventajas de la expansión, en donde se precisa el aumento del potencial de mercado, mejorar el nivel de competitividad global en los procesos productivos, administrativos, financieros, comerciales, tecnológicos y el desempeño laboral de los empleados. Asimismo, se espera un análisis de mercado profundo para establecer los riesgos de inversión, porque existe saturación en el mercado por empresas que ofrecen los mismos productos, condiciones de ventas y demás beneficios que ponen en riesgo el funcionamiento de organizaciones con estrategias débiles y desactualizadas.

El análisis correlacional entre cartera vencida y total del sistema financiero, mediante la aplicación del modelo regresión lineal, corresponde a otra gran estructura para comprobar la relación que existe entre las variables dependiente e independiente, empleando la técnica que predice el valor de datos desconocidos, utilizando para ello otro valor conocido, de tal manera que se logra crear una congruencia entre ambos.

Este método es favorable para las empresas que proporcionan créditos a sus consumidores, por lo que el área de cobranzas o recaudación de créditos juega un papel muy importante, porque deberá aplicar todos los procedimientos estimados para recuperar la cartera vencida y minimizar los riesgos empresariales. La estabilidad de la organización demanda de procedimientos efectivos, de acciones resolutivas y de la toma de decisiones oportunas para evitar riesgos futuros.

Otro modelo de gran importancia es el de gestión gerencial, en donde se precisa de una cultura organizacional enfocada en el logro de resultados, poniendo en acción los manuales internos que permiten mantener un clima adecuado en el desarrollo de funciones administrativas, productivas, financieras, comerciales, entre otras de gran importancia. En este modelo se involucra la gestión operativa porque se ocupa de ayudar a desarrollar las tareas establecidas para alcanzar los objetivos, se encarga además de direccionar las estrategias de manera lineal para enfocarse directamente en las metas propuestas, esa ventaja facilita enfrentar cualquier obstáculo que se presente a lo largo del tiempo destinado para obtener el éxito empresarial, (Farfán et al., 2020).

Las empresas del sector comercial de electrodomésticos en el último tiempo están adoptando un modelo de negocios, que se enfoca en las plataformas digitales para su expansión en el mercado, es por eso que basados en la investigación de Estrada, K. (2021), se vislumbra la aplicación de estrategias administrativas y de marketing dirigidas a captar clientes mediante redes sociales, en donde se promocionan los bienes y servicios que ofertan las empresas comerciales de artículos para el hogar y demás.

Este modelo de negocios mediante el uso de plataformas digitales es producto de las ventas bajas y de la competencia, que cada vez es más dinámica y agresiva, por lo tanto, se han visto en la necesidad de promocionar sus productos mediante páginas web o las redes sociales con más acogida como Facebook e Instagram. Se han diseñado estrategias que impulsan la aplicación de este nuevo modelo de planeación, con procesos encaminados a atraer nuevo mercado, y a conservar los clientes que han venido confiado en las empresas comerciales de electrodomésticos desde hace mucho tiempo.

El crecimiento de las empresas actualmente está estrechamente vinculado con el uso de redes sociales y plataformas digitales, por eso existen áreas departamentales encargadas de diseñar específicamente páginas web para publicitar los productos, sus características, beneficios, precios, condiciones de pago, garantías y los servicios técnicos y de entrega inmediata que proporcionan a los clientes. Este método está creado para hacer visible la diversidad de bienes y servicios que ofertan las empresas en sus diferentes campos económicos, facilitando su adquisición desde cualquier parte del mundo, porque todo resulta más fácil con la nueva era digital, (Estrada, K., 2021).

2.2.4 La globalización e innovación del sector electrodoméstico

La globalización de acuerdo con Flores et al. (2019), ha traído consigo nuevos cambios a la manera de administrar las empresas, en especial de aquellas que trabajan ofertando productos tecnológicos como es el caso del sector electrodomésticos, porque siempre tienen que estar a la vanguardia de la competencia. En este sentido la innovación tecnológica es aceptada por el mercado consumidor, que buscan productos modernos para que les facilite las tareas del hogar, del trabajo, académicas, de ocio, entre otras. A este mercado están direccionadas las estrategias empresariales, porque crean la necesidad de disponer de un determinado producto para su uso.

De este modo, para abordar el tema de la innovación tecnológica es necesario hablar de los nuevos paradigmas como la globalización y la era de la información, que necesitan entender las empresas comercializadoras de electrodomésticos, porque dependen del mercado internacional para poner en marcha sus planes estratégicos, con una visión más amplia de lo que necesitan adquirir los consumidores, al igual que los procesos de mercadeo para llegar a un nuevo público y conservar a los clientes que confían en las organizaciones al momento de efectuar una determinada compra.

Sin lugar a dudas, la innovación tecnológica tiene como propósito principal impactar en la percepción final de los clientes, creando niveles de satisfacción y de calidad por encima del estándar y logrando el reconocimiento y posicionamiento esperado con base en la diferenciación. Para ello, las entradas (insumos, materias primas, entre otros), procesos (producción, gestión de recursos, entre otros) y salidas (bienes y servicios) deben estar alineados y responder a una gestión tecnológica eficiente.

Consecuentemente, la ausencia de políticas para la innovación tecnológica puede fragmentar el poder de decisión de las empresas, debido a que los planes o prácticas, indefinidos o ambiguos, impiden la elección de directrices claras para alcanzar los objetivos y por consiguiente conlleva a resultados deficientes, inversión de mayor tiempo en el análisis de ideas, toma de decisiones con una mentalidad a corto plazo, poca efectividad en la ejecución de proyectos, entre otras consecuencias resultado de una mala gestión.

El reto inicial de todo gerente en la cadena corporativa es mejorar la eficiencia y crear una competencia sostenible en la organización. La innovación tecnológica desempeña un papel protagónico en las empresas ayudando a los gerentes a alcanzar sus objetivos; asimismo, afirma, todos los elementos y actividades pueden desarrollarse efectivamente en conjunto con una estrategia de innovación, permitiendo la generación y optimización de las ganancias, crecimiento continuo, bienes y servicios de calidad; así como, remuneraciones justas para los empleados, (Flores et al., 2019).

La globalización es un fenómeno que ha impactado y cambiado la forma de hacer las cosas, espacios personales, sociales, profesionales y laborales se han visto afectados por los efectos de la globalización resultada de las tecnologías de información y comunicación, una innovación que sin lugar a dudas ha cambiado el mundo. La globalización trajo consigo procesos radicales, nuevas necesidades y generación de expectativas, cambios en los cultural, transcendencia de lo nacional a lo internacional, más aún, de los regional a lo mundial.

Así pues, la globalización apoya los procesos de socialización de las innovaciones y juega un papel fundamental en la comercialización de productos cada vez más innovadores y competitivos, consecuentemente, la menor capacidad de innovación o de adopción tecnológica, produce un rezago en el desarrollo de las organizaciones y en la generación de ventajas competitivas, produciendo, a su vez, distorsiones en el crecimiento de las empresas y de los países, (Flores et al., 2019).

Las empresas de la industria manufacturera enfrentan un alto grado de competitividad debido a diversas razones tales como: la globalización, una economía en constante transformación y la innovación tecnológica, el sector electrodoméstico no es la

excepción en tal entorno competitivo. Por lo tanto, la importancia examinar los elementos clave de una estrategia de abastecimiento y su incidencia en el desempeño de manufactura, lo que permitiría a las empresas adquirir nuevos conocimientos y apoyar sus decisiones estratégicas para mejorar sus capacidades operacionales de manufactura y así incrementar su competitividad.

El desempeño de manufactura es el logro de una empresa en relación a su competencia, considerando las prioridades competitivas de manufactura para dicha comparación. Estas prioridades competitivas describen las capacidades operacionales de manufactura que, como consenso general entre los académicos e investigadores proponen para medir el desempeño de manufactura. Estas prioridades competitivas deben ser consistentes con los objetivos de la empresa contribuyendo directamente a la mejora continua en sus operaciones, generando una ventaja competitiva, aumentando su productividad y su participación en el mercado, (Martínez et al., 2022).

2.2.5 La gestión del talento humano

La gestión de talento humano es un elemento fundamental en el desenvolvimiento de las funciones que llevan al éxito a las organizaciones. En la actualidad, el capital humano ha tomado una gran importancia en virtud de garantizar la eficiencia en la operatividad de las empresas, es por ello, que la dirección y organización del talento humano juega un papel fundamental para la obtención del éxito en las organizaciones. La actividad humana es un elemento que no se puede prescindir en el mundo de la empresa, de tal forma que el éxito de las organizaciones modernas radica de una manera importante en la capacidad de integrar a los trabajadores en los proyectos empresariales de las compañías, (Gaspar, M., 2021).

La gestión del talento a nivel internacional es percibida, a decir de, como el proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente. Y precisamente ello es lo que falta en las organizaciones, el personal que maneje el conocimiento como un talento a explotar. En ese sentido la gestión del talento busca básicamente destacar a aquellas personas con un alto potencial, entendido como talento, dentro de su puesto de trabajo. Además, retener o incluso atraer a aquellas personas con talento será una prioridad.

Definitivamente el talento humano es fundamental en una institución pública o privada ya que corresponde al conjunto de capitales utilizados en la producción de diversos servicios que se presta para satisfacción de las necesidades del público o usuarios.

El trabajo es una acción razonada y voluntaria de los individuos mediante el cual el talento humano produce bienes y servicios para satisfacer necesidades, también se establece relaciones entre ellos los trabajadores; sin duda con la tecnología actualizada tanto con máquinas y equipos complementan la producción de servicios para satisfacción de necesidades, (Mendivel et al., 2020).

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Constitución de la República de Ecuador (2008)

En esta investigación se estima necesario citar textualmente las leyes que respalden el estudio en base al contexto comercial y consumo de bienes y servicios. De acuerdo con el marco legal que rige la Constitución de la República del Ecuador, en cuanto a los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria la sección novena, de personas usuarias y consumidoras en el capítulo tercero, del título II. Derechos, señala lo siguiente:

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore, (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Sección séptima: Política comercial

Art. 304.- La política comercial tendrá los siguientes objetivos:

1. Desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.
2. Regular, promover y ejecutar las acciones correspondientes para impulsar la inserción estratégica del país en la economía mundial.
3. Fortalecer el aparato productivo y la producción nacionales.
4. Contribuir a que se garanticen la soberanía alimentaria y energética, y se reduzcan las desigualdades internas.
5. Impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo.
6. Evitar las prácticas monopólicas y oligopólicas, particularmente en el sector privado, y otras que afecten el funcionamiento de los mercados.
7. Sección tercera: Formas de trabajo y su retribución

8. Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.
9. Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:
10. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
11. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
12. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
13. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
14. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
15. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.
16. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.
17. El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.

18. Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.
19. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.
20. Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.
21. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.
22. Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.
23. Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.
24. En las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o profesionales, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública. Aquellos que no se incluyen en esta categorización estarán amparados por el Código del Trabajo.

2.3.2 Ley Orgánica de regulación y control del poder de mercado

Que, el artículo 336 de la Carta Fundamental impone al Estado el deber de impulsar y velar por un comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, promoviendo la reducción de las distorsiones de la intermediación y promoción de su sustentabilidad, asegurando de esta manera la transparencia y eficiencia en los mercados, mediante el fomento de la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante Ley

Art. 9.- Abuso de Poder de Mercado. - Constituye infracción a la presente Ley y está prohibido el abuso de poder de mercado. Se entenderá que se produce abuso de poder

de mercado cuando uno o varios operadores económicos, sobre la base de su poder de mercado, por cualquier medio, impidan, restrinjan, falseen o distorsionen la competencia, o afecten negativamente a la eficiencia económica o al bienestar general, (Superintendencia de Control del Poder del Mercado, 2020).

2.3.3 Ley Orgánica De Defensa del Consumidor (2000)

Derechos y obligaciones de los consumidores:

Art. 4.- Derechos del Consumidor. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;
4. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales, (Defensoría del Pueblo, 2000).
5. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
6. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
7. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;

8. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos;
9. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
10. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.
11. Art. 5.- Obligaciones del Consumidor. - Son obligaciones de los consumidores:
12. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
13. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
14. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“El estudio no se mide por el número de páginas leídas en una noche, ni por la cantidad de libros leídos en un semestre. Estudiar no es un acto de consumir ideas, sino de crearlas y recrearlas”

Paulo Freire

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de carácter no experimental con un enfoque metodológico mixto; es decir que se combinó la información cualitativa proveniente de la entrevista al presidente de la Cámara de Comercio del cantón Quevedo, con los datos cuantitativos obtenidos de los gerentes y empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos. El enfoque mixto orienta al investigador a determinar las opciones más idóneas para obtener información primaria, permitiéndole destacar las cualidades y las cantidades del estudio, (Guelmes & Nieto, 2015).

Para realizar este trabajo se establecieron los tipos de investigación que ayudaron a alcanzar los objetivos planteados y que a continuación se describen;

3.1.1 Investigación exploratoria

La investigación exploratoria se utilizó porque a través de ella se analizó el problema propuesto en este estudio respecto de ¿Cómo incide la gestión administrativa en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, año 2023?, su finalidad radica en comprender el funcionamiento del entorno para orientar a futuras investigaciones, (Arispe et al., 2020).

3.1.2 Investigación descriptiva

Mediante la investigación descriptiva se expresan las cualidades y características de la población investigada, que en este caso en particular son los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, quienes facilitaron información primaria para efectuar el respectivo criterio de los elementos que la rodean, y así alcanzar los objetivos propuestos en el estudio.

3.1.3 Investigación documental

Esta investigación es de carácter cualitativa documental, en la que se recopiló información secundaria, mediante la selección y descripción, análisis y criterios sobre conceptos, definiciones, teorías y fundamentos legales de estudios realizados por el

investigador, con respecto a la gestión administrativa y al desempeño laboral de los empleados, logrando así respaldar teóricamente el trabajo presentado.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos de investigación ayudaron a guiar los debidos procesos que requirió este estudio, partiendo por recopilar información secundaria que permitió fundamentar teóricamente el tema propuesto, para luego obtener información primaria de la fuente principal como lo son los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, (Arispe et al., 2020).

Para realizar este trabajo de manera lógica, coherente y con buen criterio académico, se emplearon los siguientes métodos;

3.2.1 Método descriptivo

La presente investigación requirió de este método porque ayudó a describir los hallazgos obtenidos de la indagación primaria, los datos proporcionados fueron indispensables y concluyentes para avanzar con un estudio más profundo sobre el tema “Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, año 2023”.

3.2.2 Método inductivo

El proceso de este método fue necesario para realizar paso a paso la investigación, que implicó emplear el razonamiento lógico basado en la observación, porque a través del estudio de campo se logró conocer cómo ha sido el desempeño de los trabajadores para el éxito de la gestión administrativa en las empresas comerciales de electrodomésticos, (Cabezas et al., 2018).

3.2.3 Método deductivo

Este método se convirtió en una guía para realizar de manera lógica y basados en principios coherentes, el procedimiento necesario para alcanzar los objetivos establecidos

en la investigación, desde el planteamiento de la problemática, la búsqueda de información primaria y secundaria, hasta llegar a efectuar las conclusiones y recomendaciones del estudio, (Cabezas et al., 2018).

3.2.4 Método estadístico

El método estadístico permitió contabilizar de manera ordenada y coherente la información obtenida directamente de la fuente de estudio, que en este caso fueron los gerentes y los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo. Mediante la estadística se presentaron y analizaron los datos logrados de manera numérica y porcentual para una mejor comprensión por parte del lector, (Guerrero et al., 2016).

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

La construcción metodológica se realizó de manera secuencial y respetando el debido proceso investigativo, partiendo por describir los elementos que rodean a la problemática de estudio, al igual que el planteamiento de los objetivos y variables que encaminaron la búsqueda de información secundaria como lo es la fundamentación teórica.

Fue importante delimitar la metodología porque refirió la tipología de estudio, la población y muestra a la cual estuvo dirigida la investigación, al igual que las técnicas e instrumentos que se emplearon para obtener la información necesaria. Fueron oportunas las herramientas empleadas como los cuestionarios de entrevista y encuesta, pues ellas permitieron presentar los resultados para finalmente efectuar las conclusiones y recomendaciones y así alcanzar los objetivos, (Cabezas et al., 2018).

3.3.1 Población y muestra

3.3.1.1 Población

En esta investigación se consideró como población de estudio a 19 gerentes o administradores y a 95 empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, pues para su determinación se empleó la observación directa como técnica de indagación, y basados en la perspectiva de compra de los clientes, por eso son las más representativas del sector.

3.3.1.2 Muestra

Dado que el tamaño de la población objetiva no excedió más de 100 individuos, no se requirió aplicar fórmula alguna para tal efecto, por lo tanto, la muestra queda establecida de la siguiente manera: 19 gerentes o administradores y 95 empleados a encuestar, los mismos que estuvieron distribuidos en un promedio de 5 trabajadores por cada una de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo.

La aplicación al 100% de la muestra seleccionada proporcionó un mayor grado de confiabilidad sobre la investigación realizada, sin dejar lugar a un margen de error que impida alcanzar los objetivos planteados.

3.3.2 Técnicas de investigación

3.3.2.1 Entrevista

La técnica aplicada en este trabajo ayudó a identificar el número comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, mediante entrevista con el presidente de la Cámara de Comercio del cantón Quevedo, quien además proporcionó información primaria respecto de la actividad productiva de estas organizaciones, el aporte de la CCQ y de las expectativas que tiene para el desarrollo empresarial y laboral de la ciudad.

3.3.2.2 Encuesta

La encuesta se aplicó en su gran mayoría a los gerentes o administradores y a los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, con la finalidad de obtener información importante que permitió determinar los procesos administrativos, identificar los factores que inciden en el desempeño laboral e investigar el nivel de efectividad administrativa que han alcanzado los establecimientos en el año 2023.

3.3.3 Instrumentos de la investigación

3.3.3.1 Cuestionario

Esta guía facilitó la obtención de información directamente de la fuente de estudio, con el propósito de evaluar el impacto de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, año 2023. Por lo tanto, se realizó una guía de cuestionario que facilitó el proceso para la adquisición de datos primarios, (Arispe et al., 2020).

El cuestionario como instrumento de investigación fue necesario, porque permitió obtener información proveniente del presidente de la Cámara de Comercio, de los gerentes y de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, pues siendo así se aplicaron una secuencia de preguntas estandarizadas a cada grupo de estudio. Los datos logrados ayudaron a conocer los procesos y el comportamiento laboral de los trabajadores frente a la gestión administrativa de cada organización evaluada.

Cada aspecto que se notó de la empresa respecto de la gestión administrativa, ayudó a fortalecer los argumentos de las conclusiones y recomendaciones, que a su vez les sirvió de base fundamental a los comerciales de electrodomésticos, con la finalidad de crear precedentes que ayudaron a tomar mejores decisiones o a efectuar futuras investigaciones.

3.3.4 Operacionalización de las variables

Para delimitar los niveles y subniveles de estudio, respecto del impacto de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo año 2023, se estableció la operacionalización de las variables, tanto la independiente (Gestión Administrativa) como la dependiente (Desempeño Laboral), en cada caso se establecieron preguntas para alcanzar con los objetivos propuestos.

3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo del marco teórico se consideraron tres importantes apartados de investigación como lo son; el marco conceptual, teórico y la fundamentación legal, cada uno con sus respectivos niveles y subniveles de estudio en base a las variables planteadas.

3.4.1. Fundamentación Conceptual

En el marco conceptual se describieron los principales temas como; gestión administrativa con sus subtemas (procesos de gestión, análisis FODA y gestión comercial), mientras que en el desempeño laboral contiene subniveles (factores de desempeño laboral, efectividad, la empresa, planeación estratégica y competitividad).

3.4.2. Fundamentación Teórica

En la fundamentación teórica se citaron autores que han realizado investigaciones referentes al presente tema de estudio, que se titula “Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, año 2023”. Los principales temas corresponden a la gestión administrativa y el sector electrodoméstico, seguido de los procesos administrativos para el crecimiento empresarial, además de los modelos de gestión, la globalización e innovación y la gestión del talento humano.

3.4.3. Fundamentación Legal

La fundamentación legal de esta investigación se basó en los artículos que hacen referencia a los derechos de los consumidores, establecido por la Constitución de la República del Ecuador (2008), además de la Ley Orgánica de regulación y control del poder de mercado (2020) y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000).

3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para llevar con éxito la presente investigación, se consideró como instrumento de recopilación de información el cuestionario de preguntas para el presidente de la CCQ, para los gerentes y para los empleados de los comerciales de electrodomésticos, porque facilitó la búsqueda de datos primordiales para evaluar la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral en las empresas que se dedican a la venta de artículos para el hogar en el Quevedo.

Con la ayuda de estos instrumentos de recolección de datos se lograron efectuar los resultados con sus respectivos análisis, para luego realizar las conclusiones y recomendaciones en base a los objetivos planteados.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para realizar el procesamiento de datos proveniente de las encuestas aplicadas a los gerentes y empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, se consideró principalmente el programa estadístico SPSS 26,0, el cual permitió procesar la información obtenida de las fuentes primarias y así establecer la factibilidad de los instrumentos aplicados para la obtención de información, también fue necesaria la hoja de Excel como herramienta de cálculo, porque facilitó proyectar los resultados iniciales, así como la elaboración de tablas y gráficos provenientes del SPSS, luego fueron debidamente analizados por el investigador para realizar la información concluyente respecto del tema en estudio.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

*“La satisfacción radica en el esfuerzo,
no en el logro. El esfuerzo total es la
victoria total”*

Mahatma Gandhi

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Análisis de la entrevista realizada al presidente de la Cámara de Comercio del cantón Quevedo

Tabla 1. *Resultados de la entrevista realizada al presidente de la Cámara de Comercio del cantón Quevedo*

Pregunta	Respuesta	Análisis
1. ¿Cuáles serían en su criterio, los aspectos que han mejorado en lo administrativo y comercial en los últimos tiempos, las empresas dedicadas a la venta de electrodomésticos del cantón Quevedo?	Los aspectos que han mejorado las empresas comerciales de electrodomésticos en términos generales, tienen que ver con los cambios efectuados por la administración comercial en; tecnología, formas de comunicación e información.	La tecnología es el principal aspecto en el que las empresas de electrodomésticos del cantón Quevedo han hecho principal énfasis, porque los consumidores están en constante búsqueda de equipos que les facilite la realización de las tareas laborales y del hogar. Existe una oportuna comunicación e información acerca de los beneficios de los productos.
2. ¿Cómo describe usted, la situación actual que enfrentan las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo?	Las empresas comerciales actualmente enfrentan una gran crisis económica, ocasionado por los problemas de inseguridad que atraviesa el país.	Las empresas comercializadoras de electrodomésticos, de acuerdo con el presidente de la Cámara de Comercio, señala que la inseguridad es el principal factor que afecta a la economía de estos comercios, ya sea de manera directa e indirecta.

3. ¿Considera importante y qué sugerencias emitiría para que mejore la situación administrativa en las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo?

Sería de gran importancia mejorar en el aspecto de seguridad, pero al mismo tiempo las empresas deben capacitar al talento humano en cada área, y brindarles un empleo en función de sus competencias.

El presidente de la Cámara de Comercio del cantón Quevedo, sugiere mejorar las capacitaciones del talento humano, sobre todo hacer énfasis en el manejo de la actual situación, creando nuevas estrategias que ayuden a mejorar las ventas de las empresas de electrodomésticos.

4. ¿En qué aspectos usted considera que las políticas comerciales Gubernamentales actuales, contribuyen al desarrollo de las empresas dedicadas a la venta de electrodomésticos del cantón Quevedo?

Actualmente el país está en desventaja comercial en comparación de otros, porque las políticas de importación y exportación no son del todo satisfactorias, a causa de un ausente control de los precios de los electrodomésticos y dificultades en el acceso a financiamientos empresariales.

Las políticas gubernamentales inciden en el desarrollo de las empresas dedicadas a la venta de electrodomésticos, porque al no ser un país productor de electrodomésticos, los bienes siempre van a tener un valor agregado hasta que llegue al consumidor final, lo que afecta a la venta, pues es necesario un control más efectivo en la comercialización de electrodomésticos.

5. ¿Cuál es la importancia y el nivel de cumplimiento de los derechos del consumidor que

En el país no existe una ley del consumidor que sea efectiva, porque debe estar ajustada a la realidad del sector comercial y eso no

En ese tema el consumidor está en desventaja, porque no existe una ley actualizada que proteja y garantice un producto y un servicio de

efectúan las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo?	las sucede, los consumidores no son atendidos de manera adecuada y no reciben un manual con las instrucciones del debido proceso que deben seguir en caso de bienes defectuosos.	calidad, durante y después de su adquisición. El consumidor debe valerse por sí solo para efectuar el reclamo del bien adquirido que presenta desperfectos.
---	---	---

6. ¿Qué aspectos importantes resalta de la organización administrativa y comercial, de las empresas dedicadas a la venta de electrodomésticos del cantón Quevedo a diferencia de otros rubros?	usted Los aspectos que más resaltan son; apropiada gestión del personal, manejan un buen inventario de electrodomésticos con tecnología moderna, oportuno marketing y publicidad, además de productos variados.	Las empresas que se dedican a la venta de electrodomésticos, a juicio del presidente de la Cámara de Comercio tienen una adecuada organización administrativa, porque distribuyen equitativamente los recursos humanos, materiales y tecnológicos, razón por la que tienen trayectoria en esta importante actividad comercial.
---	--	---

7. ¿Cuál es su rol como presidente de la Cámara de Comercio del cantón Quevedo, en la organización externa de las empresas comerciales de electrodomésticos?	Dentro de las funciones como presidente de la Cámara de Comercio, está el asesoramiento para efectuar capacitaciones grupales y dar visibilidad a la competitividad empresarial, mediante la expo feria.	El rol principal del presidente de la Cámara de Comercio es velar por el bienestar de sus socios, pero al mismo tiempo proporciona asesoramiento y capacitaciones a las diferentes empresas que lo soliciten.
---	---	--

8. ¿Cuáles son los principales aportes de la Cámara de	La Cámara de Comercio del cantón Quevedo aporta al desarrollo de los	El principal aporte de la Cámara de Comercio para con las empresas quevedeñas es
---	---	---

Comercio del cantón Quevedo, para el desarrollo de las empresas comerciales de electrodomésticos? empresarios, mediante capacitaciones, asesoramientos y creando un escenario que permita un crecimiento oportuno a los pequeños, medianos y grandes empresas de ser el caso.

brindar un servicio de orientación a sus socios, y a quienes lo soliciten, en temas de capacitaciones para el desarrollo organizacional, además de brindar soporte y visibilizarían de los beneficios que estas ofertan.

9. ¿Qué tipo de capacitación usted considera que deben realizar las empresas comerciales de electrodomésticos para mejorar el desempeño laboral?

Las capacitaciones que deben efectuar las empresas comerciales de electrodomésticos son; liderazgo, recursos humanos, pre ventas y post ventas, atención al cliente, políticas de ventas y consumos de bienes y servicios.

El presidente de la Cámara de Comercio sugiere capacitaciones pre ventas y post ventas como un factor visible, porque las empresas solo se encargan de vender, pero no le proporcionan la información necesaria al consumidor en caso de desperfectos en los productos.

10. ¿Cuáles son los aspectos de la organización administrativa y comercial que deben mejorar las empresas dedicadas a la venta de electrodomésticos del cantón Quevedo?

Es preciso que mejoren el servicio post ventas, de tal manera que comprueben la satisfacción del cliente, realizar un adecuado control de calidad y mejorar estrategias de ventas, optando por revisar los precios más idóneos para incrementar los ingresos.

El control de calidad de los electrodomésticos es fundamental para conservar a los clientes y atraer nuevos, para ello es necesario realizar un seguimiento del producto vendido, esto sería un factor importante que beneficiaría a las partes involucradas.

Elaborado por: Autora

Fuente: Presidente de la Cámara de Comercio del cantón Quevedo

4.1.2 Análisis de las encuestas realizadas a los gerentes y a los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

4.1.2.1 Resultados del objetivo 1. Procesos administrativos utilizados en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Pregunta 1. Gerentes. ¿Qué efectos tiene la planificación estratégica, operativa y normativa que se aplica en la institución que usted representa en el desempeño laboral?

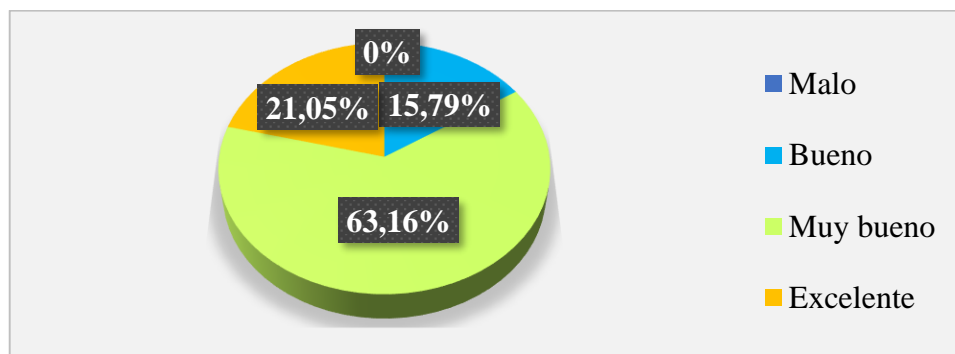
Tabla 2. *Efectos de la planificación estratégica, operativa y normativa*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	0	0	0	0
Bueno	3	15,79	15,79	15,79
Muy bueno	12	63,16	63,16	78,95
Excelente	4	21,05	21,05	100
Total	19	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 1. *Efectos de la planificación estratégica, operativa y normativa*



Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

De acuerdo con la información proporcionada por los gerentes de las empresas de electrodomésticos del cantón Quevedo, se puede observar en la figura 1 que el 63,16% de las respuestas corresponde a la opción muy bueno, respecto de los efectos de la planificación estratégica, operativa y normativa que se aplica en la organización, seguido de un 21,05% de los encuestados, y un 15,79% de los gerentes, consideran un buen efecto de estos indicadores en el desempeño de los empleados.

Pregunta 1. Empleados. ¿Cómo considera usted la planificación estratégica, operativa y normativa que emplea la empresa para su desempeño laboral?

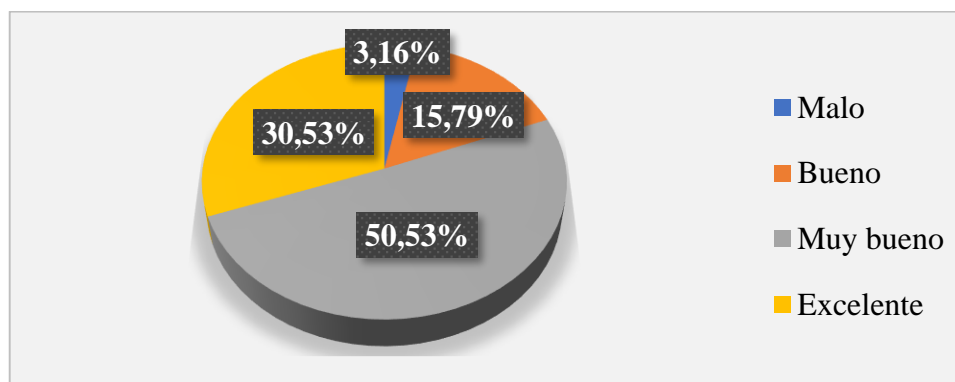
Tabla 3. *Efectos de la planificación estratégica, operativa y normativa*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	3	3,16	3,16	3,16
Bueno	15	15,79	15,79	18,95
Muy bueno	48	50,53	50,53	69,47
Excelente	29	30,53	30,53	100
Total	95	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 2. *Efectos de la planificación estratégica, operativa y normativa*



Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

De acuerdo con la información proporcionada por los empleados de las empresas de electrodomésticos del cantón Quevedo, se puede observar en la figura 13 que el 50,53% de las respuestas corresponde a la opción muy bueno, respecto de los efectos de la planificación estratégica, operativa y normativa que se aplica en la organización, seguido de un 30,53% de los encuestados que eligieron excelente, y un 15,79% de los trabajadores, consideran un buen efecto de estos indicadores para su desempeño laboral.

Pregunta 2. Gerentes. ¿Cuál es el nivel de efectividad de las funciones administrativas (planificación, organización, dirección y control) que emplea la institución en el desarrollo de las actividades para un buen desempeño laboral?

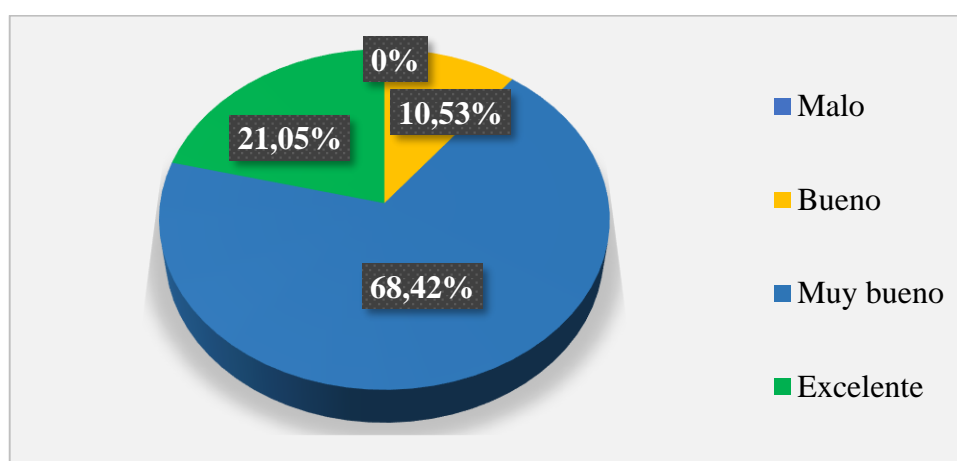
Tabla 4. Nivel de efectividad de las funciones administrativas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	0	0	0	0
Bueno	2	10,53	10,53	10,53
Muy bueno	13	68,42	68,42	78,95
Excelente	4	21,05	21,05	100
Total	19	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 3. Nivel de efectividad de las funciones administrativas



Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

El nivel de efectividad de las funciones administrativas (planificación, organización, dirección y control) que emplea la institución en el desarrollo de las actividades para un buen desempeño laboral, según el 68,42% de los encuestados es muy bueno, mientras tanto el 10,53% de los gerentes señalaron la opción bueno. Esta diversidad de respuestas se debe a la incidencia de las políticas empresariales en la toma de decisiones por parte del gerente, por lo que tienen limitaciones en el desarrollo de sus funciones.

Pregunta 2. Empleados. ¿Cuál es el nivel de efectividad de las funciones administrativas (planificación, organización, dirección y control) que el gerente emplea para que usted tenga un buen desempeño laboral?

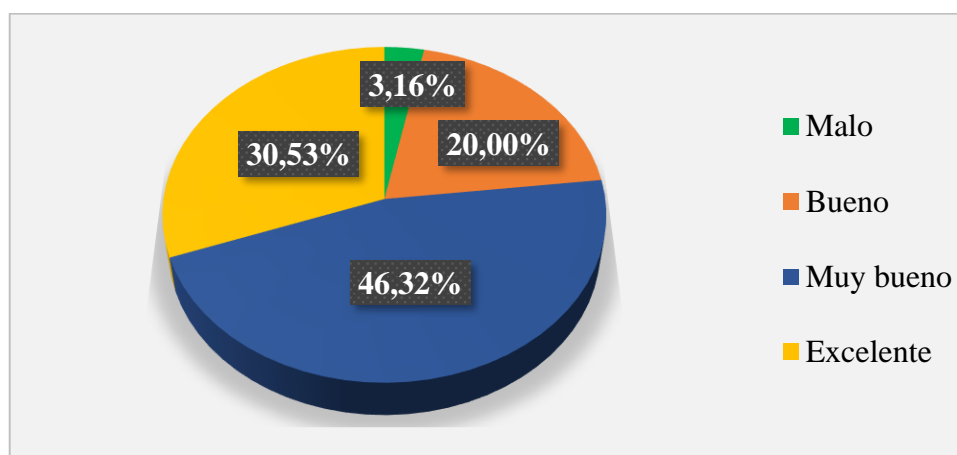
Tabla 5. Nivel de efectividad de las funciones administrativas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	3	3,16	3,16	3,16
Bueno	19	20,00	20,00	23,16
Muy bueno	44	46,32	46,32	69,47
Excelente	29	30,53	30,53	100
Total	95	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 4. Nivel de efectividad de las funciones administrativas



Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

El nivel de efectividad de las funciones administrativas (planificación, organización, dirección y control) que emplea la institución en el desarrollo de las actividades para un buen desempeño laboral, según el 46,32% de los encuestados es muy bueno, mientras tanto el 20,00% de los empleados señalaron la opción bueno. Estas respuestas son ocasionadas por la incidencia de las políticas empresariales en la toma de decisiones administrativas, que limitan el desarrollo de sus funciones.

Pregunta 3. Gerentes. ¿Cuán efectivas son las acciones que usted emplea en la empresa para disminuir el impacto que genera la competencia desleal y el incremento de los precios de los productores de electrodomésticos?

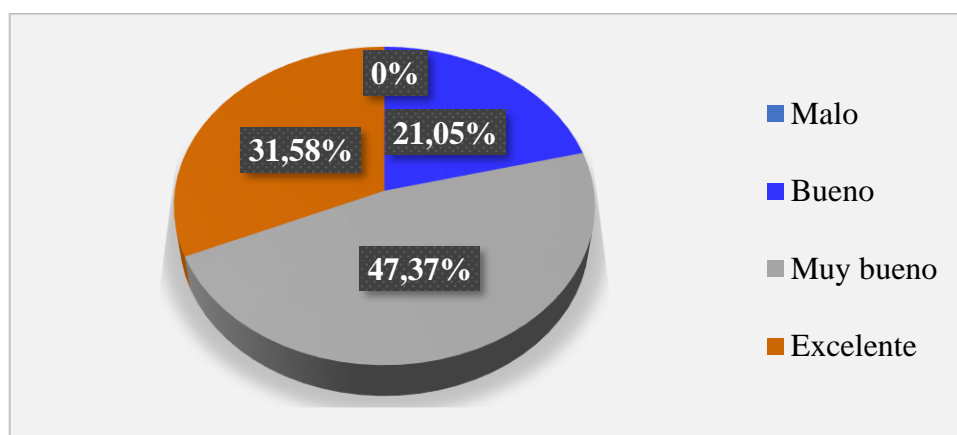
Tabla 6. Acciones para disminuir el impacto que genera la competencia desleal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	0	0	0	0
Bueno	4	21,05	21,05	21,05
Muy bueno	9	47,37	47,37	68,42
Excelente	6	31,58	31,58	100
Total	19	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 5. Acciones para disminuir el impacto que genera la competencia desleal



Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

El 47,37% de los gerentes encuestados señalaron que, son muy buenas las acciones que se emplean en la empresa para disminuir el impacto generado por la competencia desleal, además del incremento en los precios de los electrodomésticos por parte de los proveedores, sin embargo el 21,05% de las respuestas se inclinan por la opción bueno, porque sugieren que estos indicadores afectan a la economía de los comerciales, pese a las buenas acciones que se tomen en la administración, el precio es un factor que incide en la adquisición de nuevos productos por parte de los clientes.

Pregunta 3. Empleados. ¿Cuán efectivas son las acciones que emplea el gerente para disminuir el impacto que genera la competencia desleal y el incremento de los precios de los productores de electrodomésticos?

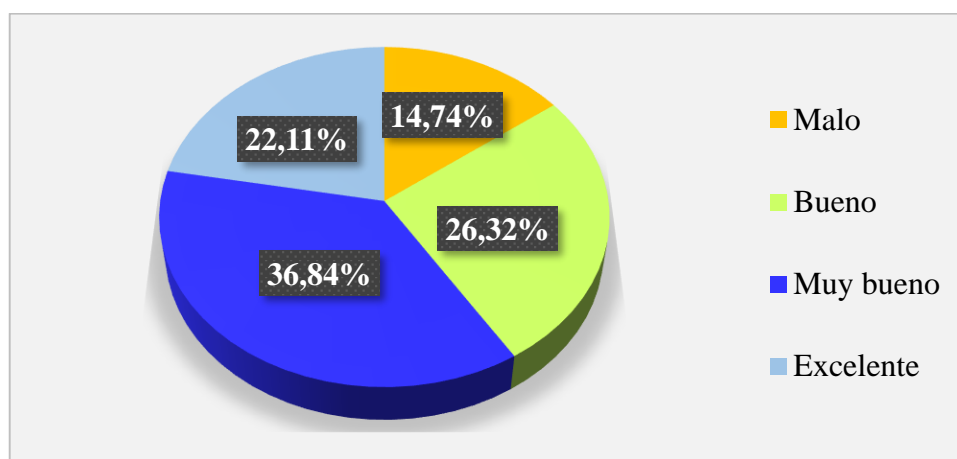
Tabla 7. Acciones para disminuir el impacto que genera la competencia desleal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	14	14,74	14,74	14,74
Bueno	25	26,32	26,32	41,05
Muy bueno	35	36,84	36,84	77,89
Excelente	21	22,11	22,11	100
Total	95	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 6. Acciones para disminuir el impacto que genera la competencia desleal



Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

El 36,84% de los empleados encuestados señalaron que, son muy buenas las acciones que se emplean en la empresa para disminuir el impacto generado por la competencia desleal, además del incremento en los precios de los electrodomésticos por parte de los proveedores, sin embargo el 14,74% de las respuestas se inclinan por la opción malo, porque sugieren que estos indicadores afectan a la economía de los comerciales, pese a las buenas acciones que se tomen en la administración, el precio es un factor que incide en la adquisición de nuevos productos por parte de los clientes.

Discusión del objetivo 1. Procesos administrativos utilizados en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Los resultados de la entrevista realizada al presidente de la Cámara de Comercio demostraron que, el factor tecnológico, la seguridad, las capacitaciones, las estrategias de venta, el control de calidad, las políticas Gubernamentales, el talento humano, junto con una adecuada organización de las actividades laborales, es indispensable para el desarrollo comercial de las empresas de electrodomésticos del cantón Quevedo.

De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas a los gerentes y a los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo se destaca lo siguiente; la planificación estratégica, operativa y normativa es viable con un nivel de aceptación del 63,16% de los administradores y con un 50,53% por los trabajadores.

La efectividad de las funciones administrativas (planificación, organización, dirección y control) que emplean los comerciales de electrodomésticos en el desarrollo de las actividades para un el desempeño laboral, es excelente para el 68,42% de los gerentes, y muy bueno para el 46,32% de los trabajadores. Mientras que las acciones efectuadas para disminuir el impacto que genera la competencia desleal son muy buenas para el 47,37% de los gerentes y también lo son para el 36,84% de los empleados.

Estos resultados guardan coincidencia con la investigación de Soledispa X., Pionce, J. & Sierra, M. (2022), quienes enfatizan en la necesidad de contar con una gestión administrativa adecuada que proporcione efectividad en sus bases organizacionales, principalmente porque las empresas comerciales de electrodomésticos están obligadas a ser cada vez más competitivas en el aspecto tecnológico y laboral. Pero para alcanzar con el propósito deseado en preciso cumplir con los procesos administrativos, evaluando frecuentemente el desempeño laboral de los colaboradores.

4.1.2.2 Resultados del objetivo 2. Factores que inciden en el desempeño laboral en los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Pregunta 4. Gerentes. ¿Qué efectos tienen las actividades de integración, motivación y liderazgo que usted emplea para un buen desempeño laboral?

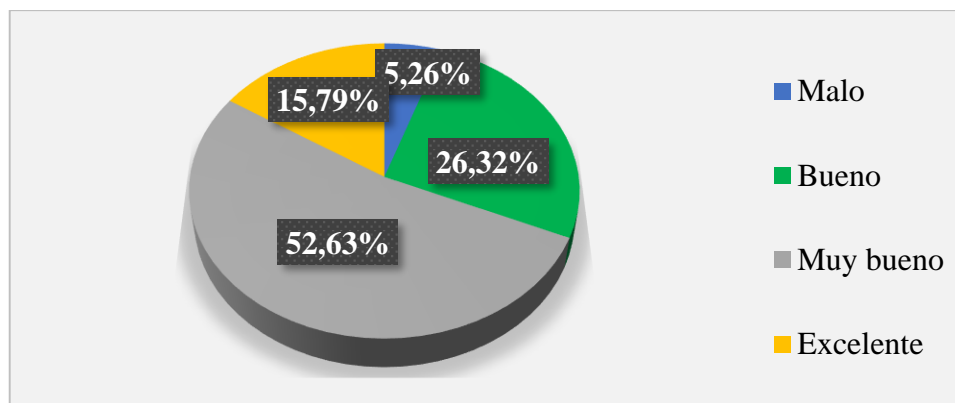
Tabla 8. Efectos de las actividades de integración, motivación y liderazgo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	1	5,26	5,26	5,26
Bueno	5	26,32	26,32	31,58
Muy bueno	10	52,63	52,63	84,21
Excelente	3	15,79	15,79	100
Total	19	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 7. Efectos de las actividades de integración, motivación y liderazgo



Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

Un considerable 52,63% de los encuestados seleccionaron muy bueno como la opción principal, haciendo referencia a los efectos que tienen las actividades de integración, motivación y liderazgo que se emplean en la empresa para un buen desempeño laboral, mientras tanto un importante 26,32% de las respuestas de los gerentes fueron buenas y un 5,26% eligieron malo como opción. Estas respuestas demuestran en su mayoría efectos positivos en los indicadores mencionados, sin embargo, otro porcentaje minoritario sugiere cambios o mejoras en los aspectos motivacionales, liderazgo e integración.

Pregunta 4. Empleados. ¿Qué efectos tienen las actividades de integración, motivación, comunicación y liderazgo que realiza el gerente para su adecuado desempeño laboral?

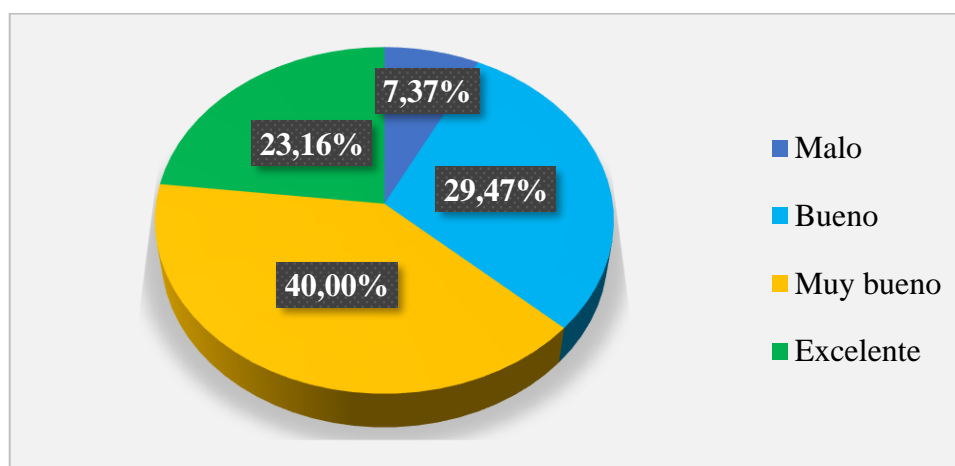
Tabla 9. *Efectos de las actividades de integración, motivación y comunicación*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	7	7,37	7,37	7,37
Bueno	28	29,47	29,47	36,84
Muy bueno	38	40,00	40,00	76,84
Excelente	22	23,16	23,16	100
Total	95	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 8. *Efectos de las actividades de integración, motivación y comunicación*



Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

Un considerable 40,00% de los encuestados seleccionaron muy bueno como principal opción, haciendo referencia a los efectos que tienen las actividades de integración, motivación y liderazgo que se emplean en la empresa para un buen desempeño laboral, mientras tanto un importante 29,47% de las respuestas de los empleados fueron buenas y un 7,37% eligieron malo como opción. Estas respuestas demuestran en su mayoría efectos positivos en los indicadores mencionados, sin embargo, otro porcentaje minoritario sugiere cambios o mejoras en los aspectos motivacionales, liderazgo e integración.

Pregunta 5. Gerentes. ¿Qué resultados tienen las capacitaciones aplicadas a los empleados para mantener un buen desempeño de las actividades y un adecuado ambiente laboral?

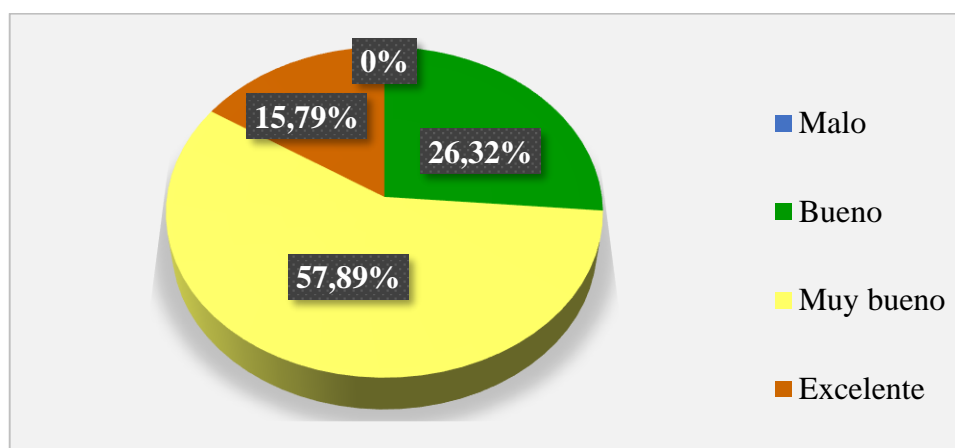
Tabla 10. Resultados de las capacitaciones aplicados a los empleados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	0	0	0	0
Bueno	5	26,32	26,32	26,32
Muy bueno	11	57,89	57,89	84,21
Excelente	3	15,79	15,79	100
Total	19	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 9. Resultados de las capacitaciones aplicados a los empleados



Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

Los resultados de las capacitaciones aplicadas a los empleados para mantener un buen desempeño de las actividades y un adecuado ambiente laboral, son muy buenas de acuerdo con el 57,89% de los gerentes encuestados, mientras que para el 26,32% son buenas y para el 15,79% son excelentes. Estas respuestas demuestran que las empresas de electrodomésticos del cantón Quevedo, en su gran mayoría se preocupan por capacitar a su recurso humano.

Pregunta 5. Empleados. ¿Qué tan favorables son las capacitaciones propuestas por el gerente para mantener un buen desempeño de las actividades y un adecuado ambiente laboral?

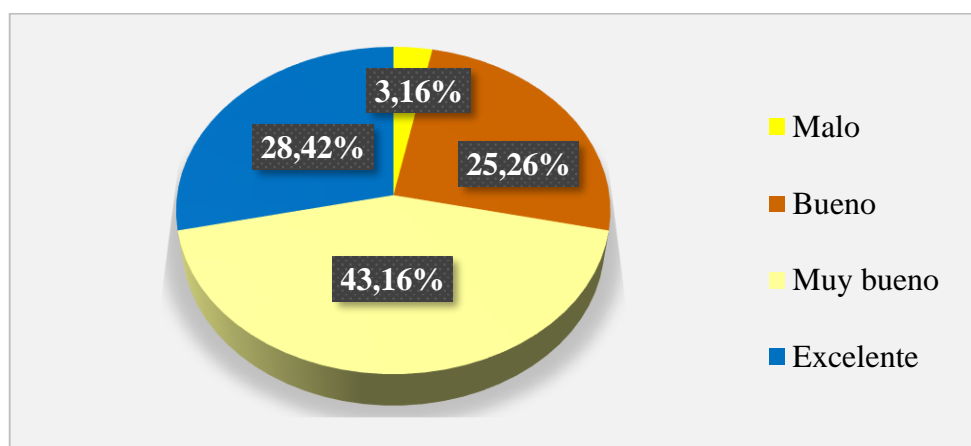
Tabla 11. Resultados de las capacitaciones propuestas por el gerente

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	3	3,16	3,16	3,16
Bueno	24	25,26	25,26	28,42
Muy bueno	41	43,16	43,16	71,58
Excelente	27	28,42	28,42	100
Total	95	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 10. Resultados de las capacitaciones propuestas por el gerente



Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

Los resultados de las capacitaciones propuestas por los gerentes en beneficio de los empleados para mantener un buen desempeño de las actividades y un adecuado ambiente laboral, son muy buenas de acuerdo con el 43,16% de los trabajadores encuestados, mientras que para el 25,26% son buenas y para el 3,16% son malas. Estas respuestas demuestran que las empresas de electrodomésticos del cantón Quevedo, en su gran mayoría se preocupan por capacitar a su recurso humano, pero requieren continuar mejorando.

Pregunta 6. Gerentes. ¿Cómo califica la cooperación y la participación de los empleados frente a las dificultades que enfrenta la empresa?

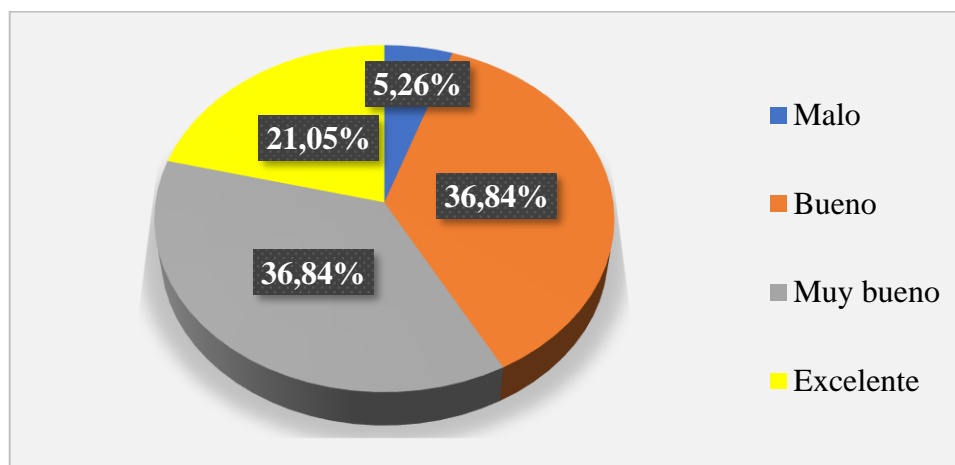
Tabla 12. *Cooperación y participación de los empleados*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	1	5,26	5,26	5,26
Bueno	7	36,84	36,84	42,11
Muy bueno	7	36,84	36,84	78,95
Excelente	4	21,05	21,05	100
Total	19	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 11. *Cooperación y participación de los empleados*



Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

La calificación que otorga el 36,84% de los encuestados es muy bueno, haciendo referencia a la cooperación y participación de los empleados frente a las dificultades que enfrenta la empresa, asimismo un 36,84% eligió la opción bueno y el 5,26% de los gerentes opina que es malo. Este resultado permite visibilizar la falta de compromiso de los empleados para con los comerciales de electrodomésticos en términos generales, que influye en los resultados económicos y también incide en el desarrollo de las actividades, creando un ambiente laboral inadecuado.

Pregunta 6. Empleados. ¿Cómo califica su cooperación y su participación frente a las dificultades que enfrenta la empresa?

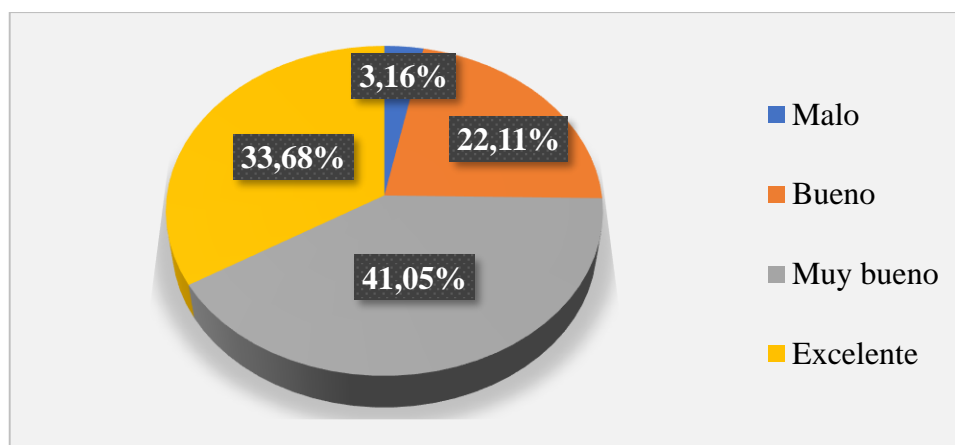
Tabla 13. Cooperación y participación frente a las dificultades de la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	3	3,16	3,16	3,16
Bueno	21	22,11	22,11	25,26
Muy bueno	39	41,05	41,05	66,32
Excelente	32	33,68	33,68	100
Total	95	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 12. Cooperación y participación frente a las dificultades de la empresa



Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

La calificación que otorga el 41,05% de los encuestados es muy bueno, haciendo referencia a la cooperación y participación de ellos frente a las dificultades que enfrenta la empresa, asimismo un 33,68% eligió la opción excelente y el 22,11% de los empleados opina que es bueno. Este resultado permite visibilizar la falta de compromiso de los empleados para con los comerciales de electrodomésticos en términos generales, que influye en los resultados económicos y también incide en el desarrollo de las actividades, creando un ambiente laboral inadecuado.

Pregunta 7. Gerentes. ¿Qué tan efectivas son las tareas que realizan los empleados a nivel administrativo y de planta para alcanzar las metas propuestas?

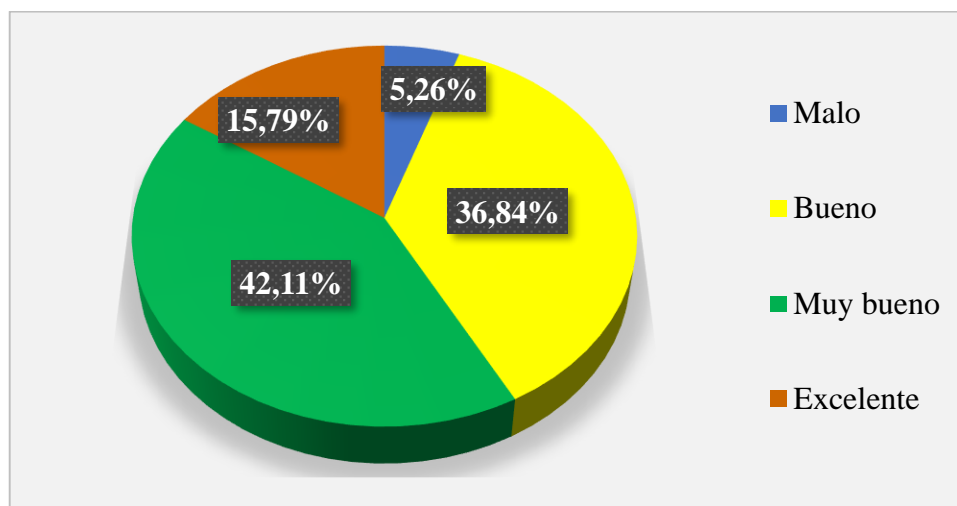
Tabla 14. *Tareas efectivas de los empleados a nivel administrativo*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	1	5,26	5,26	5,26
Bueno	7	36,84	36,84	42,11
Muy bueno	8	42,11	42,11	84,21
Excelente	3	15,79	15,79	100
Total	19	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 13. *Tareas efectivas de los empleados a nivel administrativo*



Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

Para el 42,11% de los gerentes, la efectividad de las tareas realizadas por los empleados a nivel administrativo es muy buena, para el 36,84% son buenas y malas para un 5,25% de los encuestados, quedando demostrado una insatisfacción por parte de los directivos en cuanto al desempeño laboral de sus colaboradores, lo cual no permite alcanzar las metas propuestas y genera un inadecuado ambiente organizacional que requiere ser analizado para una toma adecuada de decisiones.

Pregunta 7. Empleados. ¿Qué tan efectivas son las tareas que usted realiza para alcanzar las metas propuestas por el gerente?

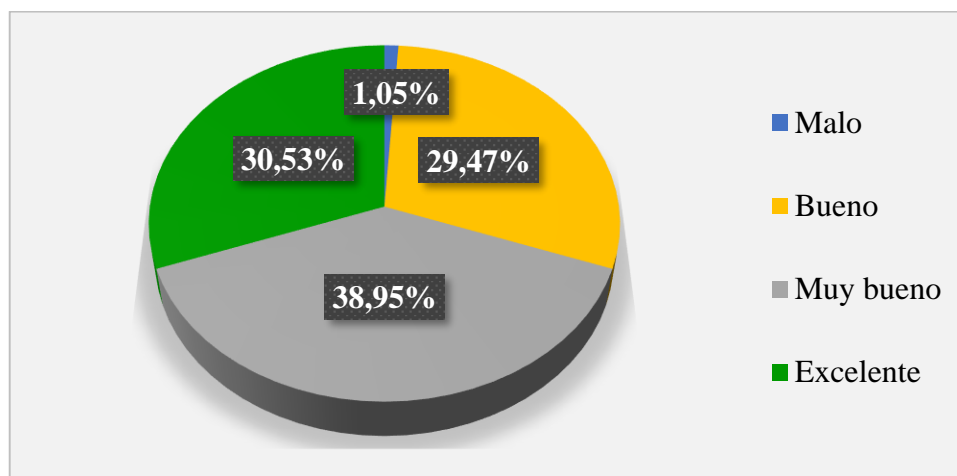
Tabla 15. Tareas efectivas para alcanzar las metas propuestas por el gerente

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	1	1,05	1,05	1,05
Bueno	28	29,47	29,47	30,53
Muy bueno	37	38,95	38,95	69,47
Excelente	29	30,53	30,53	100
Total	95	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 14. Tareas efectivas para alcanzar las metas propuestas por el gerente



Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

Para el 38,95% de los empleados, la efectividad de las tareas realizadas por ellos a nivel operativo es muy buena, para el 30,53% son excelentes y buenas para un 29,47% de los encuestados. Este último porcentaje proporcionado por los trabajadores incide en la efectividad laboral de las empresas comerciales de electrodomésticos, porque no permite alcanzar las metas propuestas y genera un inadecuado ambiente organizacional que requiere ser analizado para la toma de decisiones por parte de los directivos.

Pregunta 8. Gerentes. ¿Cómo califica las habilidades de negociación, de liderazgo y de trabajo en equipo por parte de los empleados?

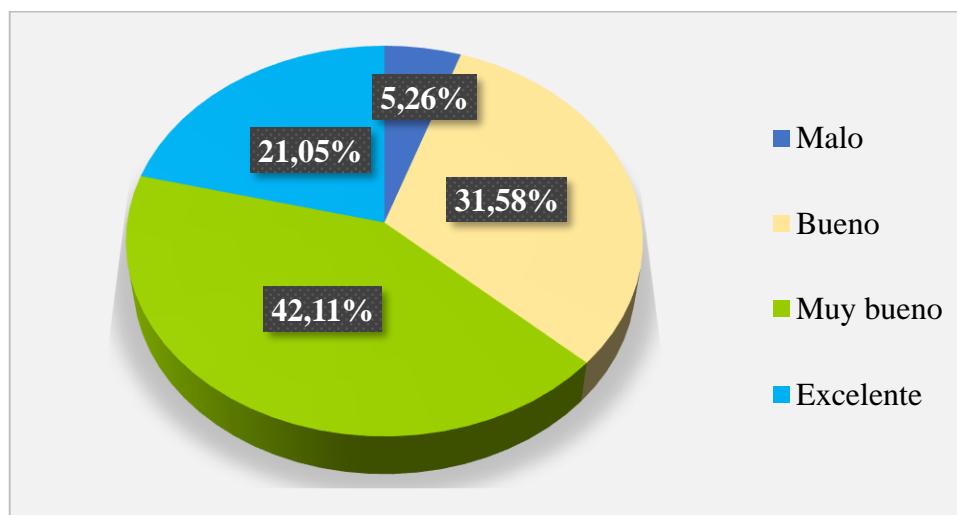
Tabla 16. *Habilidades de negociación, de liderazgo y de trabajo en equipo*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	1	5,26	5,26	5,26
Bueno	6	31,58	31,58	36,84
Muy bueno	8	42,11	42,11	78,95
Excelente	4	21,05	21,05	100
Total	19	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 15. *Habilidades de negociación, de liderazgo y de trabajo en equipo*



Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

Las habilidades de negociación, de liderazgo y de trabajo en equipo por parte de los empleados es muy buena, de acuerdo con el 42,11% de los gerentes encuestados, seguido por un 31,58%, quienes consideran que es bueno y para el 5,26% la calificación de estos aspectos es malo. Cada empresa tiene sus propias políticas de negociación, es así que los empleados van desarrollando sus habilidades en ventas, que implica seguir las reglas de los comerciales de electrodomésticos para alcanzar los objetivos propuestos.

Pregunta 8. Empleados. ¿Cómo califica las habilidades de negociación, de liderazgo y de trabajo en equipo por parte del gerente?

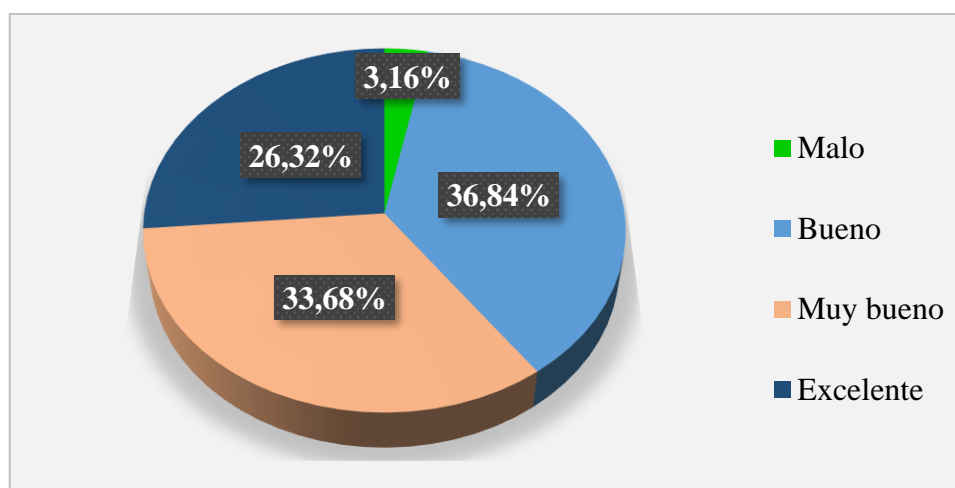
Tabla 17. Habilidades de negociación, de liderazgo y de trabajo en equipo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	3	3,16	3,16	3,16
Bueno	35	36,84	36,84	40,00
Muy bueno	32	33,68	33,68	73,68
Excelente	25	26,32	26,32	100
Total	95	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 16. Habilidades de negociación, de liderazgo y de trabajo en equipo



Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

Las habilidades de negociación, de liderazgo y de trabajo en equipo por parte de los empleados es muy buena, de acuerdo con el 33,68% de los encuestados, seguido por un 36,84%, quienes consideran que es bueno y para el 3,16% la calificación de estos aspectos es malo. Cada empresa tiene sus propias políticas de negociación, es así que los empleados van desarrollando sus habilidades en ventas, que implica seguir las reglas de los comerciales de electrodomésticos para alcanzar los objetivos propuestos.

Discusión del objetivo 2. Factores que inciden en el desempeño laboral en los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Los efectos de las actividades de integración, motivación, comunicación y liderazgo para el 52,63% son muy buenas y también lo es para el 40% de los trabajadores.

Las capacitaciones que se proporcionan en las empresas son muy buenas según el 57,89% y también para el 43,16% de los trabajadores, los demás porcentajes están divididos entre las opciones (excelente, bueno y malo).

En cuanto a la cooperación y participación de los colaboradores, el 36,84% de los gerentes consideran que es muy buena, el 41% de los trabajadores tienen la misma opinión de su participación frente a las dificultades que enfrenta la empresa.

La efectividad de las tareas realizadas por los empleados, de acuerdo con el 42,11% de los gerentes es muy buena, esa misma opción considera el 38,95% de los trabajadores. Con respecto a las habilidades de negociación, de liderazgo y de trabajo en equipo para el 42,11% de los administradores la opción que eligieron es muy buena, en tanto que el 36% de los trabajadores señalaron la opción buena.

Los resultados en cuestión tienen un buen cumplimiento de acuerdo con los factores de desempeño laboral que propone López, A. (2021), quien señala que las funciones organizacionales requieren enfocar sus objetivos principalmente en el talento humano, considerando la calidad de trabajo, responsabilidad, compromiso organizacional, liderazgo y trabajo en equipo.

4.1.2.3 Resultados del objetivo 3. Nivel de efectividad de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Pregunta 9. Gerentes. ¿Qué tan efectivas son las estrategias que los empleados desarrollan bajo su supervisión para mantener al día la cartera vencida de la empresa?

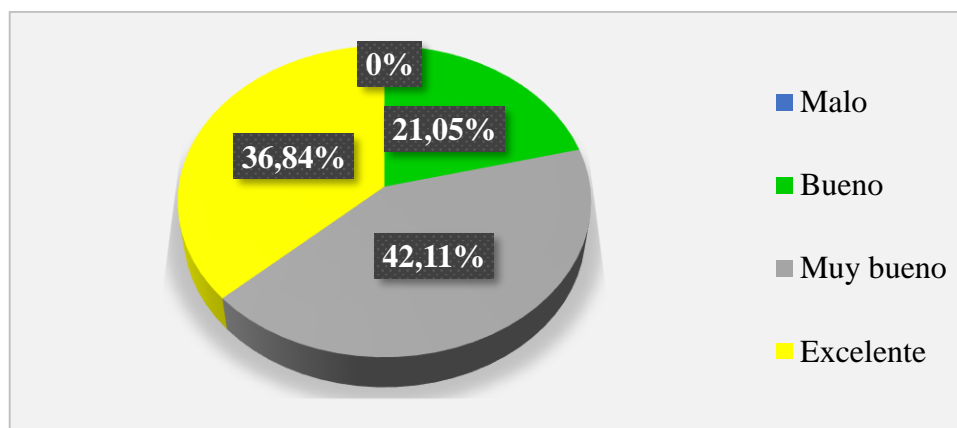
Tabla 18. Estrategias para mantener al día la cartera vencida de la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	0	0	0	0
Bueno	4	21,05	21,05	21,05
Muy bueno	8	42,11	42,11	63,16
Excelente	7	36,84	36,84	100
Total	19	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 17. Estrategias para mantener al día la cartera vencida de la empresa



Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

De acuerdo con la información proporcionada por el 42,11% de los gerentes, se logró conocer que eligieron la opción muy buena, en cuanto a la efectividad de las estrategias que los empleados desarrollan bajo su supervisión para mantener al día la cartera vencida de la empresa, mientras que el 36,84% considera que son excelentes y para el 21,05% son buenas. Esta información demuestra que la gestión se preocupa por efectuar las cobranzas a sus clientes y así mantener al día sus cuentas por cobrar.

Pregunta 9. Empleados. ¿Qué tan efectivas son las estrategias que usted desarrolla bajo la supervisión del gerente para mantener al día la cartera vencida de la empresa?

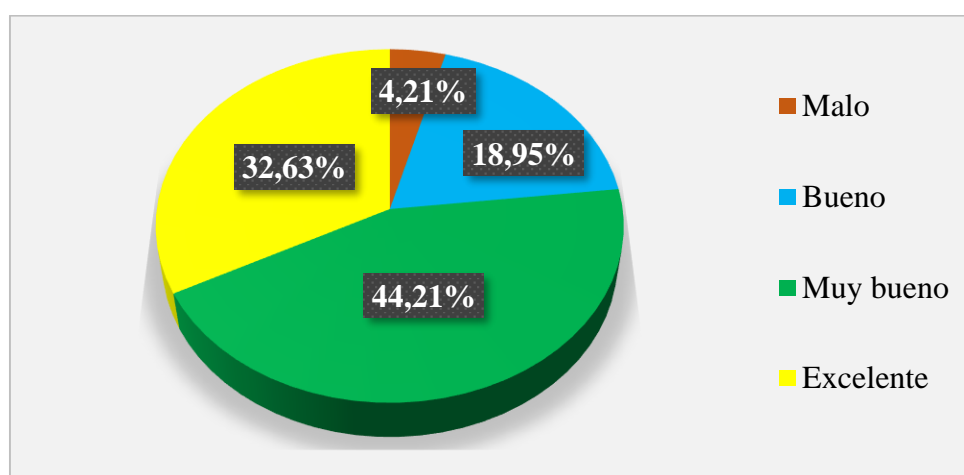
Tabla 19. Estrategias para mantener al día la cartera vencida de la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	4	4,21	4,21	4,21
Bueno	18	18,95	18,95	23,16
Muy bueno	42	44,21	44,21	67,37
Excelente	31	32,63	32,63	100
Total	95	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 18. Estrategias para mantener al día la cartera vencida de la empresa



Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

De acuerdo con la información proporcionada por el 44,21% de los empleados, se logró conocer que eligieron la opción muy buena, en cuanto a la efectividad de las estrategias que desarrollan bajo la supervisión de los gerentes para mantener al día la cartera vencida de la empresa, mientras que el 32,63% considera que son excelentes y para el 18,95% son buenas. Esta información demuestra que la gestión se preocupa por efectuar las cobranzas a sus clientes y así mantener al día sus cuentas por cobrar.

Pregunta 10. Gerentes. ¿Qué tan favorables son los precios que fija la empresa para comercializar electrodomésticos, atraer y mantener a sus clientes, además de continuar en el mercado?

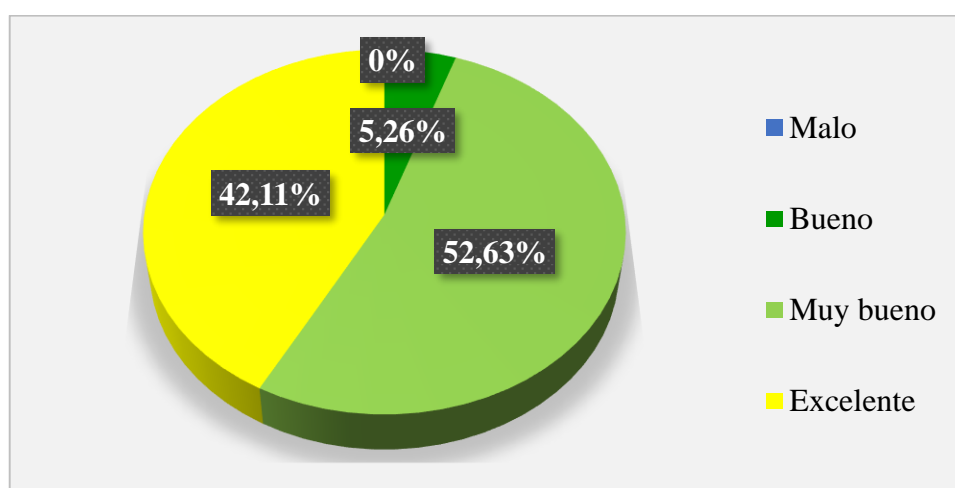
Tabla 20. Precios que fija la empresa para comercializar electrodomésticos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	0	0	0	0
Bueno	1	5,26	5,26	5,26
Muy bueno	10	52,63	52,63	57,89
Excelente	8	42,11	42,11	100
Total	19	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 19. Precios que fija la empresa para comercializar electrodomésticos



Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

En su gran mayoría, el 52,63% de los encuestados consideran muy buenos, con referencia a los precios que fija la empresa para comercializar electrodomésticos, atraer y mantener a sus clientes, además de continuar en el mercado, mientras tanto para el 42,11% los precios son excelentes y solo bueno eligieron el 5,26%. Este resultado es de acuerdo a las afirmaciones de los gerentes, porque están en constante comunicación con los clientes al respecto de los precios de los bienes que ofertan las empresas en esta línea comercial.

Pregunta 10. Empleados. ¿Qué tan favorables son los precios que tiene la empresa para comercializar electrodomésticos, atraer y mantener a sus clientes, además de continuar en el mercado?

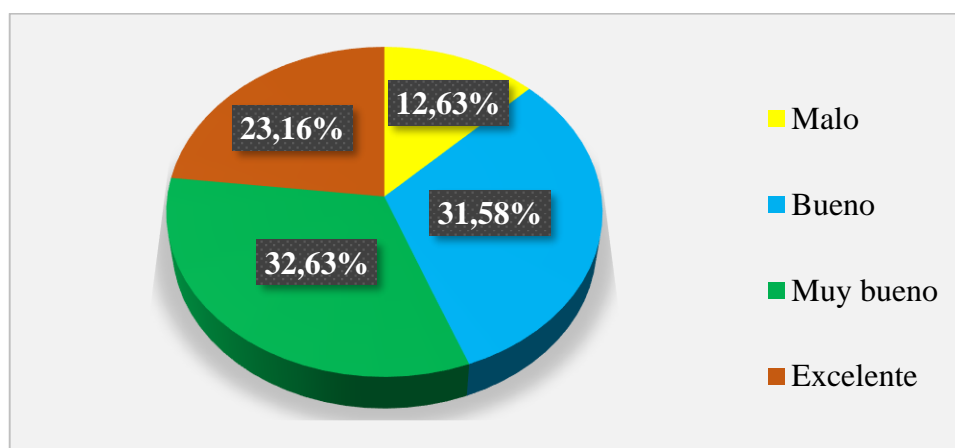
Tabla 21. Precios que fija la empresa para comercializar electrodomésticos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	12	12,63	12,63	12,63
Bueno	30	31,58	31,58	44,21
Muy bueno	31	32,63	32,63	76,84
Excelente	22	23,16	23,16	100
Total	95	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 20. Precios que fija la empresa para comercializar electrodomésticos



Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

En su gran mayoría, el 32,63% de los encuestados consideran muy bueno como la principal opción, con referencia a los precios que fija la empresa para comercializar electrodomésticos, atraer y mantener a sus clientes, además de continuar en el mercado, mientras tanto para el 31,58% los precios son buenos y el 12,63% eligieron malo como opción. Este resultado es de acuerdo a las afirmaciones de los empleados, porque están en constante comunicación con los clientes al respecto de los precios de los bienes que ofertan las empresas en esta línea comercial.

Pregunta 11. Gerentes. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las actividades asignadas a los empleados?

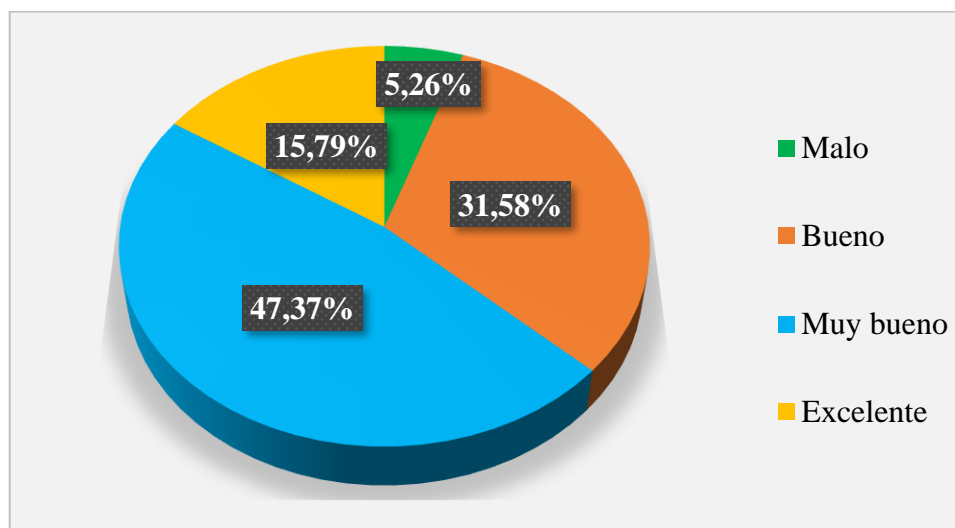
Tabla 22. Nivel de cumplimiento de las actividades asignadas a los empleados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	1	5,26	5,26	5,26
Bueno	6	31,58	31,58	36,84
Muy bueno	9	47,37	47,37	84,21
Excelente	3	15,79	15,79	100
Total	19	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 21. Nivel de cumplimiento de las actividades asignadas a los empleados



Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

El nivel de cumplimiento de las actividades asignadas a los empleados es muy bueno, según el 47,37% de los encuestados, seguido de un 31,58% quienes eligieron la opción bueno y para el 5,26% es malo. Los datos demuestran que el desempeño laboral no satisface las necesidades de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, ese elemento es crucial para desarrollar efectivamente las actividades y así alcanzar las metas propuestas.

Pregunta 11. Empleados. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las actividades asignadas a usted?

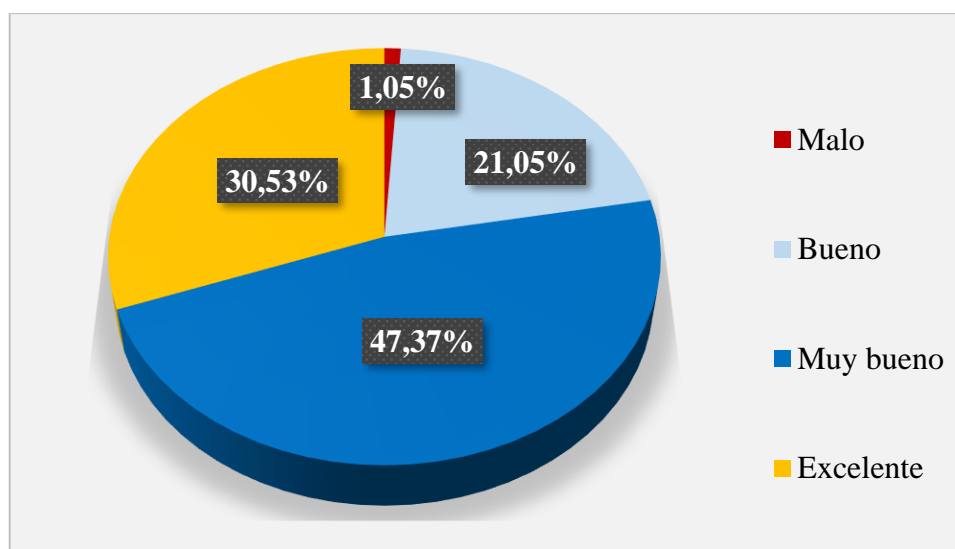
Tabla 23. Nivel de cumplimiento de las actividades asignadas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	1	1,05	1,05	1,05
Bueno	20	21,05	21,05	22,11
Muy bueno	45	47,37	47,37	69,47
Excelente	29	30,53	30,53	100
Total	95	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 22. Nivel de cumplimiento de las actividades asignadas



Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

El nivel de cumplimiento de las actividades asignadas a los empleados es muy bueno, según el 47,37% de los encuestados, seguido de un 30,53% quienes eligieron la opción excelente y para el 21,05% es bueno. Los datos demuestran que el desempeño laboral no satisface las necesidades de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, ese elemento es crucial para desarrollar efectivamente las actividades y así alcanzar las metas propuestas.

Pregunta 12. Gerentes. ¿Cómo califica el nivel de comunicación que existe entre la gerencia y los empleados?

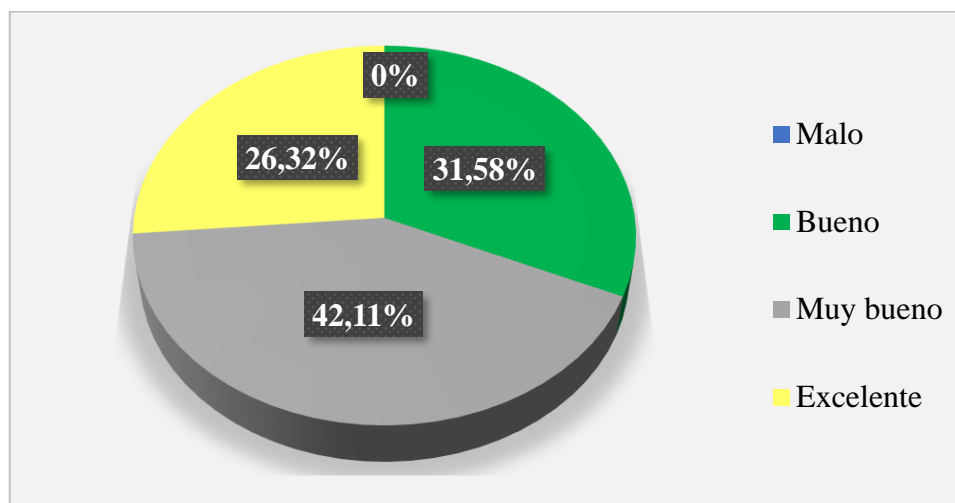
Tabla 24. Nivel de comunicación que existe entre la gerencia y los empleados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	0	0	0	0
Bueno	6	31,58	31,58	31,58
Muy bueno	8	42,11	42,11	73,68
Excelente	5	26,32	26,32	100
Total	19	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 23. Nivel de comunicación que existe entre la gerencia y los empleados



Elaborado por: Autora

Fuente: Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

De acuerdo con el 42, 11% de los gerentes, consideran que el nivel de comunicación que existe entre la gerencia y los empleados es muy bueno, mientras que el 31,58% señaló que es bueno y excelente para el 26,32%. Esto demuestra en términos generales que las empresas de electrodomésticos del cantón Quevedo, deben mejorar las vías de comunicación entre los gerentes, el personal administrativo y operativo porque es indispensable mantener un buen ambiente laboral y organizacional para el desarrollo de las actividades comerciales.

Pregunta 12. Empleados. ¿Cómo califica el nivel de comunicación que existe entre la gerencia y usted?

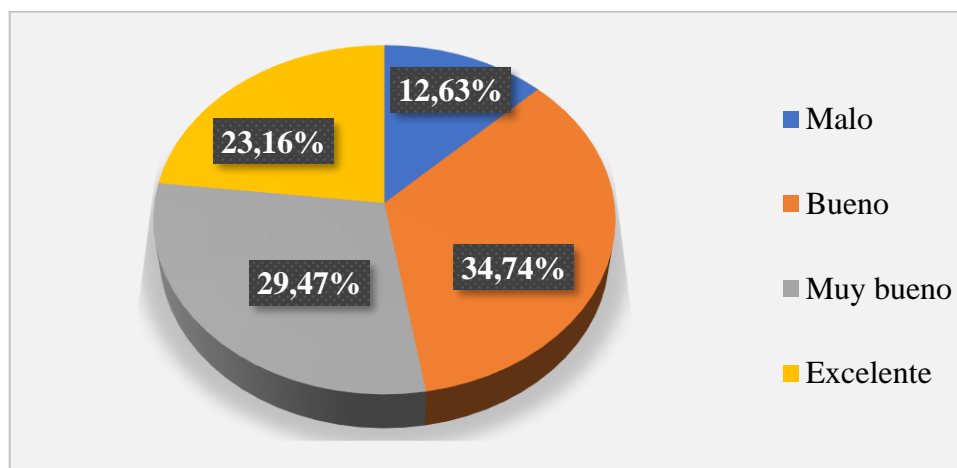
Tabla 25. Nivel de comunicación que existe entre la gerencia y los empleados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Malo	12	12,63	12,63	12,63
Bueno	33	34,74	34,74	47,37
Muy bueno	28	29,47	29,47	76,84
Excelente	22	23,16	23,16	100
Total	95	100	100	

Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Figura 24. Nivel de comunicación que existe entre la gerencia y los empleados



Elaborado por: Autora

Fuente: Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Análisis:

De acuerdo con el 34,74% de los empleados, consideran que el nivel de comunicación que existe entre la gerencia y ellos es bueno, mientras que el 29,47% señaló que es muy bueno y malo para el 12,63%. Esto demuestra en términos generales que las empresas de electrodomésticos del cantón Quevedo, deben mejorar las vías de comunicación entre los gerentes, el personal administrativo y operativo porque es indispensable mantener un buen ambiente laboral y organizacional para el desarrollo de las actividades comerciales.

Discusión del objetivo 3. Nivel de efectividad de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

De acuerdo con el 42,11% de los administradores las estrategias que se emplean en la empresa para mantener al día la cartera vencida son muy buenas y también lo es para el 44,21% de los empleados. En cuanto a los precios que se fijan en la organización para la venta de electrodomésticos, estos son muy buenos para el 52,63% de los gerentes y el 32,63% de los empleados también consideraron la misma opción, sin embargo, resalta un 31,58% quienes consideran el indicador bueno para esta pregunta, al igual que un 12%,63 que consideran al precio como un factor desfavorable.

El nivel de cumplimiento de las actividades asignadas a los trabajadores es del 47,37%, según la selección se los gerentes, quienes consideraron la opción muy buena, en donde el 47,37% de los empleados coinciden. Con respecto al nivel de comunicación que existe entre la gerencia y los empleados, de acuerdo con el 42,11% de los administradores es muy buena, mientras que para el 34,74% de los colaboradores es buena la comunicación.

Esta información es corroborada por Jarrín, M., & Ormaza, J., (2021), quien considera que la gestión administrativa que se emplea en el sector de electrodomésticos, destaca como un factor primordial para atraer clientes a la innovación y dinamicidad de estrategias comerciales, pues esto les permite ser más competitivos en el mercado, con la finalidad de atraer clientes y atender sus necesidades de consumo, garantizándoles un producto de calidad y por supuesto generando rentabilidad.

4.1.2.5 Resultados del análisis del SPSS, de acuerdo con los datos de los Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo.

Tabla 26. *Resumen de procesamiento de casos*

Variables		N°	%
	Válido	19	100
Casos	Excluido	0	0
Total		19	100

Elaborado por: Autora

Fuente: SPSS

Análisis:

De acuerdo con el programa SPSS, se establece el resumen del procesamiento del caso, en donde se tomó en consideración los resultados de las encuestas aplicadas a los gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, se evidencia que existen 19 respuestas válidas y ningún caso excluido en las variables consideradas durante el procedimiento.

Tabla 27. *Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Número de elementos analizados
0,983	0,984	12

Elaborado por: Autora

Fuente: SPSS

Análisis:

El Alfa de Cronbach obtenido en esta investigación es de 0,983, lo que significa que el estudio es altamente confiable, una vez que se analizó cada ítem del cuestionario, queda demostrado que existe correlación entre sí, pues el instrumento aplicado a los gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo es fiable.

Tabla 28. *Estadística de escala*

Media	Varianza	Desviación	Número de elementos analizados
34,84	96,39	9,818	12

Elaborado por: Autora

Fuente: SPSS

Análisis:

Tomando en consideración el número de elementos analizados, que en este caso es 12 preguntas, el programa SPSS estableció una media de 34,84, una varianza de 96,390 y una desviación de 9,818, permitió identificar que la investigación es altamente confiable.

4.2.2.5 Resultados del análisis del SPSS, de acuerdo con los datos de los Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo

Tabla 29. *Resumen de procesamiento de casos*

Variables	N	%
Válido	95	100
Casos Excluido	0	0
Total	95	100

Elaborado por: Autora

Fuente: SPSS

Análisis:

De acuerdo con el programa SPSS, se establece el resumen del procesamiento del caso, en donde se tomó en consideración los resultados de las encuestas aplicadas a los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, se evidencia que existen 95 respuestas válidas y ningún caso excluido en las variables consideradas durante el procedimiento.

Tabla 30. Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Número de elementos analizados
0,99	0,991	12

Elaborado por: Autora

Fuente: SPSS

Análisis:

El Alfa de Cronbach obtenido en esta investigación es de 0,990, lo que significa que el estudio es altamente confiable, una vez que se analizó cada ítem del cuestionario, queda demostrado que existe correlación entre sí, pues el instrumento aplicado a los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo es fiable.

Tabla 31. Estadística de escala

Media	Varianza	Desviación	Número de elementos analizados
34,84	96,39	9,818	12

Elaborado por: Autora

Fuente: SPSS

Análisis:

Tomando en consideración el número de elementos analizados, que en este caso es 12 preguntas, el programa SPSS estableció una media de 34,84, una varianza de 96,390 y una desviación de 9,818, permitió identificar que la investigación es altamente confiable.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“La gestión por objetivos funciona si sabes los objetivos. El 90% del tiempo no los sabes”

Peter Drucker

5.1 CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos se efectúa las siguientes conclusiones;

Se determinaron los procesos administrativos utilizados en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, que se basan en la planificación estratégica, operativa y normativa con un nivel de cumplimiento del 63,16% por parte de los administradores y con un 50,53% por los trabajadores. Los procedimientos se instituyen en las funciones administrativas de planificación, organización, dirección y control, con una valoración de excelente para el 68,42% de los administradores, y muy bueno para el 46,32% de los colaboradores, que permiten el desarrollo de las actividades organizacionales.

Se identificaron los factores que inciden en el desempeño laboral en los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, los mismos que corresponden a la comunicación, motivación, integración, participación, colaboración y capacitación, que en términos generales tienen una influencia apropiada para el logro de resultados, sin embargo, existe un porcentaje importante del 36,84% de los trabajadores que señalaron mejorar las habilidades de negociación, de liderazgo y de trabajo en equipo en opinión hacia el gerente.

Se efectuó la investigación respecto del nivel de efectividad de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, en donde se obtuvo un cumplimiento muy bueno por parte del 47,37% de los trabajadores quienes dan cumplimiento a las actividades estipuladas, en tanto que para el 29,47% de ellos las tareas asignadas tienen una valoración de bueno. En consecuencia, la gestión de las organizaciones ha logrado un buen desempeño laboral para alcanzar los objetivos planteados, sin embargo, los elementos evaluados muestran debilidades en los factores comunicacionales, de cooperación y participación.

5.2 RECOMENDACIONES

Dar cumplimiento a la planificación estratégica, operativa y normativa para el desarrollo de las actividades empresariales, porque el proceso administrativo de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, demandan de una sistematización de funciones en cada área para cumplir con los objetivos establecidos.

Incentivar a la cooperación, colaboración, comunicación y participación de los empleados para mejorar el desempeño laboral de las empresas, a partir de capacitaciones permanentes en el ámbito motivacional, mediante reconocimientos, ascensos profesionales, junto con un adecuado ambiente laboral y organizacional, porque contribuye a perfeccionar las habilidades de negociación y liderazgo para lograr los resultados esperados por la gestión administrativa.

Gestionar el seguimiento de las actividades laborales de los empleados, de acuerdo con las funciones establecidas, fijando metas para cada área y priorizando la comunicación porque fomenta la cooperación de todos los integrantes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, convirtiéndose en un importante factor para lograr la efectividad empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arispe et al. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador.
- Cabezas et al. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (p. 16-19 ed.). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cabrera et al. (2018). *Administración una perspectiva global y empresarial*. McGrawHil.
- Capa et al. (2017). La provincia de el Oro algunas consideraciones de los sectores productivos y empresariales. *UTMACHALA*, p. 15-18.
- Centro de Información y Gestión Tecnológica Pinar . (2017). Efectividad de las organizaciones. *Redalyc*, 17(3), p. 217.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador* (Vol. 449). Registro oficial.
- Consultoría Exactitud. (23 de 05 de 2023). *Exactitud de Consultancy*. Obtenido de <https://exactitudeconsultancy.com/es/reports/35287/electronics-appliance-market/#market-dynamics>
- Coronado et al. (2020). Compromiso organizacional: Antecedentes y consecuencias. *Redalyc*, p. 7.
- Cortéz, M. (11 de 04 de 2024). Las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo. *Trabajo de campo*. (M. Pallo, Entrevistador)
- Defensoría del Pueblo. (2000). *Ley orgánica de defensa del consumidor*.
- Domínguez, J. (2021). El control estratégico: factor para el logro de los objetivos de una organización. *Scielo*, 17(2), p. 12.
- Electrolux Group . (2023). *Crece la venta de electrodoméstico en Ecuador*.
- Estrada, K. (2021). Adopción de estrategias en plataformas digitales y los cambios en el modelo de negocios del sector comercial de electrodomésticos de Guayaquil. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 8(2), p. 165.

- Falconí et al. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), p. 155-169.
- Farfán et al. (2020). *Modelo de gestión para potenciar el crecimiento empresarial*. UTEG.
- Flores et al. (2019). Gestión de innovación tecnológica y globalización como factores impulsores de la calidad de servicio y competitividad. *Redalyc*, 24(88), p. 22.
- Gaspar, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Dialnet*, 6(8), p. 327.
- González et al. (2018). El valor responsabilidad: un reto en la formación científica d los estudiantes universitarios. *Redalyc*, 22(73), p. 534.
- González, W. & Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Redalyc*, p. 54-74.
- Guerrero et al. (2016). Modelación estadístico-matemática aplicada al seguimiento de egresados de carreras de perfil técnico agropecuario. *Scielo*, 25(4), pp. 55-63. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcta/v25n4/rcta07216.pdf>
- Jarrín, M., & Ormaza, J. (2021). Gestión de calidad para el sector de electrodoméstico. *Redalyc*, 6(12), p. 367.
- López, A. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral: Propuestas metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil. *Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador*, p. 10-11.
- López, P., & Mariño, A. (2010). Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: De la administración de empresas a la gestión de organizaciones. *Scielo*, 18(2), p. 10.
- Martínez et al. (2022). Factores de estrategia de abastecimiento y desempeño de manufactura: Empresas del sector electrodoméstico. *RIIT*, p. 84.
- Medeiros et al. (2019). La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo. *CEPAL*, p. 23.

- Mendivel et al. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Scielo*, 16(72), p. 11.
- Muñoz et al. (2020). Procesos administrativos. Un estudio al desarrollo empresarial de las PYMES. *UNESUM*, 4(4), p. 37.
- Muñoz, M. & Ugueto, M. (2014). Contextualización de las funciones gerenciales teórica a la realidad de las Pymes en San Cristóbal, estado Táchira, Venezuela. *Redalyc*, p. 131.
- Naranjo et al. (2022). Gestión administrativa en las pymes del sector comercial en la ciudad de Santo Domingo en Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 14(3), p. 505.
- Palacios, M. (2020). Planeación estratégica, instrumento funcional al interior de las organizaciones. *Scielo*, p. 9.
- Rojas, M. (2017). La empresa y el entorno. *Universidad de Málaga*, p. 30.
- Romero et al. (2020). Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: revisión sistemática exploratoria. *Scielo*, 31(5), p. 26-27.
- Schimidt et al. (2018). La función de control en las organizaciones. *UNS*, 2(2), p. 75.
- Soledispa et al. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dialnet*, 8(1), p. 292.
- Solis, V. & Hidalgo, H. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de las PYMES sector manufacturero de Manabí. *Redalyc*, 10(1), p. 65.
- Superintendencia de Control del Poder del Mercado. (2020). *Ley Orgánica de regulación y control del poder de mercado*. LORCOM.
- Vasquez et al. (2021). Procesos administrativo: Factor determinante en el desarrollo organizacional de las MIPYMES. *Publicando*, P. 260.
- Villas et al. (2022). Análisis FODA y matriz GUT para la gestión empresarial y la resolución de problemas: una aplicación en un caso de estudio brasileño. *Cuadernos de gestion*, 22(1), p. 81-93.

ANEXOS

Anexo 1. Certificado del antiplagio

Para: Ing. Byron Oviedo Bayas, PhD.


DECANO FACULTAD DE POSGRADO-UTEQ.

De: Econ, Jhon Boza Valle, PhD.

Asunto: Informe Certificación COMPILATIO

Fecha: Quevedo, 3 de junio del 2024

Adjunto al presente, sírvase encontrar el documento Proyecto de Investigación, titulado GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DE ELECTRODOMÉSTICOS DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023, elaborado por la Lcda. Mónica Amparo Pallo Velaña, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresa, fue elaborado bajo mi Dirección, el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, e incluye el informe de la Herramienta COMPILATIO, el cual avala los niveles de originalidad en un 96% y de similitud en un 4% del proyecto de investigación.

 CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN LCDA. MÓNICA AMPARO PALLO VELAÑA

4%
Textos
sospechosos

5% Similitudes
< 1% similitudes
entre comillas
(ignorado)
0% entre las
fuentes
mencionadas
(ignorado)
< 1% Idiomas no
reconocidos
(ignorado)

Nombre del documento: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN LCDA. MÓNICA AMPARO PALLO VELAÑA.docx ID del documento: 3f6e24bfb1c5692d431222d3e55fd74cbbafc Tamaño del documento original: 16,63 MB	Depositante: JHON ALEJANDRO BOZA VALLE Fecha de depósito: 3/6/2024 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 3/6/2024	Número de palabras: 24.489 Número de caracteres: 166.121
--	---	---

Cordialmente;



Firmado electrónicamente por:
**JHON ALEJANDRO BOZA
VALLE**

Econ. Jhon Alejandro Boza Valle, PhD.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 2. Solicitud de petición de entrevista al presidente de la Cámara de Comercio del cantón Quevedo

Quevedo, 26 de enero del 2024

Señor.

Ingeniero

Marco Franco Cortés

PRESIDENTE DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN QUEVEDO (CCQ)

Presente.-

Reciba un atento y cordial saludo de parte de la Lcda. Mónica Amparo Pallo Velaña, estudiante de la Maestría en Administración de Empresas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, deseándole éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña como máxima autoridad de la CCQ.

Por medio de la presente me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle muy comedidamente, me permita realizar una entrevista a vuestra autoridad, como parte del proceso investigativo que me encuentro efectuando, para alcanzar los objetivos propuestos en el Proyecto de Investigación titulado "Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, año 2023". La información que se obtenga de la entrevista será de gran aporte e interés y sin duda alguna realizará el trabajo investigativo, porque vuestros amplios conocimientos en el área empresarial, permitirán lograr los propósitos deseados.

Le quedo sinceramente agradecida por su atención a la presente y a la espera de una oportuna respuesta


Atentamente;


Lcda. Mónica Amparo Pallo Velaña
MAESTRANTE UTEQ



RECIBIDO
FECHA: 26/enero/2024 HORA: 16h10
CÁMARA DE COMERCIO
DE QUEVEDO

Anexo 3. Solicitud de aceptación de entrevista al presidente de la Cámara de Comercio del cantón Quevedo



**CÁMARA DE
COMERCIO
DE QUEVEDO**


Quevedo, 16 de febrero del 2024

Señora. -
LCDA. MÓNICA AMPARO PALLO VELAÑA
MAESTRANTE UTEQ
Presente. -


En atención a su solicitud, respecto de la entrevista a mi persona como Presidente de la Cámara de Comercio del Cantón Quevedo, es para mí un agrado poderle ayudar en su proceso investigativo, ya que la intención de esta gran organización es crear lazos académicos y de amistad entre la CCQ y la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, porque permite establecer una línea directa entre el sector empresarial al que represento con tan importante institución educativa superior como lo es la UTEQ y viceversa.

La Cámara de Comercio le da apertura para que usted pueda efectuar su investigación académica titulada: "Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, año 2023", por lo tanto establecemos una fecha de visita para la respectiva entrevista, el día 20 de febrero del 2024.

Atentamente;



Ing. Marco Franco Cortés
PRESIDENTE DE LA CCQ



Calle séptima entre Siete de Octubre y
052 758 031
camaradecomercio.quevedo
ccomercioquevedo1@yahoo.es
Quevedo - Ecuador

Anexo 4. Cuestionario de entrevista dirigida al presidente de la Cámara de Comercio del cantón Quevedo



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Objetivo: La presente entrevista pretende evaluar el impacto de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, año 2023. La información proporcionada es para propósitos investigativos en el ámbito académico.

1. ¿Cuáles serían en su criterio, los aspectos que han mejorado en lo administrativo y comercial en los últimos tiempos, las empresas dedicadas a la venta de electrodomésticos del cantón Quevedo?

.....
.....
.....

2. ¿Cómo describe usted, la situación actual que enfrentan las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo?

.....
.....

3. ¿Considera importante y qué sugerencias emitiría para que mejore la situación administrativa en las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo?

.....
.....
.....
.....

4. ¿En qué aspectos usted considera que las políticas comerciales Gubernamentales actuales, contribuyen al desarrollo de las empresas dedicadas a la venta de electrodomésticos del cantón Quevedo?

.....
.....

5. ¿Cuál es la importancia y el nivel de cumplimiento de los derechos del consumidor que efectúan las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo?

.....
.....

6. ¿Qué aspectos importantes usted resalta de la organización administrativa y comercial, de las empresas dedicadas a la venta de electrodomésticos del cantón Quevedo a diferencia de otros rubros?

.....
.....

7. ¿Cuál es su rol como presidente de la Cámara de Comercio del cantón Quevedo, en la organización externa de las empresas comerciales de electrodomésticos?

.....
.....

8. ¿Cuáles son los principales aportes de la Cámara de Comercio del cantón Quevedo, para el desarrollo de las empresas comerciales de electrodomésticos?

.....
.....

9. ¿Qué tipo de capacitación usted considera que deben realizar las empresas comerciales de electrodomésticos para mejorar el desempeño laboral?

.....
.....

10. ¿Cuáles son los aspectos de la organización administrativa y comercial que deben mejorar las empresas dedicadas a la venta de electrodomésticos del cantón Quevedo?

.....
.....

Anexo 5. Cuestionario de encuesta dirigido a los Gerentes de las Empresas Comerciales de Electrodomésticos del Cantón Quevedo



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Objetivo: La presente encuesta pretende evaluar el impacto de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, año 2023. La información proporcionada es para propósitos investigativos en el ámbito académico.

A continuación, marque con una X la respuesta que usted considere correcta, en base a la escala de Likert: Donde Excelente vale 4, Muy bueno vale 3, Bueno vale 2 y Malo vale 1

1. ¿Qué efectos tiene la planificación estratégica, operativa y normativa que se aplica en la institución que usted representa en el desempeño laboral?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

2. ¿Cuál es el nivel de efectividad de las funciones administrativas (planificación, organización, dirección y control) que emplea la institución en el desarrollo de las actividades para un buen desempeño laboral?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

3. ¿Qué efectos tienen las actividades de integración, motivación y liderazgo que usted emplea para un buen desempeño laboral?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

4. ¿Qué resultados tienen las capacitaciones aplicadas a los empleados para mantener un buen desempeño de las actividades y un adecuado ambiente laboral?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

5. ¿Qué tan efectivas son las estrategias que los empleados desarrollan bajo su supervisión para mantener al día la cartera vencida de la empresa?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

6. ¿Qué tan favorables son los precios que fija la empresa para comercializar electrodomésticos, atraer y mantener a sus clientes, además de continuar en el mercado?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

7. ¿Cuán efectivas son las acciones que usted emplea en la empresa para disminuir el impacto que genera la competencia desleal y el incremento de los precios de los productores de electrodomésticos?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

8. ¿Cómo califica la cooperación y la participación de los empleados frente a las dificultades que enfrenta la empresa?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

9. ¿Qué tan efectivas son las tareas que realizan los empleados a nivel administrativo y de planta para alcanzar las metas propuestas?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

10. ¿Cómo califica las habilidades de negociación, de liderazgo y de trabajo en equipo por parte de los empleados?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

11. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las actividades asignadas a los empleados?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

12. ¿Cómo califica el nivel de comunicación que existe entre la gerencia y los empleados?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

Anexo 6. Cuestionario de encuesta dirigido a los empleados de las Empresas Comerciales de Electrodomésticos del Cantón Quevedo



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Objetivo: La presente encuesta pretende evaluar el impacto de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo, año 2023. La información proporcionada es para propósitos investigativos en el ámbito académico.

A continuación, marque con una X la respuesta que usted considere correcta, en base a la escala de Likert: Donde Excelente vale 4, Muy bueno vale 3, Bueno vale 2 y Malo vale 1

1. ¿Cómo considera usted la planificación estratégica, operativa y normativa que emplea la empresa para su desempeño laboral?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

2. ¿Cuál es el nivel de efectividad de las funciones administrativas (planificación, organización, dirección y control) que el gerente emplea para que usted tenga un buen desempeño laboral?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

3. ¿Qué efectos tienen las actividades de integración, motivación, comunicación y liderazgo que realiza el gerente para su adecuado desempeño laboral?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

4. ¿Qué tan favorables son las capacitaciones propuestas por el gerente para mantener un buen desempeño de las actividades y un adecuado ambiente laboral?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

5. ¿Qué tan efectivas son las estrategias que usted desarrolla bajo la supervisión del gerente para mantener al día la cartera vencida de la empresa?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

6. ¿Qué tan favorables son los precios que tiene la empresa para comercializar electrodomésticos, atraer y mantener a sus clientes, además de continuar en el mercado?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

7. ¿Cuán efectivas son las acciones que emplea el gerente para disminuir el impacto que genera la competencia desleal y el incremento de los precios de los productores de electrodomésticos?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

8. ¿Cómo califica su cooperación y su participación frente a las dificultades que enfrenta la empresa?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

9. ¿Qué tan efectivas son las tareas que usted realiza para alcanzar las metas propuestas por el gerente?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

10. ¿Cómo califica las habilidades de negociación, de liderazgo y de trabajo en equipo por parte del gerente?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

11. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las actividades asignadas a usted?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

12. ¿Cómo califica el nivel de comunicación que existe entre la gerencia y usted?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

Anexo 7. Operacionalización de las variables

Variables	Definición	Indicadores o subvariables	Unidad de análisis	Instrumento
<p>Variable independiente Gestión Administrativa</p>	<p>La gestión administrativa posee una relación estrecha, debido a que permite conocer el ambiente y poder generado y conceptualizarlo en las directrices estratégicas. Esta unión entre la gestión y administración admite que las entidades sociales productivos produzcan sus recursos con eficiencia y alcancen los propósitos con eficacia (Hernández, Rodríguez & Martínez).</p>	<p>Procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Dirección • Control 	<p>Gerentes de las empresas comerciales</p>	<p>Encuesta</p>
<p>Variable dependiente Desempeño Laboral</p>	<p>El desempeño laboral consiste en el cumplimiento óptimo de las funciones y tareas encomendadas a cada integrante de la empresa, basados en sus conocimientos, capacidades, habilidades y destrezas, porque depende del talento humano los logros alcanzados, (González, W. & Vílchez, R., 2021).</p>	<p>Factores del desempeño laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de trabajo • Responsabilidad • Compromiso organizacional • Liderazgo y trabajo en equipo • Efectividad 	<p>Trabajadores de las empresas comerciales</p>	<p>Encuesta</p>

Elaborado por: Autora

Fuente: Propia

Anexo 8. Fotos del trabajo de campo

Presidente de la Cámara de Comercio del cantón Quevedo



Foto 1. Entrevista al Presidente de la Cámara de Comercio



Foto 2. Entrevista al Presidente de la Cámara de Comercio

Gerentes de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo



Foto 1. Encuesta al Gerente de Orve Hogar



Foto 2. Encuesta al Gerente de Point

Empleados de las empresas comerciales de electrodomésticos del cantón Quevedo



Foto 1. Encuesta a empleados de Point

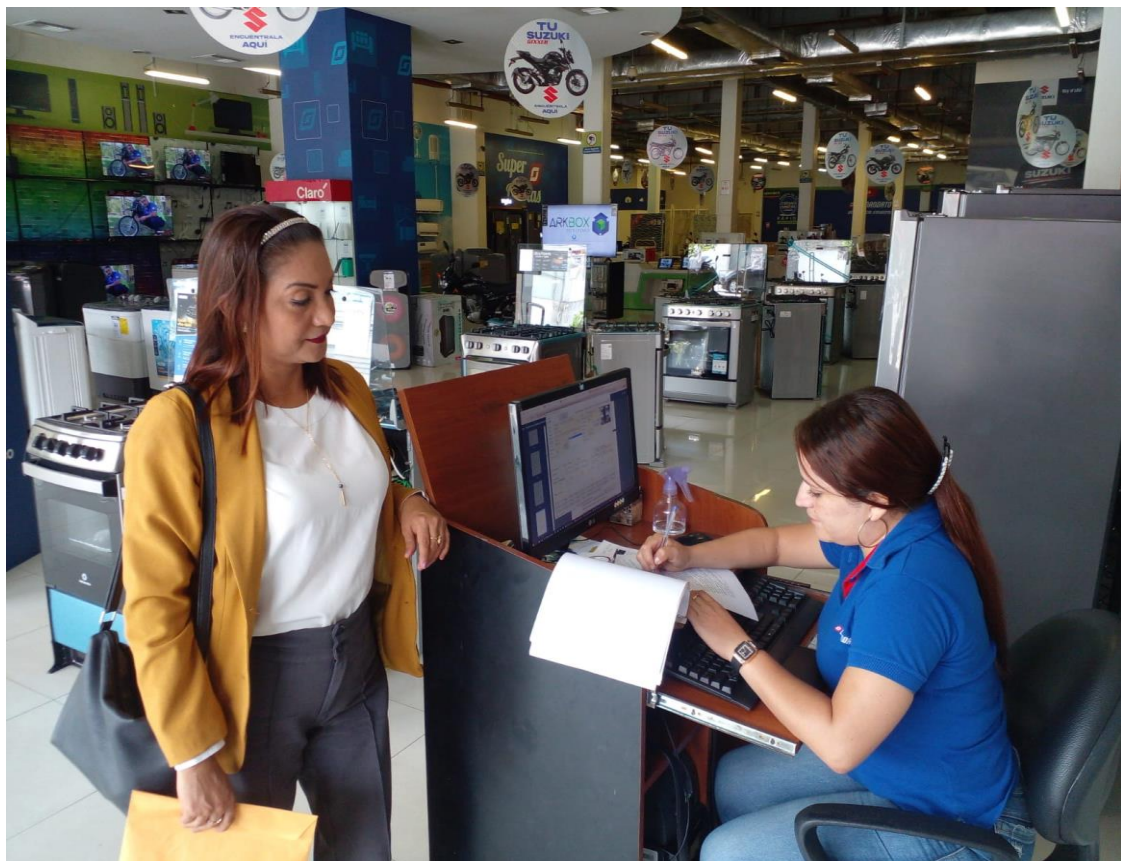


Foto 2. Encuesta a empleados de Comandato



Foto 3. Encuesta a empleados de la Ganga



Foto 4. Encuesta a empleados Marcimex