



**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

TEMA:

“Estrategias empresariales para mejorar el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar S.A. de la ciudad de Manta”.

AUTOR:

Jonathan Israel Chacón Cedeño.

TUTORA:

Ing. Audrey Holguín Briones.

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio.

Carrera de Administración de Empresas.

Manta – Manabí – Ecuador.

Abril 2022



CERTIFICADO DEL TUTOR

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 2 de 60

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el Proyecto de Investigación, bajo la autoría del estudiante Chacón Cedeño Jonathan Israel, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2022-2023, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es **“Estrategias empresariales para mejorar el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar S.A. de la ciudad de Manta.”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 05 de Diciembre de 2022.

Lo certifico,

Ing Audrey Jacqueline Holguin Briones
Docente Tutor(a)
Área: Administración de Empresas.



APROBACIÓN DEL TRABAJO.

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema **“Estrategias empresariales para mejorar el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar S.A. de la ciudad de Manta.”**, elaborado por el egresado Jonathan Israel Chacón Cedeño, el mismo que cumple con lo estipulado por reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Administración de Empresas.

Por constancia firman:

Ing. Karla Rosanna Marcillo Pin.

Presidenta del tribunal

Ing. Carlos Alberto Velasco Delgado.

Miembro del Tribunal

Ing. Genesis Estefanía Heredia Coppiano.

Miembro del tribunal



DEDICATORIA.

Agradezco a Dios por la guía y la fortaleza que me ha dado, a mis padres que siempre creyeron en mí, por ser mi soporte y motivación del día a día para continuar y no decaer en esta travesía, a mi ángel bello mi abuelito que desde el cielo me guía en cada paso que doy, a mi hermano, a mi tía Yolanda, mi tío Alejandro, mi tía Betty, mi mami Monce y demás familiares por brindarme siempre ese apoyo que necesitaba en momentos que creía que no lo lograría, a mis amigos por ser parte de este camino y darme ánimos y esas palabras de aliento que en ciertos momentos necesitaba, a mis mascotas porque convertían mis momentos de estrés en alegría y a todas esas personas que de manera directa o indirectamente fueron partícipes de este largo camino.

Jonathan Israel Chacón Cedeño



RECONOCIMIENTO

Principalmente a Dios por darme la fortaleza que necesitaba para poder seguir adelante en este camino, por ayudarme a mantener la calma y la paz que requería, por mantenerme con buena salud y día a día ayudarme a tener en claro cada paso que daba.

A mis padres por ser el pilar fundamental en mi vida y ser mi motor principal en cada paso o decisión que tomaba, además, siempre creyeron en mí y en cada momento me brindaron ese apoyo fundamental que necesitaba.

A mi gran ángel que desde el cielo está orgulloso de todo lo que he logrado, mi abuelito Telmo que aunque físicamente no esté en este mundo sé que siempre ha estado conmigo y he contado con su apoyo en todo momento.

A mi hermano, cuñada y sobrinos por motivarme a seguir este arduo camino y que nunca pero nunca me rinda porque al final todo valdría la pena.

A mi tutora Ing. Audrey Holguín por ser mi guía en este camino, además de brindarme su tiempo y paciencia para poder completar con éxito la elaboración del presente trabajo de investigación.

A la empresa Idelmar S.A. por haberme permitido realizar esta investigación, además de que me brindaron toda la información que requería para la elaboración de este trabajo.

A mis docentes por aquellos conocimientos brindados que me sirvieron durante este proceso durante mi proceso de formación y que siempre estuvieron dispuestos a darme la mano en cualquier situación.

Por último a mis amigos que durante este proceso han sido un gran apoyo, con quienes además compartí momentos increíbles y anécdotas únicas durante mi etapa universitaria.

Jonathan Israel Chacón Cedeño.



CONTENIDO

CERTIFICADO DEL TUTOR.....	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	III
DEDICATORIA.....	IV
RECONOCIMIENTO.....	V
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
CERTIFICADO DE URKUND.....	XIV
CAPITULO I.....	1
1. Introducción.....	1
1.1 Antecedentes.....	4
1.2 Diseño teórico.....	9
1.2.1 Formulación del problema.....	9
1.2.1.1 Formulación de los problemas específicos.....	9
1.2.2. Objeto y campo de acción.....	9
1.2.3 Objetivo General.....	9
1.2.3.1 Objetivos Específicos.....	9
1.2.4 Hipótesis General.....	10
1.2.4.1 Hipótesis específicas.....	10
1.2.4.2 Definición de las variables.....	10
1.3 Diseño metodológico.....	11
1.3.1 Tipo de investigación.....	11
1.3.2 Diseño de investigación.....	11
1.3.3 Población de estudio.....	11
1.3.4 Tamaño de muestra.....	12
1.3.5 Técnicas de recolección de datos.....	12



1.3.5.1 Técnica.....	12
1.3.6 Instrumento.....	13
1.3.6.1 Cuestionario.....	13
1.4 Matriz de consistencia.....	14
1.5 Operacionalización de la variable.....	15
2. Marco Teórico.....	16
2.1 Bases Teóricas.....	16
2.1.1 Estrategias Empresariales.....	16
2.1.1.1 Beneficio de las estrategias empresariales.....	17
2.1.1.2 Función de las estrategias empresariales.....	17
2.1.2 Tipos de estrategias empresariales.....	18
2.1.3 ¿Qué es desempeño?.....	19
2.1.4 ¿Qué es desempeño laboral?.....	20
2.1.4.1 ¿Qué es desempeño laboral en los empleados?.....	21
2.1.4.2 ¿Cómo se mide el desempeño laboral en la ciudad de Manta?.....	22
¿Qué es una evaluación de desempeño?.....	23
2.1.4.3 Tipos de evaluaciones de desempeño.....	23
2.1.4.4 ¿Por qué evaluar el desempeño?.....	24
2.1.4.5 Ventajas de la evaluación de desempeño.....	25
2.1.4.6 Desventajas de la evaluación de desempeño.....	26
2.1.4.7 Problemas más comunes de la evaluación de desempeño.....	27
2.1.4.8 Consejos sobre la reunión de retroalimentación de desempeño.....	27
2.1.4.9 Pasos de una evaluación de desempeño.....	28
2.1.4.10 ¿Cómo realizar la entrevista de retroalimentación?.....	29
2.1.4.11 ¿Qué es indicador de desempeño?.....	30
2.1.5 La gestión estratégica en el contexto de la gestión empresarial.....	30



2.1.5.1 Gestión estratégica.	30
2.1.5.2 Gestión organizativa.	31
2.1.5.3 Gestión operativa.....	32
2.1.6 Área Administrativa.	32
2.1.6.1 Objetivos del área administrativa.....	33
2.1.6.2 Proceso Administrativo.....	33
CAPITULO III.....	35
3. Diagnóstico.	35
3.1 Análisis de Resultados de la Encuesta.....	63
CAPITULO IV	64
4. Propuesta.....	64
4.1 Generalidades.....	64
4.2 Justificación de la propuesta.....	64
4.3 Plan de Acción de estrategias empresariales para mejorar el desempeño Laboral del área administrativa de la empresa Idelmar s.a.	65
4.3.1 Misión.....	65
4.3.2 Visión.....	66
4.3.3 Objetivos.	66
4.3.3.1 Objetivo General.	66
4.3.3.2 Objetivos Específicos.....	66
4.3.4 Estrategias.....	66
4.4 Factibilidad de la aplicación.	68
4.5 Plan de Acción.....	69
4.6 Conclusión de la propuesta.	76
4.7 Recomendación de la propuesta.	77
Conclusiones.....	78



Recomendaciones.	79
BIBLIOGRAFÍA	80
ANEXOS	84
Anexo 1: Instrumento de evaluación para medir el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar S.A. de la ciudad de Manta.	85
Anexo 2: Socialización del trabajo a realizar según el Marco teórico relacionado con la problemática existente en la empresa Idelmar s.a. con la Lcda. Katherine Herrera que será la que me proporcione información para mi proyecto de investigación.	86
Anexo 3: Recepción de respuestas del instrumento de evaluación aplicado a empleados del área administrativa en la empresa Idelmar S.A. de la ciudad de Manta.	87
Anexo 4: Formulario aplicado a los 10 empleados del área administrativa de la empresa Idelmar s.a. de forma Online a través de la herramienta de Google Forms.	88
Anexo 5: Sesiones mediante modalidad virtual de tutorías acerca del proyecto de investigación.....	89



ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1 Población de estudio (área administrativa Idelmar).....	12
Tabla 2. Escala de Likert.....	13
Tabla 3 Matriz de consistencia.....	14
Tabla 4 Operacionalización de la Variable.	15
Tabla 5: Tiene identificada las funciones y tareas que debe desarrollar	35
Tabla 6: Cree usted que se mantiene actualizado sobre todo lo que ocurre en tu área.....	37
Tabla 7: Empieza sus labores a tiempo mantiene un ritmo adecuado de trabajo hasta el final de su jornada	39
Tabla 8: Realiza su trabajo con eficiencia y eficacia.....	41
Tabla 9: Considera que la empresa cuenta con los implementos y tecnologías necesarias para realizar su trabajo	43
Tabla 10: Considera que los medios que dispone la empresa son suficientes para alcanzar con los objetivos	45
Tabla 11: Existe una constante capacitación y adiestramiento en su área.....	47
Tabla 12: Su forma de ser y de comunicarse mantienen motivado a toda su área de trabajo	49
Tabla 13: Aprecia usted que el equipo de trabajo se ve con buena actitud y colaboración todos los días en su área.....	51
Tabla 14: Aprecia usted en toda su área de trabajo un ambiente tranquilo, seguro y confiable	53
Tabla 15: Cree usted que se mantiene actualizado al cliente sobre todos los procesos que se desarrollan en la empresa.....	55
Tabla 16: La producción pesquera que Idelmar oferta a sus clientes cumple con las normativas referente a los productos pesqueros	57
Tabla 17: Cree usted que tiene las aptitudes necesarias para trabajar en su función.....	59
Tabla 18: Tiene una comprensión clara de los objetivos y estrategias de la organización.....	61
Tabla 19 Plan de Acción de Estrategias Empresariales.	69



ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1: Factores de éxito.....	25
Gráfica 2: Proceso administrativo	34
Gráfica 3: Tiene identificada las funciones y tareas que debe desarrollar	36
Gráfica 4: Cree usted que se mantiene actualizado sobre todo lo que ocurre en tu área.....	37
Gráfica 5: Empieza sus labores a tiempo mantiene un ritmo adecuado de trabajo hasta el final de su jornada	39
Gráfica 6: Realiza su trabajo con eficiencia y eficacia.....	41
Gráfica 7: Considera que la empresa cuenta con los implementos y tecnologías necesarias para realizar su trabajo.....	43
Gráfica 8: Considera que los medios que dispone la empresa son suficientes para alcanzar con los objetivos	45
Gráfica 9: Existe una constante capacitación y adiestramiento en su área.....	47
Gráfica 10: Su forma de ser y de comunicarse mantienen motivado a toda su área de trabajo	49
Gráfica 11: Aprecia usted que el equipo de trabajo se ve con buena actitud y colaboración todos los días en su área.....	51
Gráfica 12: Aprecia usted en toda su área de trabajo un ambiente tranquilo, seguro y confiable	53
Gráfica 13: Cree usted que se mantiene actualizado al cliente sobre todos los procesos que se desarrollan en la empresa.....	55
Gráfica 14: La producción pesquera que Idelmar oferta a sus clientes cumple con las normativas referente a los productos pesqueros	57
Gráfica 15: Cree usted que tiene las aptitudes necesarias para trabajar en su función.....	59
Gráfica 16: Tiene una comprensión clara de los objetivos y estrategias de la organización .	61



RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo proponer estrategias empresariales para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa Idelmar de la ciudad de Manta. La metodología de la investigación se desarrolló mediante una investigación de tipo descriptiva, con diseño cuantitativo de carácter no experimental. Como muestra se utilizó a los 10 colaboradores del área administrativa que tiene la empresa Idelmar S.A., como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, además de que fue medida en base a la escala de Likert. Los resultados evidenciaron que en la empresa Idelmar S.A. en su área administrativa el (70%) de sus colaboradores si se encuentran totalmente de acuerdo con las funciones y tareas que deben desarrollar, el (10%) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en decir que la empresa constantemente brinda las respectivas capacitaciones, además de que el (40%) están de acuerdo con la eficiencia y eficacia del trabajo de sus colaboradores. Se concluyó que las estrategias empresariales fortalecerán el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar S.A. de la ciudad de Manta, debido a que están fundamentadas de acuerdo con las necesidades que tiene la empresa, además esto permitirá un gran aporte al desarrollo personal, en la integración y en lo que recabe la comunicación interna en la empresa.

Palabras clave: Estrategias; Empresariales; Desempeño; Laboral.



ABSTRACT

The objective of this research was to propose business strategies to improve the work performance of the administrative staff in the Idelmar company in the city of Manta. The research methodology was developed through descriptive research, with a non-experimental quantitative design. As a sample, the 10 employees of the administrative area of the company Idelmar S.A. were used, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, in addition to being measured based on the Likert scale. The results showed that in the company Idelmar S.A. in their administrative area (70%) of their collaborators if they are totally in agreement with the functions and tasks that they must develop, (10%) neither agree nor disagree in saying that the company constantly provides the respective training, in addition to the fact that (40%) agree with the efficiency and effectiveness of the work of their collaborators. It was concluded that the business strategies will strengthen the work performance of the administrative area of the company Idelmar S.A. of the city of Manta, because they are based on the needs of the company, in addition this will allow a great contribution to personal development, integration and what internal communication in the company collects.

Keywords: Strategies; business; Performance; Labor.



CERTIFICADO DE URKUND



Document Information

Analyzed document	(Jonathan Chacón) Pl.docx (D151850207)
Submitted	12/2/2022 6:15:00 PM
Submitted by	Audrey Holguin Briones
Submitter email	audrey.holguin@uleam.edu.ec
Similarity	7%
Analysis address	audrey.holguin.uleam@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2018/10/Estrategias-para-mejorar-el-desempe%C3%... Fetched: 9/19/2021 7:44:34 PM	3
SA	Tesis Torres Ledesma Shirley Karen Tracey.docx Document Tesis Torres Ledesma Shirley Karen Tracey.docx (D53932414)	20
W	URL: https://espanol.libretexts.org/Negocio/Negocios/Negocio_Introductorio/Libro%3A_Introducci%C3%B... Fetched: 11/22/2022 11:23:09 PM	2
SA	DIAZ MANOSALVA ESTEFANY PAOLA.docx Document DIAZ MANOSALVA ESTEFANY PAOLA.docx (D44775302)	2
SA	Tesis Completa - Carlos Alberto Santa María Reque.pdf Document Tesis Completa - Carlos Alberto Santa María Reque.pdf (D56152541)	3

Entire Document



CAPITULO I

1. Introducción

Como sabemos, el desempeño laboral que tienen las empresas hoy en día es una de las partes más importantes para tener en cuenta, ya que es este factor el que va a permitir determinar si la empresa logrará tener éxito o no. En el ámbito empresarial no se suele tener tan presente el hecho de si el personal se encuentra satisfecho o no, ya que en caso de no estarlo, el rendimiento de este no será bueno y a su vez esto afectará a la empresa, pero si una empresa mantiene satisfecho a su personal el rendimiento de este será de calidad y eficiente.

La presente investigación trata de implementar estrategias empresariales para mejorar el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar s.a. de la ciudad de Manta, debemos tener en cuenta que se ha tomado como punto de partida los 5 indicadores como las competencias específicas del cargo, los conocimientos técnicos y formación, las competencias transversales, la satisfacción del cliente y por último sobre la productividad, la cual en base a estos indicadores se implementó un instrumento de evaluación que se midió bajo la escala de Likert, la misma que contó con 14 preguntas, ya que desde ahí se podrá partir e implementar estrategias para la solución de dichas debilidades.

Dentro del mundo investigativo me llamó mucho la atención un proyecto de investigación que se realizó en la universidad de Lambayeque, ubicada en Perú, donde dicha experiencia se relaciona con esta investigación, pero los resultados son diferentes, ya que en la investigación presentada por la Universidad de Lambayeque sus resultados son menos favorables, a comparación de esta investigación donde en casi todos sus resultados son de manera favorable. Se recalca que existen 5 publicaciones que tienen relación con el tema tratado, donde cada uno concluye de manera diferente y que pueden ser evidenciadas con mejor claridad en el apartado de los antecedentes de la investigación.



Según la formulación del problema de mi investigación dada se desconoce el nivel de desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar S.A., de acuerdo con la formulación de los problemas específicos dados se debe saber qué tipo de bases teóricas se tratarán para la evaluación de desempeño, sobre que parámetros van a ser analizados en la evaluación de desempeño y qué tipo de estrategias empresariales se deben aplicar en el área administrativa para su mejoramiento, su objeto tiene lugar en la empresa Idelmar s.a de la ciudad de Manta y su campo es saber sobre el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar s.a., la misma que tiene como objetivo plantear estrategias empresariales que permitan el mejoramiento del área administrativa en relación a su desempeño laboral, de acuerdo con sus objetivos específicos se basa en poder fundamentar bases teóricas sobre lo que respecta a desempeño laboral en el área administrativa, también en poder analizar que parámetros se deben calificar dentro de la evaluación de desempeño que se aplicará a la empresa Idelmar para saber qué tipo de nivel tiene y desde ahí poder crear las respectivas estrategias empresariales a aplicar, aunque de acuerdo a la hipótesis se plantea que el factor clave para el mejoramiento del desempeño laboral son las estrategias empresariales y sus hipótesis específicas plantean que si nos ayudarán las bases teóricas al momento de saber sobre una evaluación de desempeño, que con los parámetros correctos a aplicar en la evaluación se sabrá sobre el desempeño laboral y que aplicar estrategias empresariales permite a la empresa mejorar su desempeño laboral, con relación a las variables se define sobre mejorar el desempeño laboral y sobre las estrategias empresariales, cabe destacar que la población a tomar es a los 10 empleados que tiene la empresa Idelmar en su área administrativa, con una investigación de tipo descriptiva, diseño cuantitativo, de carácter no experimental y su técnica se midió por escala de Likert y una evaluación de desempeño con 14 preguntas que tienen relación con sus 5 indicadores.

Dicha investigación está estructurada de la siguiente manera:



Capítulo I: se describe la introducción, se habla acerca de los antecedentes, además de que se abarcan parámetros como la identificación y formulación del problema tanto general como los específicos, además sobre el objetivo de dicha investigación, se plantean las respectivas hipótesis, y es que con esto se determinan las variables de la investigación, sobre qué tipo de investigación es, sobre el diseño, lo que tienen que ver con la población de estudio y el tamaño de la muestra, para así poder plantear las estrategias empresariales que permitan mejorar el desempeño laboral del área administrativa.

Capítulo II: Comprende el marco teórico, sus bases teóricas, las mismas que explican de manera clara y precisa sobre cada dimensión que se encuentra estructurada en el proyecto de investigación, donde además se encontrarán definiciones bibliográficas de varios autores, que claro, tienen que ver con los términos usados en este.

Capítulo III: Comprende desde su respectivo diagnóstico, el mismo que logra detallar de manera precisa cada resultado que se encuentra en nuestro instrumento de evaluación con tablas y gráficos, mismo instrumento que fue aplicado a los 10 integrantes que conforman el área administrativa de la empresa Idelmar S.A. de la ciudad de Manta.

Capítulo IV: Desarrollo e implementación de la propuesta que contiene las respectivas estrategias empresariales para mejorar el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar s.a.

Además se establecen las respectivas conclusiones y recomendaciones en base a los objetivos específicos que están enfocados en el área administrativa de la empresa Idelmar S.A. de la ciudad de Manta.

Finalmente se establecen los respectivos anexos obtenidos durante el proceso de elaboración del proyecto de investigación, además de su respectiva referencia bibliográfica.



1.1 Antecedentes.

La presente investigación presenta a continuación trabajos de investigación similar al tema tratado, para lograr así tener un conocimiento más amplio y profundo de lo que se abarcará, a continuación, se presentarán los siguientes antecedentes.

De acuerdo con el autor (Torres, 2011) en su investigación titulada “La Evaluación de Desempeño Laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2.010” tiene como objetivo poder proponer el desarrollo de un modelo de evaluación de desempeño laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. De la ciudad de Ambato. La metodología que ha sido utilizada en esta investigación es cualitativa y factible, dicho proyecto tuvo una información recolectada de una muestra de 98 personas aplicada a 5 directivos y 93 operativos. En conclusión, podemos decir que el ambiente laboral de la institución se encuentra en un margen de apreciación de los trabajadores como bueno, además de que se supo que no existe un plan de mejora en función del desempeño de los trabajadores, lo que impide su desarrollo y crecimiento.

De acuerdo con el autor (Lora Sánchez, 2017) en la presente investigación titulada “Estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la corte superior de justicia de la región Lambayeque – 2017”, tiene como objetivo Elaborar un plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral en los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte superior de Justicia de la Región Lambayeque – 2017. La metodología para usar fue por el enfoque cuantitativo y por el propósito aplicado, el mismo que tuvo como muestra a 30 trabajadores con 5 ítems en cada una de sus 22 preguntas. En conclusión, se determinó que no se cuenta con un plan de estrategias



de motivación que permitía incrementar el desempeño laboral en los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de la Región Lambayeque.

De acuerdo con el autor (Antonio, 2020) en la presente investigación titulada “Estrategias de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del comité de gestión Ukugtuch, Kusu Kubain – Amazonas 2020” tiene como objetivo Proponer Estrategias de Gestión Administrativa para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores del Comité de Gestión Ukugtuch, Kusu Kubain, Amazonas 2020. La metodología para usar es cuantitativa – no experimental – transversal, el mismo que tuvo una muestra de 35 integrantes, con un cuestionario de 28 preguntas. En conclusión, se determinó que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores es muy bajo, debido a que se sienten insatisfechos y presionados por las personas que manejan el comité, por ende, las estrategias de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores son las de implementar el sistema de bancarización para pagos para los trabajadores, también el de elaborar el sistema Kardex.

De acuerdo con el autor (Eugenio, 2018), en la presente investigación titulada “Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito”, tiene como objetivo Elaborar un plan para mitigar los efectos de los riesgos psicosociales que inciden en la rotación del personal y que afectan su desempeño, el mismo que cuenta con una metodología de investigación Descriptiva, el mismo en que se ha utilizado el cuestionario ISTAS 21, el mismo que consta de 38 preguntas y 6 apartados o dimensiones psicosociales a aplicar a 26 colaboradores. En conclusión, se determinó que la inseguridad forma parte de los riesgos psicosociales y es claro manifestar que esta dimensión va más allá de la inseguridad contractual, para incluir la inseguridad sobre otras condiciones de trabajo, además el tener actividades en el hogar como en el trabajo genera cierto nivel estrés, en el mundo del trabajo actual tanto hombres como mujeres, están en las condiciones de realizar las mismas actividades.



De acuerdo con el autor (Poquioma & Samamé, 2019), en la presente investigación titulada “El endomarketing como estrategia para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad de José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2019” tiene como objetivo proponer estrategias de endomarketing para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2019, la metodología de la investigación se desarrolló de tipo descriptivo con un diseño no experimental transversal. Como muestra se tomó a 191 colaboradores de la Municipalidad, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. En conclusión, se evidenció que la Municipalidad presenta deficiencias en sus programas de capacitaciones (57%), no toma interés por satisfacer las necesidades de sus colaboradores (57 %) y por último la comunicación interna es deficiente (52%). Se concluyó que las estrategias de endomarketing fortalecerán el desempeño laboral en la Municipalidad, debido a que están fundamentadas de acuerdo con las necesidades de la institución, aportando al desarrollo personal, integración y comunicación interna. Así mismo, estas estrategias son primordiales para el mejoramiento del desempeño laboral, generando mejores resultados para la empresa.

De acuerdo con los autores (Cevallos & Rodríguez, 2018), en la presente investigación titulada como “Estrategia Para Mejorar el Desempeño Laboral de las Secretarías de Facultad en las Unidades Académicas de Universidad Laica "Eloy Alfaro de Manabí", de la Ciudad de Manta” tiene como objetivo proponer estrategias para la mejora del desempeño laboral de las secretarías de las Unidades Académicas de la ULEAM, la metodología de la investigación es de tipo básico, transversal a través de herramientas cuantitativas con nivel descriptivo, y el problema que se plantea se basa en que tal y cual es reconocida a nivel provincial, la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí es el centro de desarrollo del conocimiento y crecimiento económico y social de la ciudad costanera de Manta, Ecuador. Al igual que todas las universidades públicas dirigidas tanto a servidores públicos individuales como a



instituciones de Ecuador Superior en los ámbitos administrativos, académicos y científicos. En conclusión en el caso del Clima Laboral pues la percepción general sobre el clima laboral de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí es buena y en el caso de las necesidades específicas habla sobre desarrollar un sistema de evaluación de competencias y capacidades basadas en la descripción de perfiles para analistas 2 y 1 y oficinistas 0, 1 y 2.

De acuerdo con (Choque, 2019) en su Tesis titulada “Estrategias De Desarrollo Por Competencias Para Mejorar El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo-Universidad Juan Mejía Baca Chiclayo – 2018” tiene como objetivo determinar de qué manera las estrategias de desarrollo por competencias mejora el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad privada Juan Mejía Baca. Chiclayo – 2018, la metodología que se uso es una investigación aplicada, de tipo experimental con diseño pre experimental dado que se ejercerá influencia sobre la variable dependiente. Como conclusión se presenta que en los factores que determinan el desarrollo por competencias en el personal administrativo de la Universidad Juan Mejía Baca, se deduce que la universidad si brinda oportunidades de desarrollo, pero los colaboradores no las aprovechan ya que no están debidamente capacitados, así mismo, se identificó que los colaboradores no son motivados a trabajar en equipo.

De acuerdo con (Oliva, 2022) en su artículo titulado “Estrategias basadas en competencias para mejorar el desempeño del personal administrativo en la educación superior” tiene como objetivo proponer estrategias basadas en competencias en el que hacer del personal administrativo para mejorar su desempeño y potencializar la gestión administrativa en la educación superior, en el caso de su metodología es de carácter cuantitativo, descriptivo, de diseño no experimental, propositivo, con un instrumento de cuestionario. Como conclusión se plantea que los expertos consideran valido el modelo sistema de estrategias basadas en competencias para el personal administrativo porque fortalece la gestión de recursos humanos en las universidades, mejora su desempeño y potencializa la gestión administrativa.



De acuerdo con (Farías Matías, 2019) en su investigación titulada “Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la Escuela Ciudad de Salinas provincia de Santa Elena año 2018” la misma que tiene como objetivo analizar de qué manera las estrategias de motivación mejoran el desempeño laboral del talento humano de la escuela de educación básica Ciudad de Salinas, la metodología usada es de tipo exploratoria y descriptiva, con enfoques cualitativo y cuantitativos, haciendo uso de métodos inductivo y deductivo, para ellos se aplicaron técnicas de recolección de datos como entrevista y encuesta, con respecto al problema se redacta que en los últimos 10 años han existido cambios notorios en la educación debido a la eficiencia y eficacia de políticas públicas, crecimiento económico consistente y equitativo. Por último como conclusión se plantea que los factores que intervienen en la motivación como los incentivos, que son significativos para el personal de desarrollo de sus funciones, los reconocimientos que permiten que los colaboradores efectúen sus laborales con más pasión por las actividades que realizan y las capacitaciones que son de suma importancia porque es una empresa que ofrece servicio educativo, las cuales contribuyen al desempeño laboral pero son escasas en la institución.

Basándonos con (Manuel, 2022) en su investigación titulada “Estrategia de satisfacción laboral para mejorar el clima organizacional en los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma- Chiclayo” tiene como objetivo elaborar una estrategia de Satisfacción Laboral para mejorar el clima organizacional en los colaboradores de la cadena de Boticas INKAFARMA- Chiclayo, con un tipo de investigación Mixta, porque se da un enfoque cuantitativo y cualitativo de la investigación, con un diseño descriptivo-explicativo, con la formulación del Problema basada en la insatisfacción laboral en los colaboradores, limita el desarrollo adecuado del clima organizacional de la cadena de boticas Inkafarma. Se plantea como conclusión que el análisis teórico del proceso de satisfacción laboral y su dinámica ha ampliado el



conocimiento de las teorías que han sido probadas a lo largo de la historia y sustentando la investigación.

1.2 Diseño teórico.

1.2.1 Formulación del problema.

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral que tiene el área administrativa de la empresa Idelmar S.A. de la ciudad de Manta?

1.2.1.1 Formulación de los problemas específicos.

- ¿Qué bases teóricas se debe saber sobre la evaluación de desempeño?
- ¿Cómo identificar la problemática del desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar S.A.?
- ¿Qué estrategias empresariales aplicar en el área administrativa de la empresa Idelmar S.A. para su mejoramiento?

1.2.2. Objeto y campo de acción

- El objeto de la presente investigación tiene lugar en la empresa “Idelmar S.A.” de la ciudad de Manta.
- El campo de investigación es saber el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar s.a. de la ciudad de Manta para implementar estrategias empresariales para su mejoramiento.

1.2.3 Objetivo General.

Plantear estrategias empresariales que permitan mejorar el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar S.A. de la Ciudad de Manta.

1.2.3.1 Objetivos Específicos.

- Fundamentar bases teóricas sobre la evaluación de desempeño a aplicar en la empresa Idelmar S.A.



- Diagnosticar la problemática del desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar S.A.
- Aplicar la propuesta de las estrategias empresariales para el mejoramiento del desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Idelmar S.A.

1.2.4 Hipótesis General.

Las estrategias empresariales son el factor clave para mejorar el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar S.A.

1.2.4.1 Hipótesis específicas.

- Las bases teóricas nos ayudarán a saber sobre la evaluación de desempeño.
- El diagnóstico sobre el desempeño laboral al área administrativa de la empresa Idelmar S.A. nos brindará la información exacta para la elaboración de estrategias empresariales.
- La aplicación de estrategias empresariales permite el mejoramiento del desempeño laboral en el área administrativa

1.2.4.2 Definición de las variables.

- **Variable Independiente: Estrategias empresariales.**

Las estrategias empresariales son fundamentales para mejorar la falencia que tenga la empresa ya que una estrategia empresarial es la manera en que una organización pueda definir como crear su valor, además de que se trata del que hacer y cómo hacerlo, por último permite definir los objetivos de la empresa y las acciones y recursos a emplear para cumplir con dichos objetivos. (ESAN, 2017)

- **Variable Dependiente: Mejorar el desempeño laboral.**

Mejorar el desempeño laboral es algo fundamental que las empresas deben hacer de manera constante y eficiente, ya que así lograrán tener el éxito de manera constante, pues



como se sabe el desempeño laboral es aquel valor que se espera aportar a la empresa en todas las áreas que conforman a la misma, además de que este aporta a la empresa de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo.

(Esperanza, Glenys, & Mayrene., 2010)

1.3 Diseño metodológico.

1.3.1 Tipo de investigación

La investigación será de tipo descriptiva, ya que nos permitirá conocer la realidad de lo que se va a investigar, además de que se podrá aplicar estrategias empresariales para el mejoramiento del desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar S.A. “La investigación descriptiva analiza las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas” (Árias, 2021)

El diseño de investigación es cuantitativo ya que se utilizará para identificar el desempeño laboral del área administrativa, dicha información será recolectada mediante la aplicación del instrumento de evaluación. “La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables” (Pita Fernandez, 2002)

1.3.2 Diseño de investigación.

La presente investigación es de carácter no experimental, ya que permitirá saber el desempeño laboral del área administrativa, brindando así la información necesaria para plantear estrategias empresariales para la mejora de dicha área.

1.3.3 Población de estudio.

La población de esta investigación está establecida por los 10 empleados que conforman el área administrativa de la empresa Idelmar S.A.



Tabla 1 Población de estudio (área administrativa Idelmar)

POBLACIÓN DE ESTUDIO (ÁREA ADMINISTRATIVA).	
NOMBRE Y APELLIDO.	Nº DE PERSONAS
KATHERINE VANESSA DELGADO HERRERA	1
LUIS CAÑARTE INTRIAGO	1
VANESSA PAEZ	1
MABEL PUMALPA	1
MICHAEL MOLINA FLORES	1
FERNANDO MOLINA FLORES	1
MIGUEL MOLINA FLORES	1
MIGUEL HORACIO MOLINA SANTOS	1
SANTOS CEME CATAGUA	1
MANUEL LEON ARAGUNDI	1
TOTAL	10

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño.

1.3.4 Tamaño de muestra.

Para nuestra investigación se va contó con los criterios de los 10 empleados que forman parte del área administrativa de la empresa Idelmar S.A.

1.3.5 Técnicas de recolección de datos.

1.3.5.1 Técnica.

La técnica de recolección de datos en esta investigación se dio mediante la aplicación del cuestionario, el mismo que se midió por Escala de Likert y la evaluación de desempeño.



Tabla 2. Escala de Likert.

Dimensiones	Significado
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño.

1.3.6 Instrumento.

1.3.6.1 Cuestionario: De acuerdo con (Arribas, 2004) el cuestionario es un instrumento para la recogida de información, diseñado para cuantificarla y universalizarla. Se establecieron 5 indicadores y 14 ítems que están basados en la evaluación de desempeño, para de esa manera saber que tal es el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Idelmar S.A.

A continuación se explicará los 5 indicadores con sus 14 ítems que hacen referencia a las variables de Mejorar el desempeño laboral y Estrategias empresariales, que se encuentran en la evaluación:

- Competencias específicas del cargo (Ítems del 1 al 4)
- Conocimientos técnicos y formación (ítems del 5 al 7)
- Competencia Transversales. (ítems del 8 al 10)
- Satisfacción del cliente. (ítems del 11 al 12)
- Productividad (ítems del 13 al 14)

1.4 Matriz de consistencia.

Tabla 3 Matriz de consistencia.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral que tiene el área administrativa de la empresa Idelmar S.A. de la ciudad de Manta? 	<ul style="list-style-type: none"> Plantear estrategias empresariales que permitan mejorar el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar S.A. de la Ciudad de Manta. 	<ul style="list-style-type: none"> Las estrategias empresariales son el factor clave para mejorar el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar S.A. 	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	
<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué bases teóricas se debe saber sobre la evaluación de desempeño? ¿Cómo identificar la problemática del desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar S.A.? ¿Qué estrategias empresariales aplicar en el área administrativa de la empresa Idelmar S.A. para su mejoramiento? 	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentar bases teóricas sobre la evaluación de desempeño a aplicar en la empresa Idelmar S.A. Diagnosticar la problemática del desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar S.A. Aplicar las estrategias empresariales para el mejoramiento del desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Idelmar S.A. 	<ul style="list-style-type: none"> Las bases teóricas nos ayudarán a saber sobre la evaluación de desempeño. El diagnóstico sobre el desempeño laboral al área administrativa de la empresa Idelmar S.A. nos brindará la información exacta para la elaboración de estrategias empresariales. La aplicación de estrategias empresariales permite el mejoramiento del desempeño laboral en el área administrativa. 	<p>Variable dependiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejorar el desempeño laboral <p>Variable independiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Estrategias empresariales

Elaborado por Jonathan Israel Chacón Cedeño.

1.5 Operacionalización de la variable.

Tabla 4 Operacionalización de la Variable.

VARIABLE.	DIMENSIÓN.	INDICADOR.
Mejorar el Desempeño laboral.	Competencia Transversales.	1. Tiene identificada las funciones y tareas que debe desarrollar. 2. Cree usted que se mantiene actualizado sobre todo lo que ocurre en tu área. 3. Empieza sus labores a tiempo mantiene un ritmo adecuado de trabajo hasta el final de su jornada. 4. Realiza su trabajo con eficiencia y eficacia.
	Conocimientos técnicos y formación.	5. Considera que la empresa cuenta con los implementos y tecnologías necesarias para realizar su trabajo. 6. Considera que los medios que dispone la empresa son suficientes para alcanzar con los objetivos. 7. Existe una constante capacitación y adiestramiento en su área.
	Competencia Transversales.	8. Su forma de ser y de comunicarse mantienen motivado a toda su área de trabajo. 9. Aprecia usted que el equipo de trabajo se ve con buena actitud y colaboración todos los días en su área. 10. Aprecia usted en toda su área de trabajo un ambiente tranquilo, seguro y confiable.
	Satisfacción del cliente.	11. Cree usted que se mantiene actualizado al cliente sobre todos los procesos que se desarrollan en la empresa. 12. La producción pesquera que Idelmar oferta a sus clientes cumple con las normativas referente a los productos pesqueros.
	Productividad.	13. Cree usted que tiene las aptitudes necesarias para trabajar en su función. 14. Tiene una comprensión clara de los objetivos y estrategias de la organización.

Elaborado por Jonathan Israel Chacón Cedeño.



CAPITULO II

2. Marco Teórico.

2.1 Bases Teóricas.

2.1.1 Estrategias Empresariales.

De acuerdo con (Rodero, 2019), la palabra estrategia proviene del término griego *strategos*, el mismo que tiene una vinculación con lo que es la profesión de general, ya que dicha terminología engloba o se dirige hacia lo que es dirigir y factores relacionados con el ejército, por eso, en pocas palabras, la palabra estrategia, tiene un significado de dirigir o plantear vínculos fuertemente relacionados a solucionar problemas o a ayudar a sobrellevar cualquier situación difícil que se esté sobrepasando.

Según (Sordo, 2021) nos comenta que “La estrategia empresarial es un componente primordial en todo comercio que busque conseguir un desarrollo sustentable y un incremento que se logre argumentar con el paso de los años. Conocer más sobre metodologías y técnicas te ayudará a mejorar tu táctica empresarial, así sea que estés empezando una marca u organización o que lleves años con un emprendimiento propio, o a implementarla en caso de que todavía no cuentes con una”.

Es decir, se entiende por estrategia empresarial a aquel componente o factor que ayude a sobrellevar cualquier inconveniente ya sea comercial, financiero, organizacional en la empresa, además, debemos resaltar que para que la estrategia que se plantee siempre sea la mejor, se recomienda leer materiales que aborde la temática presentada, por último, debemos saber que la escala de la empresa también nos ayudará a determinar si se necesitará gente especializada para plantear una estrategia adecuada a las necesidades de esta o si es algo que pueda seguir manteniéndose en el cargo de algún empleado de la empresa.



2.1.1.1 Beneficio de las estrategias empresariales.

De acuerdo con (Morden, 2004), nos comenta que “las estrategias empresariales ayudan a las organizaciones a conservar un grado mínimo de aprobación operacional. Los empleados, apartados o funcionalidades que trabajan fuera de los estándares tradicionales de operación tienen la posibilidad de solicitar la atención del dueño, que constantemente se reunirá con los directores de operaciones para arreglar los inconvenientes relacionadas con las tácticas de comercio. Conservar las estrategias empresariales además puede producir cierto grado de expectativas por los clientes. Los clientes tienen la posibilidad de sentirse más cómodos hacia una compañía que se comporta de forma consistente”.

Es decir, que una estrategia empresarial nos ayudará a poder reunir toda aquella información de nuestro personal, sobre el desempeño, rendimiento, e inclusive permite supervisar a nuestros trabajadores, para saber en qué están fallando, en que se están destacando, e inclusive una evaluación de desempeño nos da los parámetros para saber sobre que estrategias plantear en la empresa.

2.1.1.2 Función de las estrategias empresariales.

Según (Morden, 2004) nos dice que “Producir estrategias empresariales ordena a los propietarios a concentrarse en el proceso de idealización de su organización, y no estrictamente en realizar operaciones y obtener ganancias comerciales. Generar estrategias preserva su virtud competitiva en el ámbito empresarial. Los propietarios que revisan una y otra vez sus estrategias empresariales tienen la posibilidad de además descubrir un nuevo nicho de mercado donde logren obtener más grandes ganancias vendiendo bienes o servicios.”

Con base al párrafo anterior puedo comentar que la función de una estrategia empresarial es dar a conocer al propietario sobre en qué proceso enfocarse, ya que así logrará mejorar la problemática que este aconteciendo, además de que todo propietario que suele ser cauteloso al



momento de elaborar sus estrategias empresariales y suelen revisar una y otra vez, suelen descubrir nuevos mercados que les permita generar muchas más ganancias.

2.1.2 Tipos de estrategias empresariales.

De acuerdo con (López, 2018), existen 3 tipos diferentes de estrategias empresariales, las cuales son estrategias corporativas, las estrategias de negocio y las estrategias cooperativas, cada una de ellas tiene un enfoque diferentes una se basa en lo que quiere dar a la sociedad, otra se basa en las ventas y la otra tiene referencia en lo que es la rutina y funcionamiento de la empresa, pero al final todas 3 tienen el mismo objetivo, que es poder sobrellevar cualquier situación y ayudar al mejoramiento de la empresa, es por eso que a continuación se explicara un poco más de cada una de las estrategias ya mencionadas:

- **Estrategias corporativas:** Este tipo de estrategia está relacionado con la imagen que la empresa quiere dar a la sociedad. Una buena manera de entender y llevar a cabo esta estrategia sería mediante el patrocinio de tu marca a través de eventos. Por ejemplo, si patrocinas un evento deportivo, harás que la gente asocie tu marca con unos valores deportivos. Por consiguiente, esta estrategia está comprometida con la imagen de la empresa, y no con el funcionamiento de esta. Luego, no se trata de qué producimos, ni cómo, ni con qué objetivo; sino dar una imagen externa de la empresa.
- **Estrategias de negocio:** Aquí tenemos ya en cuenta qué tipo de estrategia de venta realizamos. Así como: cómo producimos, cómo aumentamos el número de ventas, la publicidad, sin embargo, es muy importante que esta estrategia no se contradiga con la imagen de la empresa.
- **Estrategias cooperativas:** Las cuales se corresponden con la rutina y funcionamiento de la empresa. Es decir, esta estrategia definirá todo lo vinculado con tu plantilla de empleados: su sueldo, sus horarios, sus objetivos, su puesto de trabajo. Igualmente, se controla y analiza los proveedores con los que



contamos. Además de los nombres que ponemos a nuestros productos. Definitivamente, estos elementos son los más relevantes, pues permiten el funcionamiento del día a día de tu empresa.

2.1.3 ¿Qué es desempeño?

De acuerdo con (Díaz, 2009), se define funcionamiento como “aquellas ocupaciones o comportamientos vigilados en los empleados que son importantes para las metas de la organización y que tienen la posibilidad de ser medidos en términos de las competencias de cada persona y su grado de contribución a la compañía. Ciertos estudiosos sostienen que la definición de manejo debería ser completada con la especificación de lo cual se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el funcionamiento efectivo.

La Gestión del funcionamiento, es determinada como el proceso por medio del cual la compañía garantiza que el empleado labora alineado con las metas de la organización, así como las prácticas por medio de las cuales el trabajo es determinado e inspeccionado, las habilidades son elaboradas y las recompensas son distribuidas en las empresas.”

Basándonos en el párrafo anteriormente, decimos que desempeño es el rendimiento que tenga una persona, puede ser favorable como no, además en el caso de los empleados, el desempeño es de suma importancia, ya que permite a la empresa poder cumplir con las metas planteadas de la organización.

No obstante a esto, también se podría decir de una manera generalizada que desempeño es aquel rendimiento que tenga una persona a la hora de realizar o llevar a cabo alguna función, pero se debe tener en claro que aquí también se involucra varios factores, ya sea en el desempeño de alguna tarea o en el desempeño contextual que se tenga que realizar.



2.1.4 ¿Qué es desempeño laboral?

De acuerdo con (Pedraza E. A., 2010) nos dice que el desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados, así mismo, el desempeño laboral son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas. La evaluación de desempeño es la identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones.

La identificación se apoya en el análisis de cargos y busca determinar las áreas de trabajo que se deben examinar cuando se mide el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y busca determinar cómo se puede comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos.

Debemos tener en cuenta que el manejo gremial, es el costo que se espera dar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un sujeto desarrolla en un lapso de tiempo. Estos comportamientos, de un mismo o diversos individuos en diferentes instantes temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

Además, se puede comprender como manejo gremial a eso que complementa al decidir, como uno de los principios primordiales de la psicología del funcionamiento, es la fijación de metas, la cual activa la conducta y optimización el funcionamiento, ya que ayuda a el individuo a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que una vez que las metas son sencillos.

De acuerdo con (URGILÉS, 2016) el desempeño laboral es entendido como el rendimiento gremial y la actuación que declara del funcionario al realizar las ocupaciones primordiales que pide su cargo en el entorno gremial específico de actuación, lo que posibilita enseñar su idoneidad.



El funcionamiento gremial es la forma como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para conseguir metas usuales, individuo a las normas primordiales establecidas con anterioridad”; logrando expresar que el manejo es la ejecución de ocupaciones o funcionalidades designadas por las instituciones en esta situación por las universidades las mismas que son ejecutadas con excelencia y calidad.

El desempeño laboral tiene relación con lo cual realmente hace el trabajador y no lo único que sabe hacer, a continuación se presentarán ciertos aspectos que son tomados en cuenta como por ejemplo:

- Las capacidades como son la eficiencia, calidad y productividad, con que realiza las ocupaciones laborales asignadas en un lapso determinado
- La conducta de la disciplina, el aprovechamiento de la jornada gremial, el cumplimiento de las reglas de estabilidad y salud en el trabajo
- Las concretas de los puestos de trabajo y las cualidades particulares que se necesitan en el manejo de determinadas actividades o cargos.

2.1.4.1 ¿Qué es desempeño laboral en los empleados?

De acuerdo con (Pedraza E. A., 2010) el desempeño laboral de los empleados constantemente fue considerado como la roca angular para desarrollar la efectividad y triunfo de una organización; por tal razón existe actualmente total interés para los gerentes de recursos humanos los puntos que permitan no solo medirlo sino además mejorarlo.

En este sentido, el manejo son esas actividades o comportamientos vigilados en los empleados que son importantes para las metas de la organización, y tienen la posibilidad de ser medidos en términos de las competencias de cada persona y su grado de contribución a la compañía.



Este funcionamiento podría ser conocido o no, dependiendo de un grupo de propiedades que frecuentemente se expresan por medio del comportamiento. Además, se suele vincular el manejo con la función de coordinar y ordenar las ocupaciones que al integrarse modelan la conducta de los individuos relacionadas en el proceso benéfico.

2.1.4.2 ¿Cómo se mide el desempeño laboral en la ciudad de Manta?

De acuerdo con (Velázquez, 2020) para hacer una evaluación completa y adecuada de los empleados, es necesario que los programas de desempeño se lleven a cabo por lo menos anualmente. Así, se podrán corregir a tiempo los errores que sean detectados. La evaluación de desempeño en las empresas depende, generalmente, del departamento de Recursos Humanos que está compuesto por un gerente, el director, técnicos expertos y responsables del área que está a prueba.

Las pruebas de desempeño se realizan con el objetivo de motivar el trabajador para que, de esta manera, disminuyan las malas prácticas y debilidades de la empresa y aumente la productividad laboral

Existen algunos métodos que las empresas llevan a cabo para la evaluación del personal:

- La prueba de desempeño realizada por el jefe del Departamento, ya que es quien conoce al empleado y el empeño que pone en las actividades que realiza diariamente.
- Una autoevaluación donde el empleado califica su desempeño y ofrece propuestas para mejorarlo.
- Prueba de desempeño laboral por parte de los compañeros del puesto.
- Encuestas para empleados donde califiquen el trabajo del director del área.
- Prueba realizada por el cliente en la que evalúa el trabajo que realizan los empleados con los que trata directamente



Realizar un diagnóstico de la cultura laboral es necesario para analizar si tu fuerza laboral está cumpliendo con los objetivos establecidos. Solo de esta manera se pueden tomar decisiones que mejoren la productividad de los trabajadores y aumente la posibilidad de crecimiento, tanto de la empresa como de los trabajadores.

¿Qué es una evaluación de desempeño?

En base a lo comentado por (SYDLE, 2022) Se considera como la posibilidad de tener en cuenta un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e incluir sobre lo que serían asuntos sobre los atributos, los tipos de comportamientos y los respectivos resultados que se vayan a relacionar con el trabajo, así como el nivel de ausentismo, con el único fin de poder descubrir en donde el empleado destaca más y en donde tiene esas debilidades que pueden ser corregidas para un mejoramiento laboral, es decir, medir el desempeño del trabajador y descubrir si está abajo o en el promedio o supera las expectativas que tiene la compañía.

2.1.4.3 Tipos de evaluaciones de desempeño.

De acuerdo con (Morales, 2021) existen varios métodos o formas estandarizadas para la evaluación de los empleados:

- **Evaluación por parte de un supervisor:** realizada por un jefe o superior que conoce al empleado, su rendimiento y las funciones a realizar.
- **Autoevaluación:** Como el nombre indica, es el propio empleado quien evalúa su nivel de desempeño y propone nuevas formas de mejora.
- **Evaluación de la actuación del personal:** Aquí se mide el rendimiento de los empleados de una empresa, además de que nos permite identificar situaciones problemáticas en el entorno laboral para que se pueda corregir.



- **Evaluación entre compañeros:** Se lleva a cabo entre empleados con el mismo cargo o puesto.
- **Evaluación por parte del empleado:** En este caso, son los empleados quienes valoran a su superior.
- **Evaluación por parte del cliente:** El cliente evalúa el trabajo de los empleados con los que tiene contacto.
- **Evaluación 360°:** incluye todos los métodos anteriores. Es bastante más complejo y requiere de tiempo y poder de análisis.
- **Evaluación automatizada:** Se evalúa al trabajador mediante un seguimiento informático. Se debe contar siempre con la autorización del trabajador.

2.1.4.4 ¿Por qué evaluar el desempeño?

De acuerdo con (Alles, 2010) nos comenta que tener un análisis sobre el desempeño o la gestión del trabajador o de cualquier persona, nos permite poder saber 2 cosas, una de ellas es que gracias a aquel análisis se podrá saber cómo dirigir a aquella persona o al personal y la otra parte es que así como no podrá enseñar a como dirigir, también nos dará ese análisis para poder supervisar el desenvolvimiento del trabajador.

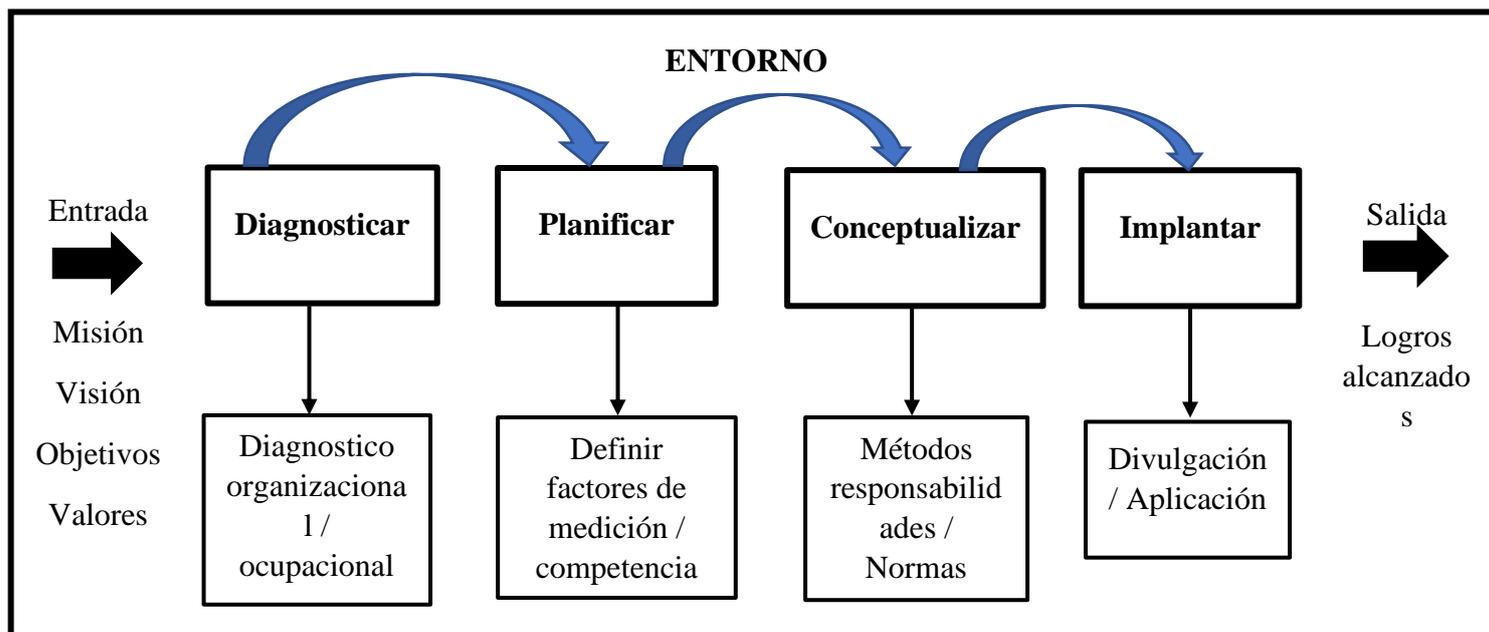
Pero algo que debemos recalcar es que Alles señala que “Los empresarios y los empleados son escépticos en relación con las evaluaciones de desempeño. Habitualmente se cree que las evaluaciones de desempeño son o se realizan para decidir si se aumentan los salarios o no, o a quiénes hay que despedir. Esto puede ser cierto en ocasiones, pero el significado de las evaluaciones de desempeño es mucho más rico y tiene otras implicaciones en la relación jefe-empleado y en la relación más perdurable entre la empresa y los empleados.”

Con respecto al párrafo citado anteriormente, podemos decir que de forma sintética, evaluar el desempeño de los empleados no solo ayuda a saber si algún empleado necesita un aumento



o no, además de saber quién ha rendido y quien no, esto también nos sirve para poder tomar decisiones ya sea de promociones o de remuneraciones.

En la siguiente figura 1 se podrá observar los factores claves para tener éxito en una evaluación de desempeño.



Gráfica 1: Factores de éxito.

Fuente: Saldoval (2010)

2.1.4.5 Ventajas de la evaluación de desempeño.

En base a lo comentado por (Pérez, 2021) la evaluación de desempeño tiene diversos beneficios como mejoras para todos, ya que obteniendo la información se podrá trazar planes de mejora personal, capacitaciones, lo que es el desarrollo y la respectiva promoción, al mismo tiempo esto permitirá que las metas individuales se logren alinear con las que tiene cada departamento y al mismo tiempo con las de la compañía.



Se podrá recompensar con igualdad ya que debido a que se implanta la evaluación de desempeño se podrá saber el rendimiento de todos por igual, de esta manera dando paso a la recompensa del esfuerzo de los empleados de manera justa y a su vez equitativa.

En relación con el ajuste cultural, aquí se fijan en dos tipos de dimensiones una es el rendimiento y por otro lado está el ajuste cultural, ya que sabiendo esto se podrá tener en cuenta los valores y creencias de cada uno de los empleados para que de esa manera sean respetados.

Por último pero no menos importante la evaluación de desempeño ayuda a las organizaciones a mejorar su clima laboral, ya que permite promover la transparencia, la igualdad y la equidad, aunque también permite evitar la retroalimentación de los errores y desvíos del plan estratégico, mismo que sirve para poder alcanzar las metas que se han establecidos en la organización.

2.1.4.6 Desventajas de la evaluación de desempeño.

De acuerdo con (Mendoza & Penagos, 2019) nos comentan que las desventajas suelen darse por aspectos de percepción, forma y utilidad, en el caso de percepción una de las ventajas es que en ocasiones el documento suele verse como un instrumento de represión, además de que suele ser considerado por parte del evaluado como un proceso injusto, pernicioso y tendencioso, ya que suele provocar sentimientos de inequidad, por la razón de que los directivos no suelen ser evaluados como ellos.

Con lo que tiene que ver en el aspecto forma, pues aquí el proceso se suele centrar más en llenar los formularios que en evaluar ya sea la crítica o en la objetiva del desempeño que hay, no obstante en ocasiones por qué falta de conocimiento sobre lo que se debe evaluar, suele ser sustituido con la apariencia de precisión.

Por último, con lo que tiene que ver el aspecto utilidad, aquí se suele gastar más en la evaluación que en el beneficio obtenido, además de que en ocasiones la evaluación es



presentada tan inoportunamente, y es por esta razón que esta suele perder casi en totalidad la utilidad u objetivo de aplicarla.

2.1.4.7 Problemas más comunes de la evaluación de desempeño.

En base a (Alles, 2010) suelen suscitar algunos problemas como lo son:

- ✓ La carencia de normas,
- ✓ La utilización de los criterios subjetivos.
- ✓ Lo que sería la aplicación de los criterios pocos realistas.
- ✓ La falta de acuerdo que puede existir por parte del evaluado y del evaluador.
- ✓ Los errores que puede presentar el evaluador.
- ✓ Que se presente o exista una mala retroalimentación.
- ✓ Que en el momento de que se realice la evaluación las comunicaciones sean negativas.

Aunque claro, en caso de que exista este tipo de situaciones se podría corregir mediante de lo que es una buena herramienta para evaluar lo que es el desempeño y también lo que es el entrenamiento de los jefes.

2.1.4.8 Consejos sobre la reunión de retroalimentación de desempeño.

(Alles, 2010) nos comenta que al momento de realizar la reunión para dar la retroalimentación del desempeño analizado se deben tomar aspectos claves para hacerlo, como son:

- Se debe ser cordial.
- Se debe hablar claro y preciso para mejor entendimiento.
- Siempre se deben resaltar los aspectos positivos que se encontraron, ya que así el ánimo no podrá ser tan bajo.



- Indicar los aspectos negativos de la manera más precisa y sincera, además de que deben saber decirlas de la mejor manera.
- Se deben presentar las posibilidades de desarrollo que se tienen en cuenta.
- Se deberá hablar sobre el salario.
- Se debe dar un cierre que cumpla con todas las expectativas y sin dejar ninguna duda en los empleados.

No obstante también nos presenta otros tipos de pasos de la reunión de retroalimentación los cuales son:

- Empezar con un saludo cálido que distienda el inicio de la reunión.
- Realizar un resumen y al mismo tiempo hay que asegurar de que el colaborador logre comprender la forma en que fue evaluado.
- Tener en cuenta los puntos fuertes y luego de eso tener en cuenta los puntos débiles.
- Hay que darle la oportunidad al colaborador para que logre expresar sus sentimientos.
- Se debe anunciar el nuevo salario y la fecha en que será efectivo si mereció un aumento.
- Se debe cerrar con una frase positiva, excepto que el desempeño sea muy malo.

Hay que resaltar que el evaluador debe tener muy en cuenta que hay que evitar las emociones y al mismo tiempo se debe planear la reunión de evaluación.

2.1.4.9 Pasos de una evaluación de desempeño.

Basándonos en lo comentado por (Alles, 2010), podemos decir que existen 3 pasos que son claves al momento de aplicar una evaluación de desempeño, los cuales son:

- Definir el puesto de trabajo y asegurarse de que el supervisor y al mismo tiempo el subordinado estén de acuerdo en las responsabilidades y los criterios de desempeño del puesto, pues como sabemos una evaluación solo debe ser realizada con relación al



puesto que se va a evaluar, y es de sumar importancia recalcar que no se deben desviar a otros factores o aspectos que no pertenezca a ese puesto, por último tanto el evaluador como el evaluado debe tener en claro sobre lo que se va a preguntar o sobre el contenido a aplicar.

- El siguiente paso consiste en evaluar el desempeño a función del puesto de trabajo de cada empleado, es más, aquí se incluye algún tipo de calificación en lo que sería relación con una escala definida previamente.
- El último paso consiste en la retroalimentación, ya que aquí es donde se va a comentar el desempeño y los progresos del colaborador.

2.1.4.10 ¿Cómo realizar la entrevista de retroalimentación?

En el libro Desempeño por competencia de Allen, nos indica 9 pasos sugeridos para realizar una entrevista los cuales son:

1. Solicitar una autoevaluación.
2. Invitar a la participación.
3. Demostrar aprecio.
4. Minimizar la crítica.
5. Intentar cambiar comportamientos.
6. Enfocarse en la solución de problemas.
7. Apoyar.
8. Establecer metas.
9. Dar seguimiento en forma cotidiana.

Debemos además tener en cuenta que la entrevista de evaluación debe brindar elementos, pautas, para lo que es el mejoramiento del desempeño y al mismo tiempo nos permite elaborar



plenes con ese fin, no obstante, muchas veces los que tienen un desempeño ineficiente no comprenden exactamente qué se quiere esperar de ellos.

2.1.4.11 ¿Qué es indicador de desempeño?

De acuerdo con (Silva, 2020) los indicadores de desempeños son métricas que permiten evaluar el comportamiento y rendimiento de una empresa y sus trabajadores en comparación con un conjunto de objetivos que han sido preestablecidos o como puede ser resultados esperados en un determinado periodo de tiempo.

Debemos tener en cuenta que es muy común poder adoptar diversos tipos de indicadores de desempeño para poder obtener una visión más completa de los resultados de los esfuerzos realizados por un profesional, equipo o como puede ser el sector que se encuentra la organización.

2.1.5 La gestión estratégica en el contexto de la gestión empresarial.

De acuerdo con (Uriarte, 2009) nos comenta que la estrategia se enfoca en gestiones de la empresa, las cuales son gestión estratégica, la gestión organizativa y la gestión operativa.

2.1.5.1 Gestión estratégica.

Previamente a la elección estratégica será precisa la definición de los objetivos de la empresa. La validez de la estrategia dependerá de su capacidad de aportación a las finalidades de la empresa². No entraremos en la discusión sobre si la elección de los objetivos forma parte o no del proceso estratégico³, simplemente señalaremos que los objetivos deben precisarse.

La estrategia determinará la combinación de negocios, áreas producto-mercado, que mejor cubrirá los objetivos empresariales en el periodo de tiempo considerado.

La gestión estratégica incluirá, por tanto, tres aspectos:

- la fijación de los objetivos y metas.



- la elección de las estrategias
- la puesta en práctica de dichas estrategias. Este último, constituye el punto de contacto entre la gestión estratégica y la estructural.

Respecto a las notas que definen la gestión estratégica podríamos destacar las siguientes:

- La gestión estratégica es la que menor dependencia presenta dentro del conjunto de la gestión empresarial.

2.1.5.2 Gestión organizativa.

Una vez elegida la estrategia a la que la empresa se dedicará en el futuro es preciso determinar cuál será la estructura más adecuada para que la posterior gestión operativa permita alcanzar los objetivos pretendidos en el negocio señalado.

Incluyen, por tanto:

- Adquisición u obtención.
- Desarrollo y potenciación.
- Entrelazamiento o coordinación

Al referirnos de todo tipo de recursos, estamos hablando sobre: materiales, financieros, tecnológicos, humanos, o de gestión, necesarios para la actividad.

No se trata sobre cómo podría pensarse, únicamente de la definición de la organización más adecuada, deberá referirse también, entre otras cosas, al diseño de los sistemas de información, distribución en planta, sistemas logísticos, red comercial, etc.

Puede apreciarse de lo expuesto hasta aquí que la gestión estructural no puede ser independiente del negocio sino que derivará de la estrategia. Así, por ejemplo, un diseño organizativo válido para una determinada área producto- mercado puede ser poco adecuado y hasta perjudicial en otra.



2.1.5.3 Gestión operativa.

Aquí se basa en si la gestión estructural deriva de la estrategia, la operativa dependerá, además de la estrategia, de la estructura. La gestión operativa pretende la mayor consecución de objetivos pero con las limitaciones de que dicha consecución se intentará en el área producto-mercado elegida, con la organización definida y con los recursos fijados. Claramente se comprende que la gestión operativa estará fuertemente influida por la estratégica y la estructural.

Consistirá la gestión operativa en el establecimiento de planes a corto plazo, primero en las diferentes áreas de la empresa y luego a nivel global de la misma realizando la coordinación y buscando la coherencia entre los citados planes. También se referirá la gestión operativa a la necesaria ejecución de lo planificado y su posterior control.

Así como la gestión estratégica debe ser centralizada, es decir, planteada a nivel de toda la organización, la operativa y, aunque en menor medida, la estructural, pueden y, en muchos casos, deben ser descentralizadas. Las empresas se caracterizarían por una enorme rigidez si la gestión operativa no se diseminara por la estructura.

2.1.6 Área Administrativa.

Basándonos en (School, 2020) podemos decir que un área administrativa es la delegada de crear o propiciar cada una de las condiciones económicas, administrativas y estructurales correctas para que lo demás de las zonas de administración en la compañía puedan llevar a cabo sus fines y fines relacionadas con el fin primordial de la compañía.

Se relaciona con cualquier tipo de trámite burocrático, y principalmente está ligada a las ocupaciones de recursos humanos, debido a que la administración de estos involucra además una enorme proporción de trámites.



El trabajo de gestión recae en las manos de los administradores empresariales, que es aquella mano de obra cualificada en el análisis de dicho entorno, mientras tanto que el auxiliar administrativo funciona como complementario, llevando a cabo una extensa variedad de ocupaciones en relación con el entorno.

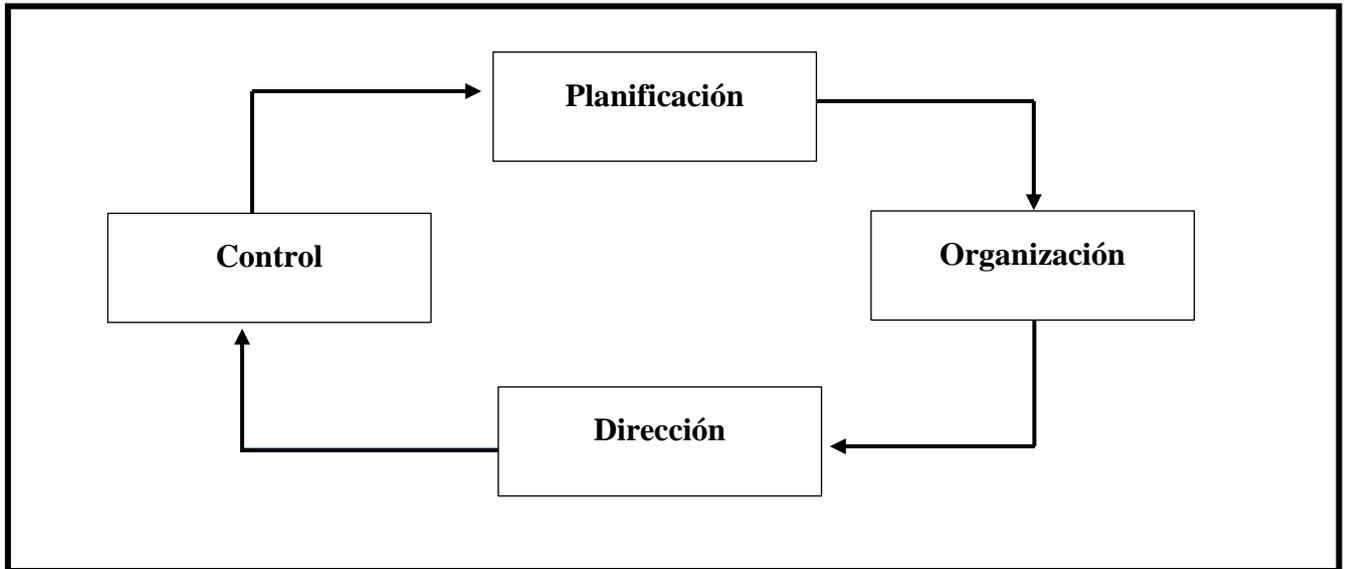
2.1.6.1 Objetivos del área administrativa.

Básicamente los objetivos del área administrativa se basan en 2 fines básicos sobre los cuales se hacen las operaciones, los mismos que a continuación serán de manera rápida explicados, y son:

- **Encontrar un equilibrio:** Entre los recursos escasos y los diversos fines que sigue lo demás de las zonas.
- **Proporcionar información:** Importante, concisa y breve que ayude en la toma de elecciones. Esa información debería efectuarse en sincronía con un plazo de tiempo definido para que se mantenga vigente.

2.1.6.2 Proceso Administrativo.

Se define como aquella herramienta que permite lograr los objetivos que ha trazado la empresa, además de que logra generar ingresos y a su vez poder satisfacer lo que son las necesidades sociales, en pocas palabras se puede decir que si el gerente de una empresa lleva un correcto proceso administrativo no tendrá inconveniente a futuros, e inclusive logrará un correcto proceso administrativo no tendrá inconveniente a futuros, e inclusive logrará potencializar dicha empresa.



Gráfica 2: Proceso administrativo

Fuente: Chiavenato (2012) - La administración una perspectiva global.



CAPITULO III

3. Diagnóstico.

El siguiente instrumento de evaluación de desempeño, se aplicó al área administrativa de la empresa Idelmar S.A. de la ciudad de Manta a sus respectivos colaboradores que en total son 10 empleados. Se resalta que la investigación será de tipo descriptiva con un diseño cuantitativa de carácter no experimental.

Como instrumento se utilizó el cuestionario, la misma que cuenta con 5 indicadores relacionados a las variables de mejorar el desempeño laboral y estrategias empresariales, tomando un máximo de 14 ítems, los mismos que se realizaron mediando escala de Likert.

Competencias Específicas Del Cargo.

Pregunta 1: ¿Tiene identificada las funciones y tareas que debe desarrollar?

Tabla 5: Tiene identificada las funciones y tareas que debe desarrollar

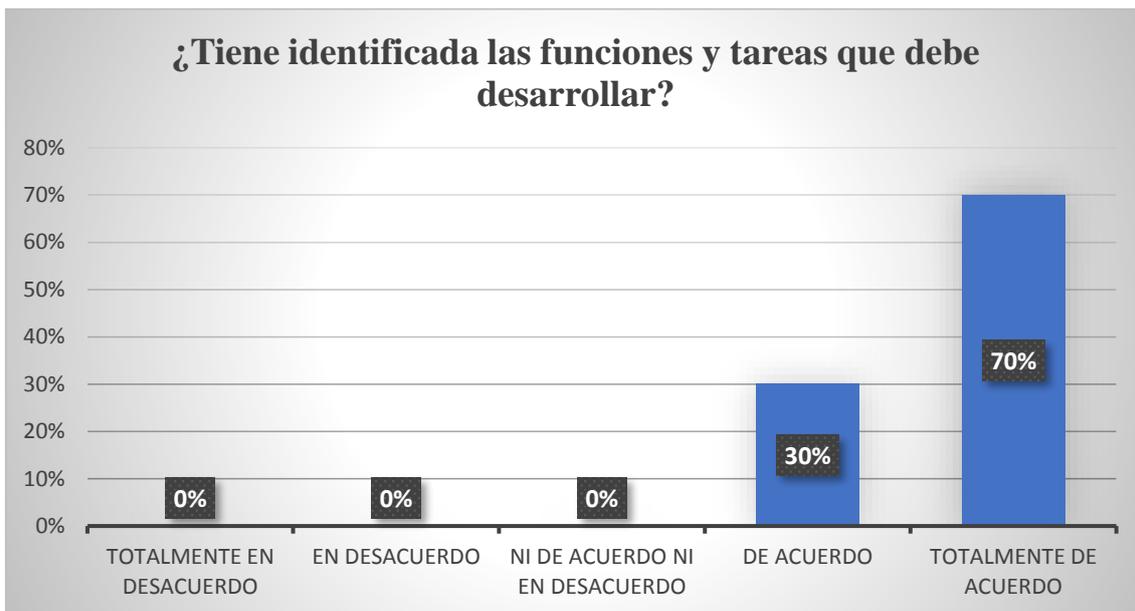
ITEMS	RESULTADO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	3	30%
Totalmente de acuerdo	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño



Gráfica 3: Tiene identificada las funciones y tareas que debe desarrollar



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Análisis:

Basándonos en los resultados podemos apreciar que en casi su totalidad el 70% de los empleados están totalmente de acuerdo en que si tienen identificadas las funciones y tareas que debe desarrollar, dando a entender mediante este resultado que estos empleados del área administrativas tienen en claro a su 100% que tipo de función van a desarrollar o como sobrellevar cada una de las tareas asignadas, aunque claro el otro 30% no es tan malo ya que también están de acuerdo en que si tienen identificadas sus funciones y tareas a desarrollar, pero en pocas ocasiones existe la posibilidad de que se tengan un poco de inconveniente al desarrollar alguna función designada o al momento de realizar una tarea no estar al 100% y que exista algún tipo de interrogante o duda.



Pregunta 2: ¿Cree usted que se mantiene actualizado sobre todo lo que ocurre en tu área?

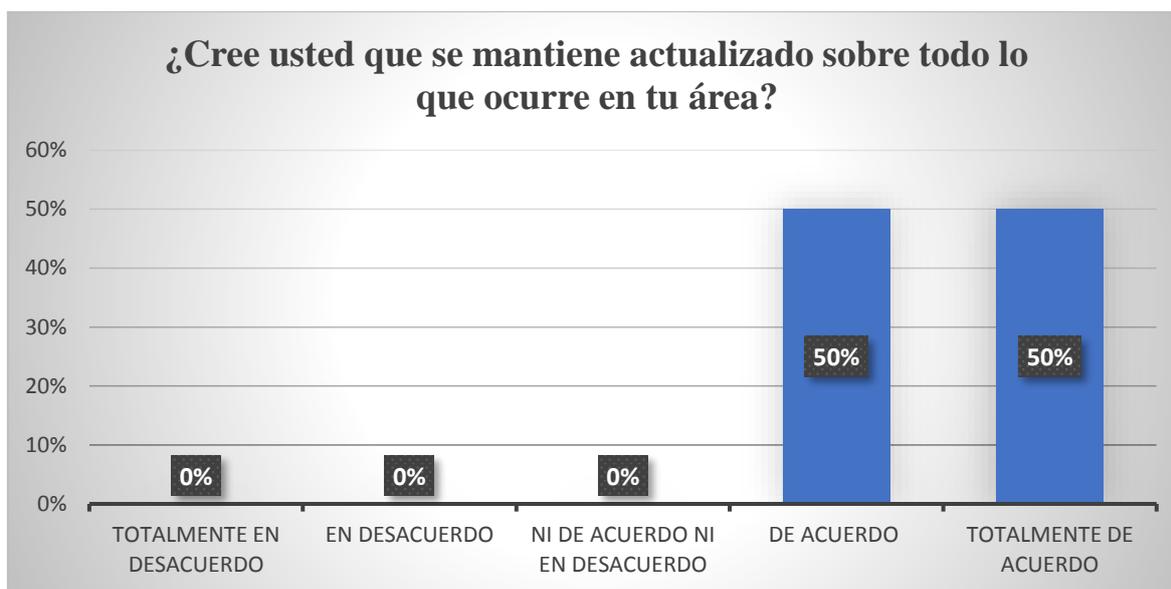
Tabla 6: Cree usted que se mantiene actualizado sobre todo lo que ocurre en tu área

ITEMS	RESULTADO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	5	50%
Totalmente de acuerdo	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Gráfica 4: Cree usted que se mantiene actualizado sobre todo lo que ocurre en tu área



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Análisis:

Una vez obtenidos los resultados sobre si los empleados creen que se mantiene actualizados sobre lo que ocurren en su área, podemos decir que el 50% está totalmente de acuerdo en que si se encuentran al tanto de lo que está sucediendo, es decir están al 100% conscientes sobre los sucesos y acciones que pasan en el área administrativa, claro el otro 50% también contesto que está de acuerdo en que si están actualizados sobre lo que ocurre en el área aunque pueden existir situaciones de las cuales ellos no estén al tanto aunque claro esta posibilidad es muy pequeña.



Pregunta 3: ¿Empieza sus labores a tiempo mantiene un ritmo adecuado de trabajo hasta el final de su jornada?

Tabla 7: Empieza sus labores a tiempo mantiene un ritmo adecuado de trabajo hasta el final de su jornada

ITEMS	RESULTADO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	3	30%
Totalmente de acuerdo	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Gráfica 5: Empieza sus labores a tiempo mantiene un ritmo adecuado de trabajo hasta el final de su jornada



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Análisis:

Basándonos en el gráfico podemos decir que los trabajadores en un 70% empiezan sus labores a tiempo y mantienen un ritmo adecuado de trabajo hasta el final de su jornada, ya que contestaron estar totalmente de acuerdo y es que viendo este resultado se puede deducir que si existe esa motivación que los hace mantener ese ritmo y que además se nota la puntualidad por parte de estos empleados y el otro 30% tiene un criterio de estar de acuerdo en que si se mantiene el ritmo del trabajo hasta el final de la jornada, pero claro está que puede existir una remota posibilidad de que exista una disminución de ese ritmo.



Pregunta 4: ¿Realiza su trabajo con eficiencia y eficacia?

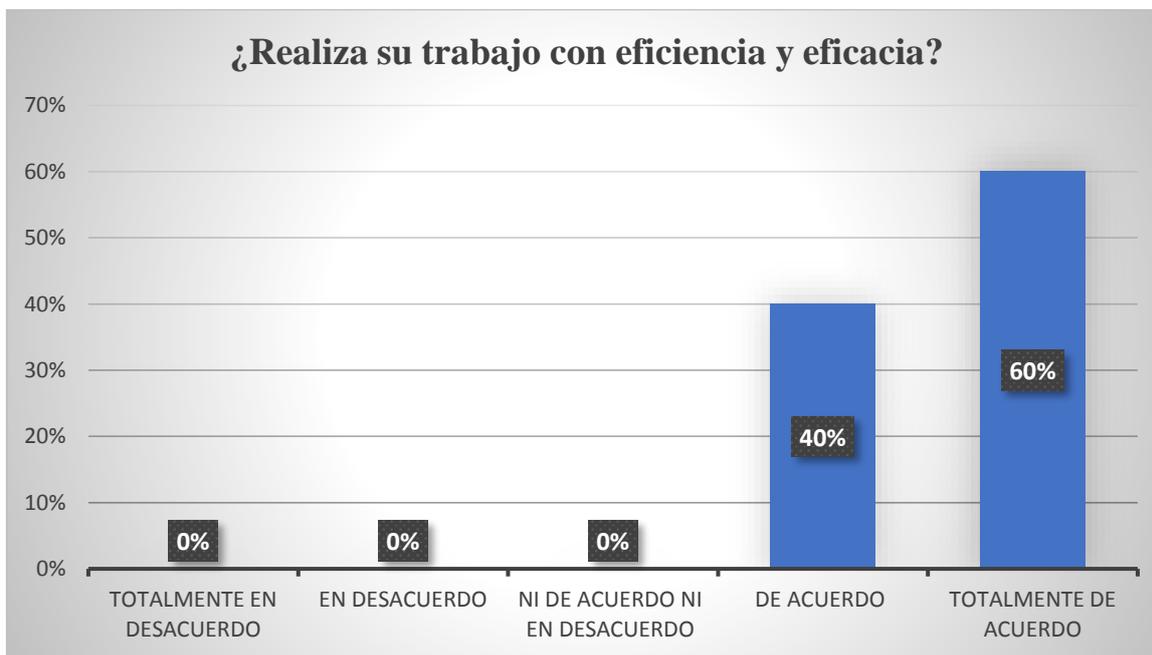
Tabla 8: Realiza su trabajo con eficiencia y eficacia

ITEMS	RESULTADO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	4	40%
Totalmente de acuerdo	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Gráfica 6: Realiza su trabajo con eficiencia y eficacia



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño



Análisis:

Basándonos en los resultados obtenidos en la encuesta, podemos decir que el 60% de los empleados están totalmente de acuerdo en que el trabajo que se realiza es al 100% eficiente y eficaz, es decir que estos empleados realizan su trabajo de una manera precisa e impecable, aunque claro el otro 40% acoto que están de acuerdo en que el trabajo que ellos realizan es con eficiencia y eficacia pero que es pequeñas circunstancias podría existir algún tipo de falla, que claro más adelante se solucionara sin ningún problema.



Conocimientos Técnicos y Formación.

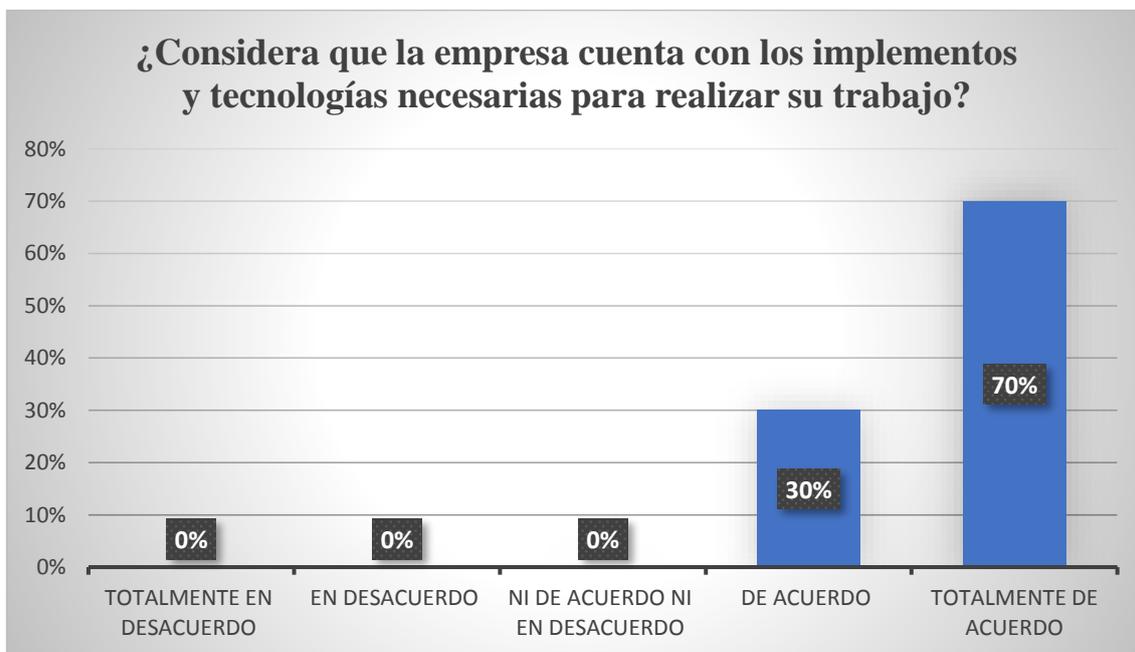
Pregunta 5: ¿Considera que la empresa cuenta con los implementos y tecnologías necesarias para realizar su trabajo?

Tabla 9: Considera que la empresa cuenta con los implementos y tecnologías necesarias para realizar su trabajo

ITEMS	RESULTADO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	3	30%
Totalmente de acuerdo	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.
Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Gráfica 7: Considera que la empresa cuenta con los implementos y tecnologías necesarias para realizar su trabajo



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.
Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Análisis:

Basándonos en el gráfico que se ha plasmado en este Ítem podemos decir lo siguiente, el 70% de los empleados comentaron que están totalmente de acuerdo en que la empresa cuenta con los implementos y tecnologías necesarios para la realización de sus actividades, es decir, cumple con todos los materiales para la realización de un trabajo más productivo que a su vez ayuda a estos empleados a mejorar y a avanzar de manera más rápida, y claro el otro 30% comentó que también está de acuerdo en que la empresa tiene las herramientas necesarias para la realización de los trabajos pero puede existir la posibilidad de que en cierta ocasión aquella tecnología o aquel implemento no se pudo tener a la mano.



Pregunta 6: ¿Considera que los medios que dispone la empresa son suficientes para alcanzar con los objetivos?

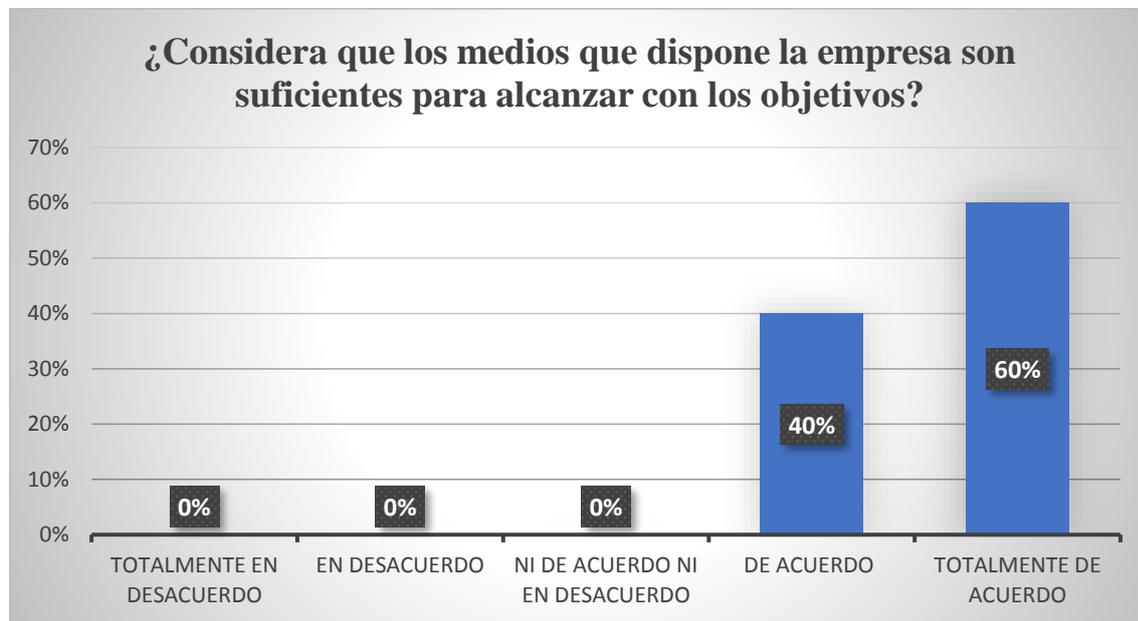
Tabla 10: Considera que los medios que dispone la empresa son suficientes para alcanzar con los objetivos

ITEMS	RESULTADO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	4	40%
Totalmente de acuerdo	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Gráfica 8: Considera que los medios que dispone la empresa son suficientes para alcanzar con los objetivos



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos, podemos comentar que el 60% de los empleados están totalmente de acuerdo en que si consideran que los medios que dispone la empresa son suficientes para alcanzar con los objetivos, es decir, que la empresa brinda a estos empleados los recursos necesarios para cumplir con sus funciones y que mediante esto logren alcanzar aquellos objetivos trazados por esta área y claro el otro 40% comento que están de acuerdo en que la empresa Idelmar s.a. sí dispone con los medios para alcanzar con los objetivos que se plasman pero puede existir una pequeña posibilidad de que en algún momento falte algún medio y por ende el cumplimiento de un objetivo se retrase.



Pregunta 7: ¿Existe una constante capacitación y adiestramiento en su área?

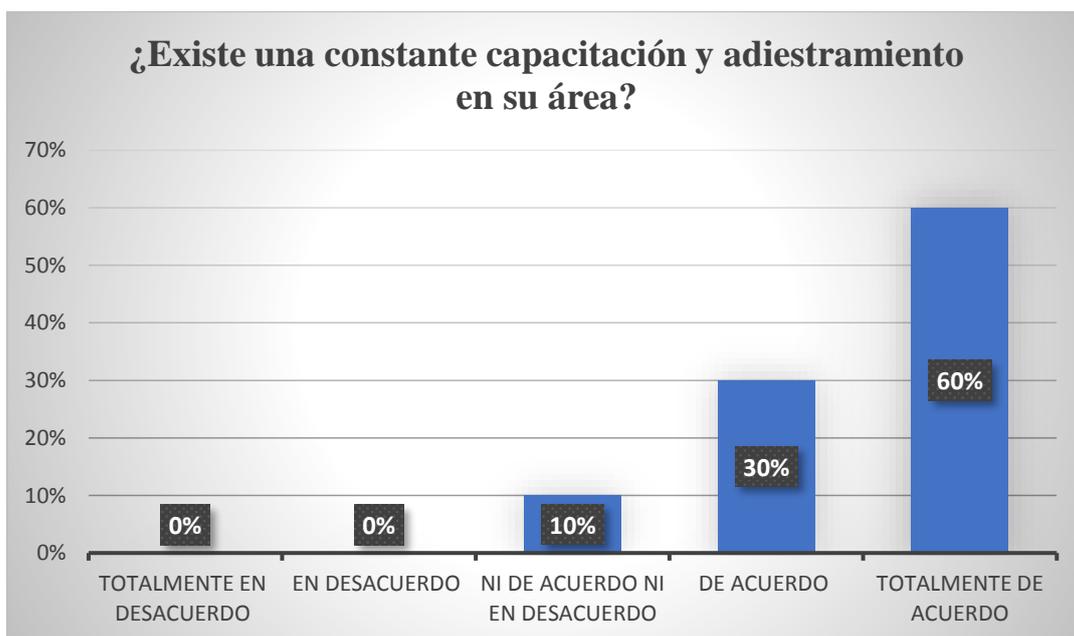
Tabla 11: Existe una constante capacitación y adiestramiento en su área

ITEMS	RESULTADO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
De acuerdo	3	30%
Totalmente de acuerdo	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Gráfica 9: Existe una constante capacitación y adiestramiento en su área



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Análisis:

Basándonos en los resultados obtenidos en este ítem acerca de que si existe una constante capacitación y adiestramiento en el área administrativa, podemos decir que el 60% de los empleados están totalmente de acuerdo en que la empresa si les brinda esas capacitaciones y adiestramientos de manera constante, el 30% también comento que están de acuerdo en que si reciben ese adiestramiento y capacitación pero que a su vez creen que no es suficiente , pero el otro 10% comentó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por lo tanto da entender que considera que las capacitaciones y adiestramiento no suelen darse de manera constante y que a su vez notan que la empresa no están comprometidas en esta parte.



Competencias Transversales.

Pregunta 8: ¿Su forma de ser y de comunicarse mantienen motivado a toda su área de trabajo?

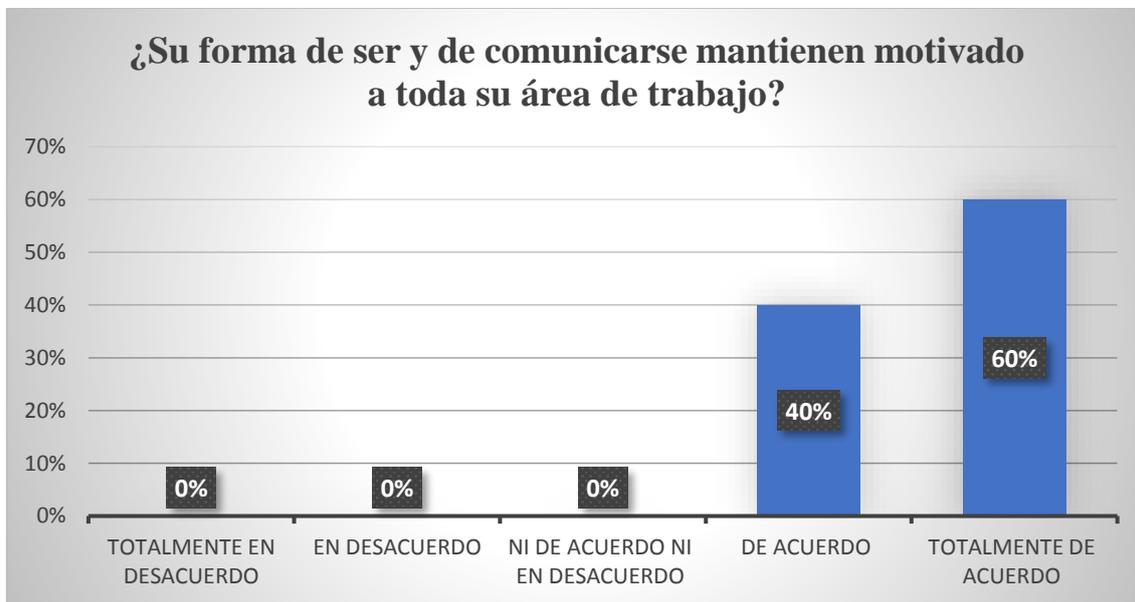
Tabla 12: Su forma de ser y de comunicarse mantienen motivado a toda su área de trabajo

ITEMS	RESULTADO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	4	40%
Totalmente de acuerdo	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Gráfica 10: Su forma de ser y de comunicarse mantienen motivado a toda su área de trabajo



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Análisis:

De acuerdo con la información obtenida en este ítem podemos decir que el 60% de los empleados están totalmente de acuerdo con la forma de ser de ellos y que la forma de comunicación ayuda a que el área se encuentre motivado en el trabajo ayudando de cierta manera a mejorar el rendimiento laboral, no obstante el otro 40% comento que también están de acuerdo en que la forma de ser y de comunicarse de ellos si aporta a que el área se sienta motivada pero que puede existir una posibilidad que no se encuentren a su 100% motivados o que no logren comunicarse de manera correcta.



Pregunta 9: ¿Aprecia usted que el equipo de trabajo se ve con buena actitud y colaboración todos los días en su área?

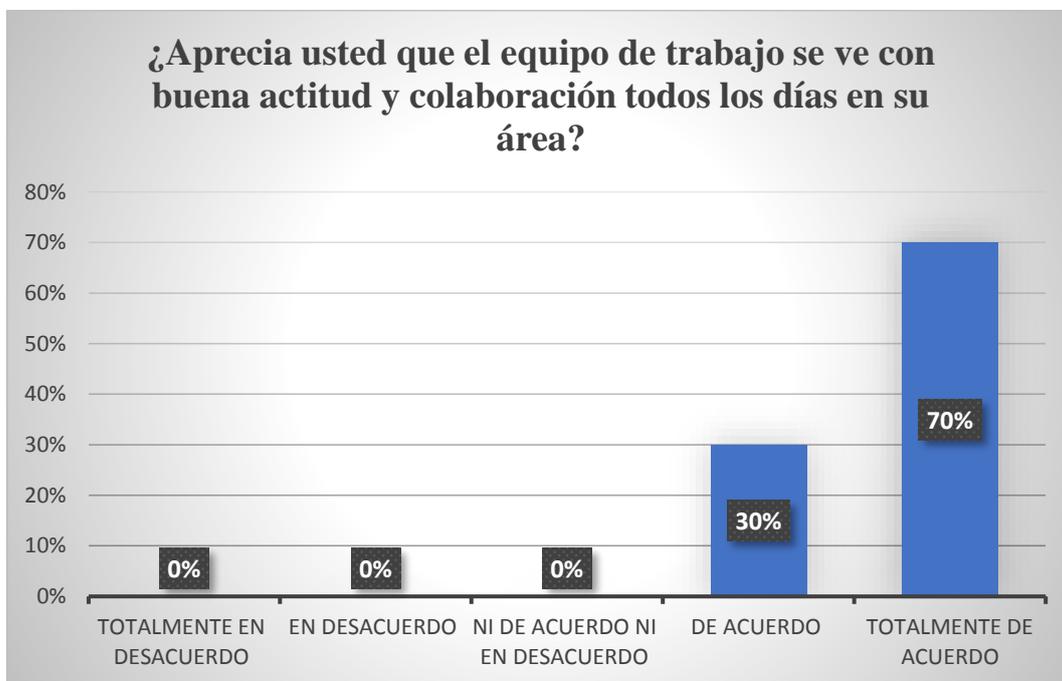
Tabla 13: Aprecia usted que el equipo de trabajo se ve con buena actitud y colaboración todos los días en su área

ITEMS	RESULTADO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	3	30%
Totalmente de acuerdo	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Gráfica 11: Aprecia usted que el equipo de trabajo se ve con buena actitud y colaboración todos los días en su área



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Análisis:

Basándonos en los resultados de nuestro gráfico podemos decir que el 70% de los empleados comentan que están totalmente de acuerdo en que si aprecian que el equipo de trabajo se ve con una buena actitud y colaboración en las áreas todos los días y que esto aporta a tener un mejor ambiente laboral y su vez ayuda a tener una jornada laboral más productiva, aunque claro el otro 30% también comento que está de acuerdo en que el equipo de trabajo se ve con actitud y colabora todos los días en el área pero que existen pequeños momentos donde la actitud empieza a decaer pero que de manera rápida logran mejorar.



Pregunta 10: ¿Aprecia usted en toda su área de trabajo un ambiente tranquilo, seguro y confiable?

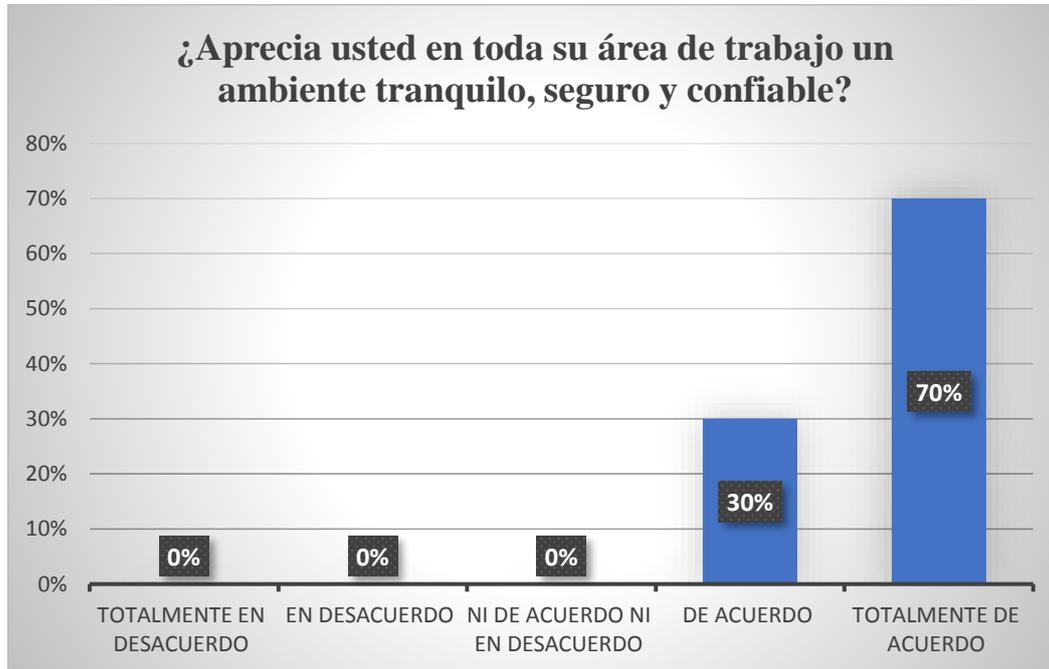
Tabla 14: Aprecia usted en toda su área de trabajo un ambiente tranquilo, seguro y confiable

ITEMS	RESULTADO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	3	30%
Totalmente de acuerdo	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Gráfica 12: Aprecia usted en toda su área de trabajo un ambiente tranquilo, seguro y confiable



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Análisis:

Basándonos en el gráfico expuesto, podemos decir que el 70% de los empleados están totalmente de acuerdo que en su área de trabajo con respecto al ambiente es tranquilo, seguro y confiable, es decir que en el área se logra apreciar que los trabajadores ayudan a esa armonización y que a su vez permiten desarrollar ese ambiente seguro, tranquilo y confiable, además el otro 30% comenta que también están de acuerdo en que si presencian un ambiente en su área de trabajo de manera tranquila, segura y confiable, pero que en pequeñas circunstancias existen momentos donde el ambiente cambia un poco, pero claro siempre tratando de volver a la normalidad de manera rápida.



Satisfacción del Cliente.

Pregunta 11: ¿Cree usted que se mantiene actualizado al cliente sobre todos los procesos que se desarrollan en la empresa?

Tabla 15: Cree usted que se mantiene actualizado al cliente sobre todos los procesos que se desarrollan en la empresa

ITEMS	RESULTADO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	2	20%
Totalmente de acuerdo	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Gráfica 13: Cree usted que se mantiene actualizado al cliente sobre todos los procesos que se desarrollan en la empresa



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Análisis:

De acuerdo con lo observado en el gráfico se entiende que el 80% de los empleados comentaron que están totalmente de acuerdo en que se mantiene actualizado al cliente sobre los procesos que se desarrolla en la empresa, es decir que se mantiene actualizado al cliente sobre nuestros productos, sobre qué tipo de productos ofrecemos, ya sea los precios o los diferentes tipos de pescados, además de que se aclara o despeja cualquier duda o interrogante que tiene el cliente y el otro 20% comento que están de acuerdo en que se mantiene al tanto de los procesos que realiza la empresa a sus clientes, pero que en pocas ocasiones pueden aclarar o despejar esas interrogantes del cliente de manera más lenta, pero que al final logran aclararla.



Pregunta 12: ¿La producción pesquera que Idelmar oferta a sus clientes cumple con las normativas referente a los productos pesqueros?

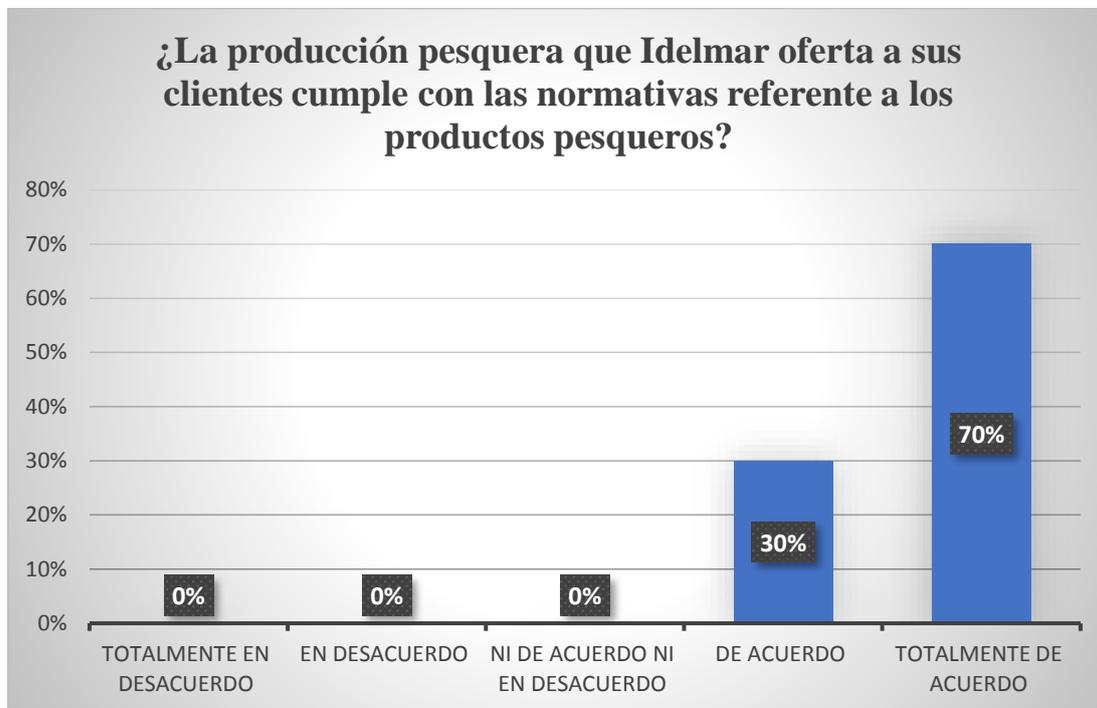
Tabla 16: La producción pesquera que Idelmar oferta a sus clientes cumple con las normativas referente a los productos pesqueros

ITEMS	RESULTADO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	3	30%
Totalmente de acuerdo	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Gráfica 14: La producción pesquera que Idelmar oferta a sus clientes cumple con las normativas referente a los productos pesqueros



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Análisis:

Observando el gráfico que tenemos plasmado con los resultados obtenidos podemos decir que el 70% de los empleados comentaron que están totalmente de acuerdo en que la producción pesquera que Idelmar oferta a sus clientes cumple con las normativas referente a los productos pesqueros, y el otro 30% comenta que también están de acuerdo en que su producción cumple con las normativas referentes pero sienten que hace falta un poco para llegar a cumplir al 100% con las normativas referentes a los productos pesqueros.



Productividad.

Pregunta 13: ¿Cree usted que tiene las aptitudes necesarias para trabajar en su función?

Tabla 17: Cree usted que tiene las aptitudes necesarias para trabajar en su función

ITEMS	RESULTADO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	1	10%
Totalmente de acuerdo	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Gráfica 15: Cree usted que tiene las aptitudes necesarias para trabajar en su función



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Análisis:

Basándonos en el gráfico que se ha plasmado con los resultados obtenidos podemos comentar que el 90% de los empleados que es casi la totalidad nos dijeron que están totalmente de acuerdo en que creen que tiene las aptitudes necesarias para trabajar en sus respectivas funciones designadas y el otro 10% nos comentó que también están de acuerdo en que si creen tener las aptitudes necesarias para el correcto funcionamiento de sus trabajos pero que aún piensan que les falta un poco más para estar al 100% con respecto a la función que cumplen en sus puestos de trabajo.



Pregunta 14: ¿Tiene una comprensión clara de los objetivos y estrategias de la organización?

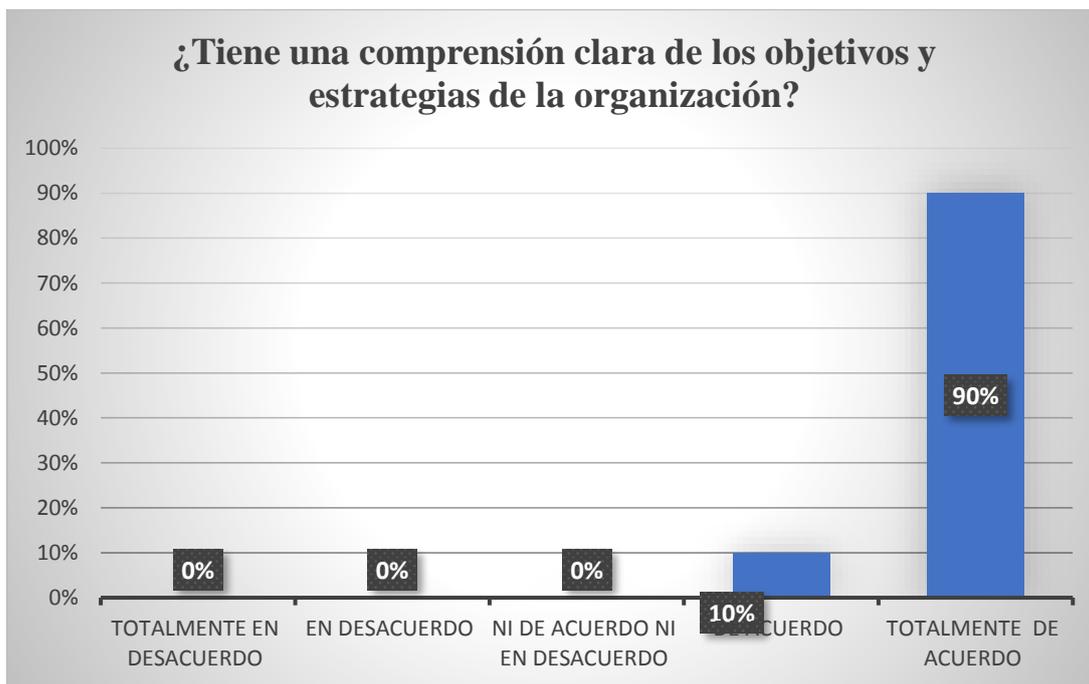
Tabla 18: Tiene una comprensión clara de los objetivos y estrategias de la organización

ITEMS	RESULTADO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	1	10%
Totalmente de acuerdo	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Gráfica 16: Tiene una comprensión clara de los objetivos y estrategias de la organización



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a.

Elaborado por: Jonathan Israel Chacón Cedeño

Análisis:

Basándonos en el gráfico plasmado con los resultados obtenidos podemos decir que el 90% de los empleados, lo cual significa que es una gran mayoría, comentaron que están totalmente de acuerdo en que tienen una comprensión clara de los objetivos y estrategias de la organización, es decir, que saben cómo manejarlas o aplicarlas para así aportar a una mejora en la empresa, aunque claro el otro 10% también comento estar de acuerdo en que si tienen en claro sobre los objetivos y estrategias que tiene la organización, pero que aún siente que falta un poco para tener todo en claro.



3.1 Análisis de Resultados de la Encuesta.

Gracias al instrumento aplicado, se podrá recolectar información exacta, precisa y real del área administrativa de la empresa Idelmar s.a., gracias a esta información se podrá tener un punto de partida para la elaboración de las estrategias empresariales que se aplicarán a dicha área.

El instrumento se basa en saber acerca del desempeño laboral, y es que en los 14 ítems que se plantearon con base a los 5 indicadores establecidos, se notó que en las respuestas en su totalidad los empleados escogieron las opciones de “Totalmente de acuerdo” o “De acuerdo” demostrando a simple vista que hasta el momento la gestión de la empresa por parte del área administrativa ha sido buena, pero la finalidad de esto es que lleguen a ser excelentes.

Es por eso por lo que se deben corregir ciertos aspectos como en el caso del ítem que hace referencia a las capacitaciones o adiestramiento en su área, ya que en este caso es la única pregunta donde se obtuvo una respuesta de “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, aunque claro están otros aspectos que corregir pero el que llamo más la atención fue este.

Mas allá del resultado obtenido, se puede afirmar que los empleados de esta área administrativa de la empresa Idelmar, fueron muy cordiales, amables y sinceros a la hora de responder, aunque claro este instrumento se elaboró mediante la herramienta de Google Forms, misma que solo yo como autor tuve acceso a ver dichos resultados.



CAPITULO IV

4. Propuesta.

4.1 Generalidades.

Un buen desempeño laboral es la clave hacia el éxito de toda empresa, aunque por lo general, este aspecto no es considerado al 100% por las empresas, ya que estas solo se dedican a determinar tareas y que estas sean cumplidas bajo la situación que sea, sin ver la situación de la otra parte, que es el personal.

Una buena área administrativa permite que todas las gestiones y operaciones que se realicen en la empresa se desarrollen de manera exitoso y a su vez que logren cumplir con el objetivo planteado.

En base a los resultados obtenidos, se expresa que las estrategias empresariales a aplicar al área administrativa , permitirán un mejor desarrollo a dicha área y que sus empleados logren estar más motivados, y no tan solo la mejoría será notoria en esta área, sino que logrará evidenciarse en la empresa, ya que al ser el área que administra la empresa, logrará que las actividades, gestiones y procesos que se realicen, logren ser con éxito y que a su vez se logre cumplir con las metas propuestas, dando así además un realce y diferenciación entre la competencia.

4.2 Justificación de la propuesta.

Aquellos que conforman un área administrativa deben saber que trabajar en equipo es la parte fundamental para lograr cualquier meta planteada en la empresa, además que deben ser proactivos, eficientes, transparentes, entre otros aspectos que les permita formar un ambiente laboral ameno, ya que como sabemos un área administrativa es la que le permite a la empresa tener un control y a su vez un análisis administrativo, además de esto, dicha área es la encargada de lograr los máximos beneficios que sean posibles para la empresa.



Aunque debemos tener en cuenta que no existe empresa que diga o afirme que el desempeño laboral de su organización siempre está al 100%, ya que en ocasiones por excelente que sea la administración o la organización, siempre existirán percances que compliquen el desarrollo del trabajo de esta.

Esta propuesta se enfoca en mejorar el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar s.a. de la ciudad de Manta, ya que al ayudar al mejoramiento de este, se logrará grandes éxitos para la empresa y que a su vez el manejo y la gestión de la empresa sea eficaz y excelente, ya que al ser una empresa que se dedica al sector pesquero en Manta, pues no sería la única, y es que bien es cierto la principal fuente económica y de trabajo en Manta es la pesca.

Es por eso por lo que con la implementación de estrategias empresariales para la empresa Idelmar, se busca no solo el mejoramiento de su área administrativa, sino que también la empresa empezará a aumentar su valor agregado, y porque no tener mejor rentabilidad y realce entre las empresas que existen en la ciudad de Manta.

4.3 Plan de Acción de estrategias empresariales para mejorar el desempeño Laboral del área administrativa de la empresa Idelmar s.a.

4.3.1 Misión.

Ser una empresa altamente eficaz y eficiente en todos sus procesos, con altos estándares de calidad, producción, ventas, competitividad y precios, ofreciendo a nuestros clientes productos pesqueros de calidad y de un alto valor agregado, acorde a las condiciones contemporáneas de negocios, lo que permitirá asegurar los beneficios de nuestros accionistas y colaboradores, a más de la satisfacción de nuestros clientes. (Idelmar S.A., 2022)



4.3.2 Visión.

Para el año 2027 ser líder y referente tanto local como nacional en el aprovisionamiento de productos del mar y dotación de servicios de calidad, estimulando la capacidad de reacción, eficiencia y competitividad de las empresas involucradas, a través del procesamiento, comercialización, exportación, creando así un valor a largo plazo para nuestros accionistas, colaboradores y clientes. (Idelmar S.A., 2022)

4.3.3 Objetivos.

4.3.3.1 Objetivo General.

Implementar estrategias empresariales que permitan mejorar el desempeño del área administrativa de la empresa Idelmar S.A. de la ciudad de Manta.

4.3.3.2 Objetivos Específicos.

- Realizar juntas mensuales para evaluar, despejar y exponer todas las actividades y situaciones que han pasado en ese periodo de tiempo.
- Implementar capacitaciones de manera constante para que el personal administrativo este actualizado en los temas correspondientes al área.
- Generar confianza y seguridad entre los colaboradores del área administrativa mediante integraciones y participación de talleres.
- Mejorar de manera continua el servicio, para lograr satisfacer al cliente.
- Implementar los recursos necesarios que le permitan al trabajador cumplir con las metas establecidas.

4.3.4 Estrategias.

El diseño de la propuesta se basa a partir de los 5 indicadores, los mismos que deben ser incluidos como punto de partida para realizar el desarrollo del plan de acción:

1. Competencias específicas al cargo.



2. Conocimientos técnicos y formación.
3. Competencias Transversales.
4. Satisfacción del cliente.
5. Productividad.

Estrategia 1.

Llevar a cabo de manera mensual juntas de trabajo donde se analicen diversos puntos y que a su vez permitan despejar cualquier tipo de dudas que se presenten en el área, para de esa manera plantear las mejoras correspondientes.

Estrategia 2.

Realizar capacitaciones que permitan al personal administrativo poder estar a la vanguardia de los temas ya sean tecnológicos o relacionados al sector pesquero.

Estrategia 3.

Hacer integraciones y talleres donde participen todos los empleados del área administrativa, que les permita confraternizarse y que a su vez genere ese lazo de confianza y seguridad entre ellos.

Estrategia 4.

Manejo de redes sociales como WhatsApp Business donde se podrá crear plantillas y catálogos, además de manejar la página de Instagram donde se trate de informar a nuestros clientes sobre la empresa, y una página web donde encuentren toda información que necesiten de la empresa.

Estrategia 5.

Adquirir recursos tecnológicos modernos en lo que respecta al Hardware y aplicación del Software SAP, mismos que permitan al personal administrativo cumplir con sus labores y que a su vez logren alcanzar las metas que se trazan.

4.4 Factibilidad de la aplicación.

La finalidad de aplicar esta propuesta en la empresa Idelmar s.a. es poder mejorar al personal del área administrativa con las estrategias empresariales que se pondrán en marcha, misma área que es considerada como factor clave, ya que esta área es la encargada de que la empresa marche a la perfección y que a su vez la empresa logre alcanzar las metas establecidas o los objetivos, dando al final como resultado un mejor desempeño empresarial, laboral, y rentable, además de que el resultado de la aplicación de las estrategias se medirá mediante el KPIs (Key Performance Indicators) que es un medidor de desempeño de estrategias.

4.5 Plan de Acción.

Tabla 19 Plan de Acción de Estrategias Empresariales.

Plan de Acción de Estrategias Empresariales para mejorar el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar s.a. de la ciudad de Manta.					
OBJETIVO GENERAL.					
Implementar estrategias empresariales que permitan mejorar el desempeño del área administrativa de la empresa Idelmar S.A. de la ciudad de Manta.					
Objetivos Específicos	Estrategias	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsable
Realizar juntas mensuales para evaluar, despejar y exponer todas las actividades y situaciones que han pasado en ese periodo de tiempo.	Llevar a cabo de manera mensual juntas de trabajo donde se analicen diversos puntos y que a su vez permitan despejar cualquier tipo de dudas que se presenten en el área, para de esa manera	De acuerdo con (Castillo, 2021) las juntas de trabajo requieren la participación de varias personas con ideas, opiniones, postura o hábitos diferentes, ya que saber dirigir y a su vez poder establecer una pauta para poder llevar a cabo la reunión es esencial para que esta	<ul style="list-style-type: none"> • Sala de juntas. • Computadoras y Tablet. • Servicio de Internet. • Escritorio y sillas. • Proyector. • Personal humano capacitado. • Recursos económicos. 	Corto Plazo	<p>Coordinador del Plan de acción.</p> <p>Asistente Administrativa</p>



plantear las mejoras correspondientes. junta se realice de manera productiva.

En una junta de trabajo es donde se pueden aclarar situaciones, dudas, o solucionar problemas que existan en el área administrativa, para que de esa manera se pueda laborar de manera clara y eficiente.

Implementar capacitaciones de manera constante para que el personal administrativo este actualizado en los temas correspondientes al área.

Realizar capacitaciones que permitan al personal administrativo poder estar a la vanguardia de los temas ya sean tecnológicos o relacionados al sector pesquero.

En base a lo argumentado por (Pailos, 2020) comenta que realizar capacitaciones al personal ayuda a que sean protagonistas en el armado de su plan de carrera, además que permite el mejor

- Computadora.
- Proyector.
- Folletos.
- Servicio de Internet.
- Sala de conferencia,
- Escritorio y sillas.

Corto Plazo

Coordinador de Plan de Acción.

Asistente Administrativa.



desarrollo de habilidades, disminución de errores, aumento de la productividad, entre otros aspectos.

Y es que mantener capacitado al personal de manera constante en el área administrativa permite a que todo se gestione de manera correcta y con menos errores, que todo se realice de manera más eficaz ya sea en el manejo tecnológico o en algún tema relacionado a el sector pesquero.

- Personal humano capacitado.
- Recursos económicos

Generar confianza y seguridad entre los colaboradores del	Hacer integraciones y talleres donde participen todos los	De acuerdo con (Ortiz, 2021) la integración de personal es un proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Sala de juntas. • Computadoras y Tablet. 	Corto Plazo Coordinador de Plan de Acción.
--	---	---	---	---

área administrativa empleados del área importante para cualquier
mediante administrativa, que organización al igual que
integraciones y les permita la implementación de
participación de confraternizarse y que talleres, ya que de esa
talleres. a su vez genere ese manera podrá contribuir
lazo de confianza y de manera positiva a los
seguridad entre ellos. empleados para alcanzar y

desarrollar ese lazo de fraternidad y confianza entre ellos.

Aplicando estas técnicas se podrá lograr que los empleados del área administrativa logren desarrollar ese ambiente seguro, puedan empezar a confiar entre ellos mismos, y que inclusive no tan solo se sientan un recurso humano sino que

- Servicio de Internet.
- Escritorio y sillas.
- Proyector.
- Personal humano capacitado.
- Recursos económicos.

Asistente
Administrativa.

		logren sentirse parte de una familia.			
Mejorar de manera continua el servicio, para lograr satisfacer al cliente.	Manejo de redes sociales como WhatsApp Business donde se podrá crear plantillas y catálogos, además de manejar la página de Instagram donde se trate de informar a nuestros clientes sobre la empresa, y una página web donde encuentren toda información que necesiten de la empresa.	En base a lo comentado por (García, 2021), decimos que la capacidad de respuesta en la atención al cliente es muy importante ya que aquí es donde se da una respuesta correcta en el momento oportuno, además de que se debe resaltar que la característica más notable de los clientes es que todos desean ser atendidos lo más pronto posible. El cliente siempre va a ser una parte importante en la empresa, ya que sin ellos la misión de la	<ul style="list-style-type: none"> • Computadoras y Tablet. • Servicio de Internet. • Cursos sobre aplicación y manejo de estas herramientas. • Recursos económicos. 	Mediano Plazo.	<p>Coordinador de Plan de Acción.</p> <p>Asistente Administrativa.</p> <p>Contadora.</p>



empresa no serviría, es por eso por lo que mantener satisfechos en su totalidad a los clientes va a ser fundamental en toda empresa.

<p>Implementar los recursos necesarios que le permitan al trabajador cumplir con las metas establecidas.</p>	<p>Adquirir recursos tecnológicos modernos en lo que respecta al Hardware y aplicación del Software SAP, al personal administrativo cumplir con sus labores y que a su vez logren alcanzar las metas que se trazan.</p>	<p>De acuerdo con (Castro, 2021) nos comenta que la tecnología ha dejado de ser un lujo o privilegio en todo el mundo ya que su uso es fundamental en el ámbito personal y empresarial, debido a que muchas empresas deben ser rápidas y eficientes con todos sus recursos. Y es que implementar recursos tecnológicos modernos en una empresa es</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadoras, Tablet, celulares. • Servicio de Internet. • Recursos económicos. • Muebles de oficina. 	<p>Coordinador de Plan de Acción. Contadora. Corto Plazo</p>
---	---	---	--	--



fundamental, e
implementar un nuevo
software como el SAP es
de mucha ayuda, ya que
esto se convertiría en una
gran herramienta para el
personal administrativo,
por el hecho de que ellos
manejan datos, realizan
facturas, hacen pedidos
con proveedores, entre
otros asuntos, y es que
gracias a esto se puede
realizar el trabajo de
manera eficaz, se tendrá
una mejor planificación
de recursos empresariales
y por último lograr las
metas trazadas por el área
que benefician a la
empresa.

Elaborado por Jonathan Israel Chacón Cedeño.



4.6 Conclusión de la propuesta.

El plan de acción de Estrategias Empresariales para mejorar el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar S.A. de la ciudad de Manta será un punto clave para sus respectivas mejoras, ya que dicha propuesta se basa en mejorar al personal administrativo, es por eso por lo que se concluye en lo siguiente:

- Realizando de manera mensual juntas de trabajo se podrán analizar diversos puntos que se identifiquen en el área administrativa, además de que gracias a estas juntas se podrán aclarar las dudas que se tengan, y por último dar solución a cada una de estas.
- Con las capacitaciones que se aplican en al área administrativa sobre asuntos tecnológicos o que estén relacionados al sector pesquero, el personal logrará estar a la vanguardia con relación a diversos temas de este sector.
- Desarrollar talleres o integraciones permitirá que los empleados del área administrativa empiecen a desarrollar esa confianza y seguridad entre ellos, la misma que permitirá mejorar el ambiente laboral en dicha área.
- Las páginas web y redes sociales han permitido tener una mejor en las empresas, es por eso por lo que aplicando estas herramientas a la empresa Idelmar s.a. se logrará tener mejor informado a los clientes sobre cualquier tema de la empresa y que a su vez se logre despejar cualquier duda que el cliente tenga.
- Implementar recursos tecnológicos modernos en Idelmar es esencial ya que esta permitirá a sus trabajadores desarrollar sus actividades de manera más eficaz y con excelencia, ayudando a su vez a que se puedan alcanzar las metas trazadas.



4.7 Recomendación de la propuesta.

En base al plan de acción para la empresa Idelmar s.a. se recomienda lo siguiente:

- Que la empresa Idelmar s.a. realice juntas laborales en todas las áreas con la finalidad de que sus trabajadores logren discutir y aclarar diversos puntos de las áreas en las que cada uno de ellos se encuentran.
- Idelmar s.a. debe tener una constante capacitación para sus empleados, la misma que les permitirá a sus colaboradores estar al tanto de ya sean temas tecnológicos o temas que estén relacionados con el sector pesquero.
- Realizar talleres de manera constante que involucre a todos los colaboradores que conforman la empresa Idelmar, ya que de esta manera se podrá crear ese vínculo social y que además se logre desarrollar esa confianza que se necesita para laboral en un ambiente tranquilo.
- La empresa Idelmar s.a. debe mantenerse actualizada sobre las herramientas tecnológicas que permita a los clientes poder saber sobre ellos, ya que de esta forma se desarrollará esa transparencia y confiabilidad necesaria.
- Idelmar debe mantenerse siempre al tanto sobre los recursos tecnológicos del momento, ya que de esa manera podrán implementarlas en la empresa, logrando así desarrollar sus actividades de manera más eficaz y eficiente.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Conclusiones.

Una vez culminado el presente proyecto de investigación se determina en base a los objetivos planteados y resultados obtenidos que:

- Se comprobó que fundamentar las respectivas bases teóricas permite a los empleados del área administrativa de Idelmar s.a saber acerca de lo que es una evaluación de desempeño.
- Mediante el diagnostico aplicado a la empresa Idelmar s.a se logró obtener la información necesaria sobre la problemática del desempeño laboral que tiene el área administrativa.
- La aplicación de las 5 estrategias empresariales que se desarrollaron permitirá mejorar el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Idelmar s.a de la ciudad de Manta.



Recomendaciones.

En base al proyecto de investigación culminado se determina que la empresa Idelmar s.a de la ciudad de Manta debe aplicar las siguientes recomendaciones:

- La empresa Idelmar debe fundamentar de manera constante bases teóricas sobre los diferentes tipos de evaluación de desempeño para que de esa manera los empleados logren entender con facilidad sobre lo que se le explica con respecto a una evaluación de desempeño.
- Tomando como punto de partida el diagnóstico realizado se podrá hacer una comparación del antes y después del desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar s.a.
- Aplicar de manera constante estrategias empresariales para que de esa manera la empresa logre alcanzar un mejor desenvolvimiento y desempeño dentro del mercado y tener una mejor rentabilidad.



BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. A. (2010). *Desempeño por competencias*. Obtenido de Elibro: <https://elibro.net/es/ereader/uleam/66695?page=32>
- Antonio, C. S. (2020). *Estrategias de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del comité de gestión Ukugtuch, Kusu Kubain-Amazonas 2020*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8444/Carhuatocto%20S%20c3%a1nchez%20Junior%20Antonio_.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Árias, E. R. (05 de Febrero de 2021). *Investigación descriptiva*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Arribas, M. (2004). *Diseño y validación de cuestionarios*. Obtenido de Matronas Profesión: http://www.rincondepaco.com.mx/rincon/Inicio/Seminario/Documentos/Art_met/Diseño_validación_cuestionarios.pdf
- Castillo, J. (20 de Julio de 2021). *Cómo hacer efectivas tus juntas de trabajo*. Obtenido de Occmundial : <https://www.occ.com.mx/blog/juntas-de-trabajo-minuta/>
- Castro, J. (02 de Septiembre de 2021). *Importancia de la tecnología en las empresas*. Obtenido de CorpoNet: <https://blog.corponet.com/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento>
- Clemente, V. H. (07 de Abril de 2020). *Qué es la motivación, su importancia y sus principales teorías*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>
- Diaz, P. M. (2009). *Academia*. Obtenido de Evaluación del Desempeño Laboral : <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1650827771&Signature=AFM94gXAh~CZj~HU813xsRtDZ3K4ALggFrY-ZSxv4atwW3Is2~KNqDXX3WOZhPn0NCef8a16e8z8Qmysk~sWMij-KNGcYPuSuH9XaFvYcEjE~QRU5AEU~AP5qttZAGgxL44ubqsKyqKkmKsSiaEe>
- Editorial, E. (02 de Febrero de 2022). *¿Qué es el desempeño?* Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/desempeno/>
- ESAN, C. (19 de Julio de 2017). *¿Qué es la estrategia empresarial y cómo ella se relaciona con el BSC?* Obtenido de ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-la-estrategia-empresarial-y-como-ella-se-relaciona-con-el-bsc>
- Esperanza, P., Glenys, A., & Mayrene., C. (Septiembre de 2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Obtenido de Scielo : http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Eugenio, C. M. (15 de Mayo de 2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar :



<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>

García, I. J. (20 de Abril de 2021). *¿Por qué es tan importante la capacidad de atención al cliente?* Obtenido de Servnet: <https://www.servnet.mx/blog/por-que-es-tan-importante-la-capacidad-de-atencion-al-cliente#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20en%20la%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%2C%20es,atendidos%20lo%20m%C3%A1s%20pronto%20posible.>

Idelmar S.A. (2022).

López, D. (10 de Diciembre de 2018). *Tipos de estrategias empresariales que puedes utilizar en tu negocio.* Obtenido de Emprende Pyme: <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-estrategias-empresariales-que-puedes-utilizar-en-tu-negocio.html>

Lora Sánchez, L. V. (2017). *Universidad Señor de Sipán.* Obtenido de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral en los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte superior de Justicia de la Región Lambayeque – 2017.: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4374/Lora%20S%C3%A1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mendoza, R. F., & Penagos, M. C. (Octubre de 2019). *Evaluación del desempeño del gobierno corporativo.* Obtenido de Elibro: <https://elibro.net/es/ereader/uleam/124949>

Morales, R. G. (16 de Diciembre de 2021). *Factorial Blog.* Obtenido de ¿Cómo evaluar el desempeño laboral de un empleado?: <https://factorialhr.es/blog/desempeno-laboral/#como-evaluar-el-desempeno-laboral-en-empresas,-7-metodos-infalibles>

Morden, T. (2004). *Principios de la administración.* Obtenido de La voz de Houston: <https://pyme.lavoztx.com/el-proposito-de-las-estrategias-empresariales-13973.html>

Ortiz, J. L. (28 de Enero de 2021). *Gestión de clientes.* Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/service/proceso-integracion-personal>

Pailos, N. (11 de Febrero de 2020). *Los beneficios de la capacitación y el desarrollo de los recursos humanos con alta tecnología.* Obtenido de RRHHDigital: <https://www.rrhhdigital.com/editorial/140322/Los-beneficios-de-la-capacitacion-y-el-desarrollo-de-los-recursos-humanos-con-alta-tecnologia>

Pedraza, E. A. (Septiembre de 2010). *Scielo (Revista de Ciencias Sociales v.16 n.3).* Obtenido de Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010#:~:text=En%20este%20sentido%2C%20el%20desempe%C3%B1o,de%20contribuci%C3%B3n%20a%20la%20empresa.

Pedraza, E. A. (03 de Julio-Septiembre de 2010). *Universidad del Zulia.* Obtenido de Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>



- Peiró, R. (04 de Diciembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Motivación: <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-2.html>
- Pérez, O. (02 de Junio de 2021). *Principales beneficios de una evaluación de desempeño para tu empresa*. Obtenido de Blog PeopleNext: <https://blog.peoplenext.com/principales-beneficios-de-una-evaluacion-de-desempeno-para-tu-empresa>
- Pita Fernandez, S. P. (27 de Mayo de 2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Obtenido de Universidad Juan Canalejo: http://www.ecominga.uqam.ca/ECOMINGA_2011/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_2/4/2.Pita_Fernandez_y_Pertegas_Diaz.pdf
- Poquioma, K. S., & Samamé, K. I. (2019). *El endomarketing como estrategia para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad de José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2019*. Obtenido de UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE: <https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/217/1/TESIS%20FINAL%20UDL%20%281%29.pdf>
- Rodero, J. A. (Octubre de 2019). *Estrategia Empresarial Práctica del diagnóstico a la implantación*. Bogotá: Ra-ma Editorial. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uleam/127126?as_all=Estrategia__empresarial&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as
- Rodríguez, H. A., & Rojas, M. N. (Julio de 2011). *¿Qué estudia la estrategia?* Obtenido de Universidad del Rosario: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/3339/Fasciculo99.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- School, E. B. (2020). *Aprende lo que es el área administrativa*. Obtenido de Euroinnova.ec: <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-area-administrativa>
- Silva, D. d. (14 de Diciembre de 2020). *Tipos de indicadores de desempeño: 9 KPIs clave para empresas*. Obtenido de Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-indicadores-desempeno/>
- Sordo, A. I. (09 de Noviembre de 2021). *Estrategia empresarial: tipos, implementación y ejemplos*. Obtenido de HunSpot: <https://blog.hubspot.es/marketing/estrategia-empresarial>
- SYDLE. (16 de Febrero de 2022). *¿Qué es evaluación de desempeño? Conoce 13 modelos eficientes*. Obtenido de sydle: <https://www.sydle.com/es/blog/evaluacion-de-desempeno-620a9147e45de05ff60302f8/>
- Torres, J. I. (15 de Noviembre de 2011). *“LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2.010”*. Obtenido de UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- URGILÉS, G. P. (04 de Marzo de 2016). *Universidad Politécnica Estatal del Carchi – Ecuador*. Obtenido de DESEMPEÑO LABORAL, CÁLIDAD EN EL SERVICIO Y



PSICOSIS EN EL TRABAJO:

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:gRV5-pLKoYQJ:https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/enfermeria/article/download/383/418/1330+&cd=10&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>

Uriarte, F. (2009). *La estrategia empresarial con método*. Obtenido de Elibro; ed. Bilbao: <https://elibro.net/es/ereader/uleam/47673>

Velázquez, A. (2020). *QuestionPro*. Obtenido de ¿Cómo medir el desempeño laboral?: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Q1CLjyOVe5MJ:https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/+&cd=16&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>

Westreicher, G. (06 de Agosto de 2020). *Estrategia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>



ANEXOS.



Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Facultad de Ciencias Administrativas,

Contables y Comercio.

Carrera de Administración de Empresas.

Proyecto de investigación realizado previo a la obtención del título de Licenciado en

Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

La presente encuesta tiene como fin determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Idelmar S.A. en su área administrativa, y así mediante este resultado poder plantear estrategias empresariales para mejorar el desempeño laboral de dicha área.

Escala de Likert

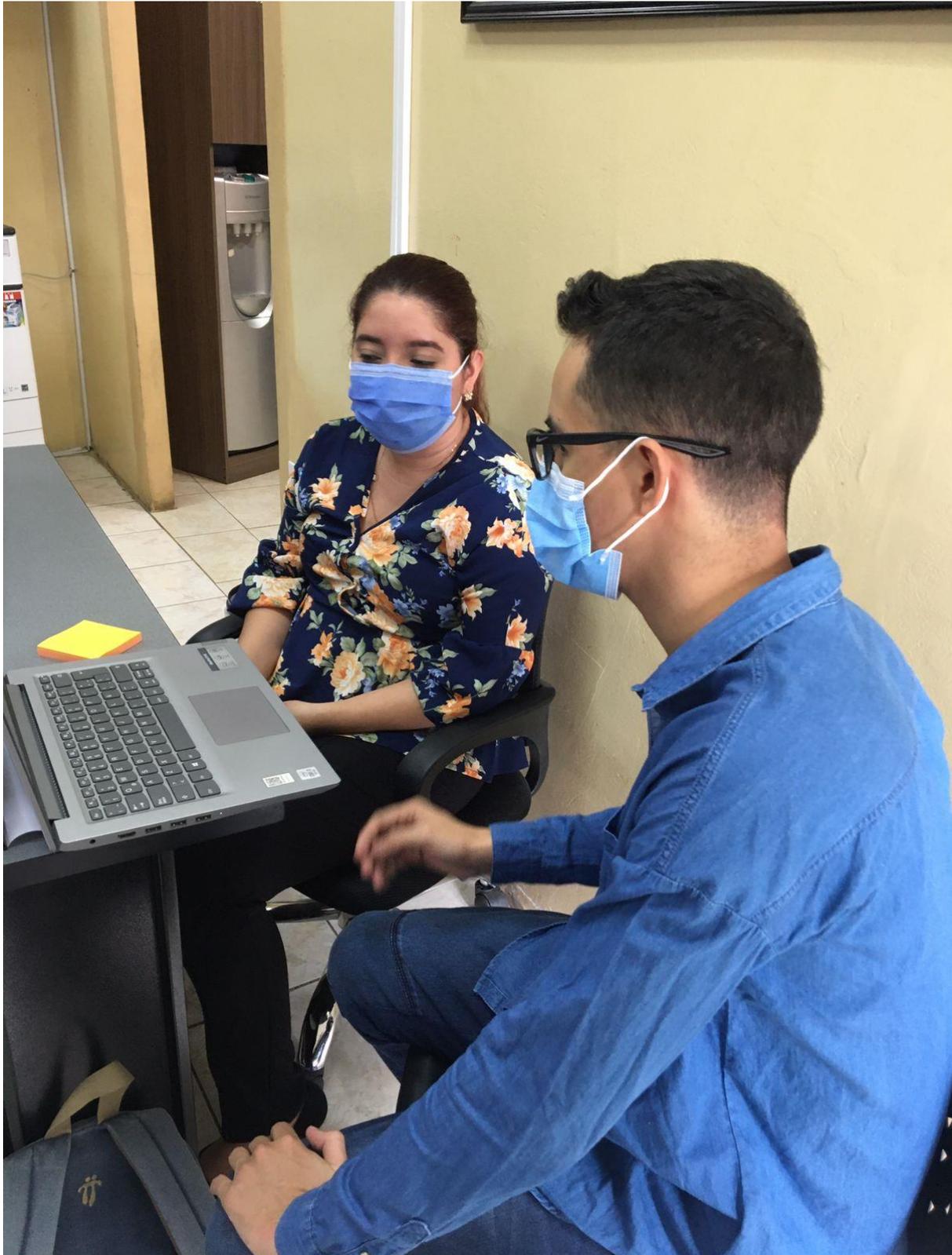
Totalmente en desacuerdo= 1; En desacuerdo= 2; Ni de acuerdo ni en desacuerdo= 3; De acuerdo= 4; Totalmente de acuerdo= 5

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿Tiene identificada las funciones y tareas que debe desarrollar?					
2	¿Cree usted que se mantiene actualizado sobre todo lo que ocurre en tu área?					
3	¿Empieza sus labores a tiempo mantiene un ritmo adecuado de trabajo hasta el final de su jornada?					
4	¿Realiza su trabajo con eficiencia y eficacia?					
5	¿Considera que la empresa cuenta con los implementos y tecnologías necesarias para realizar su trabajo?					
6	¿Considera que los medios que dispone la empresa son suficientes para alcanzar con los objetivos?					

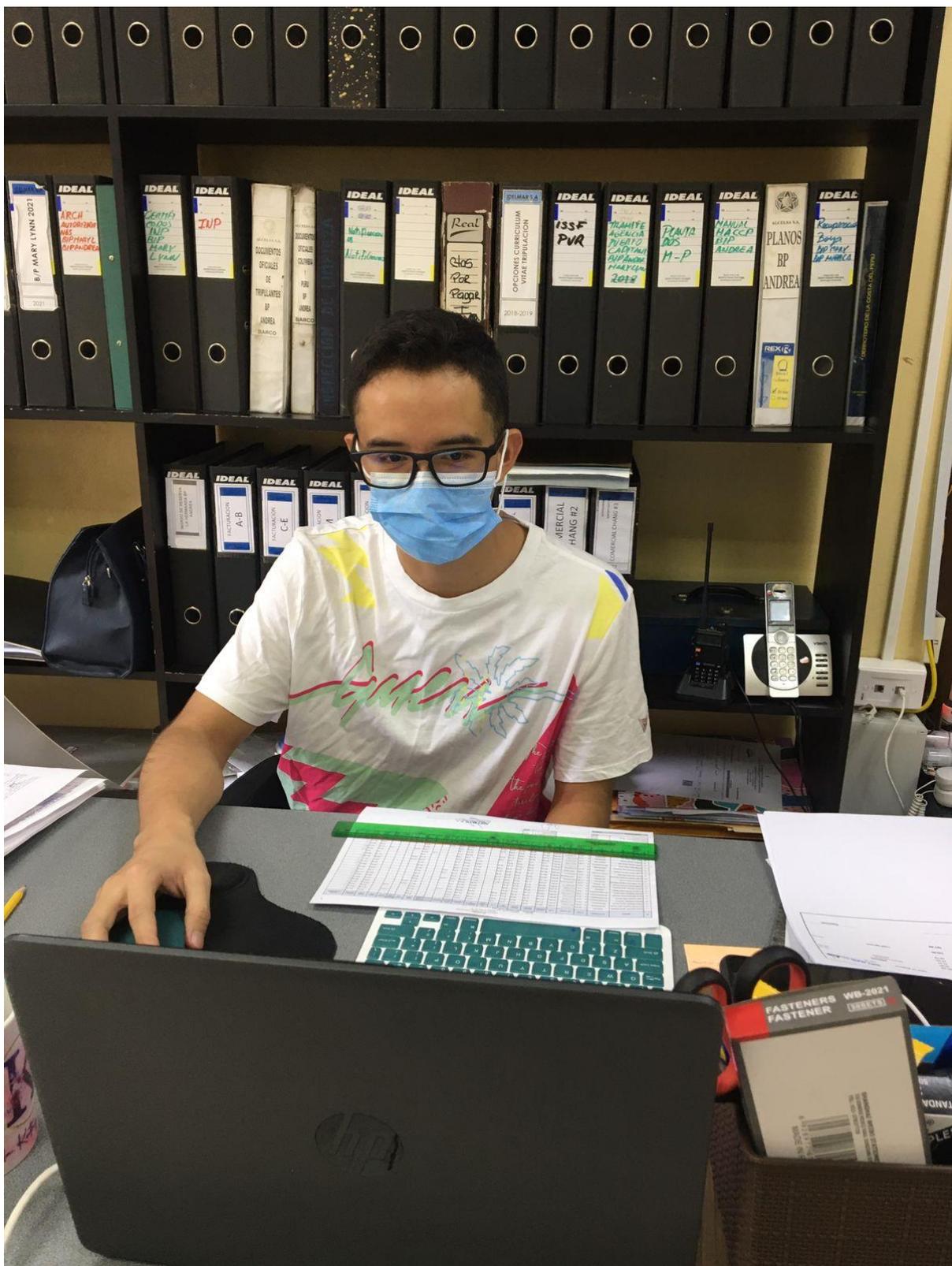


7	¿Existe una constante capacitación y adiestramiento en su área?					
8	¿Su forma de ser y de comunicarse mantienen motivado a toda su área de trabajo?					
9	¿Aprecia usted que el equipo de trabajo se ve con buena actitud y colaboración todos los días en su área?					
10	¿Aprecia usted en toda su área de trabajo un ambiente tranquilo, seguro y confiable?					
11	¿Cree usted que se mantiene actualizado al cliente sobre todos los procesos que se desarrollan en la empresa?					
12	¿La producción pesquera que Idelmar oferta a sus clientes cumple con las normativas referente a los productos pesqueros?					
13	¿Cree usted que tiene las aptitudes necesarias para trabajar en su función?					
14	¿Tiene una comprensión clara de los objetivos y estrategias de la organización?					

Anexo 1: Instrumento de evaluación para medir el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar S.A. de la ciudad de Manta.



Anexo 2: Socialización del trabajo a realizar según el Marco teórico relacionado con la problemática existente en la empresa Idelmar s.a. con la Lcda. Katherine Herrera que será la que me proporcione información para mi proyecto de investigación.



Anexo 3: Recepción de respuestas del instrumento de evaluación aplicado a empleados del área administrativa en la empresa Idelmar S.A. de la ciudad de Manta.



Evaluación de desempeño para la aplicación de Estrategias empresariales: ☆

Preguntas Respuestas 10 Configuración

Evaluación de desempeño para la aplicación de Estrategias empresariales para mejorar el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar S.A. de la ciudad de Manta.

La presente encuesta tiene como fin determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Idelmar S.A. en su área administrativa, y así mediante este resultado poder plantear estrategias empresariales para mejorar el desempeño laboral de dicha área.

Nombre Respuesta corta

Texto de respuesta corta

Obligatorio

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

Evaluación de desempeño para la aplicación de Estrategias empresariales: ☆

Preguntas Respuestas 10 Configuración

10 respuestas

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los encuestados
Ya no se aceptan respuestas en este formulario

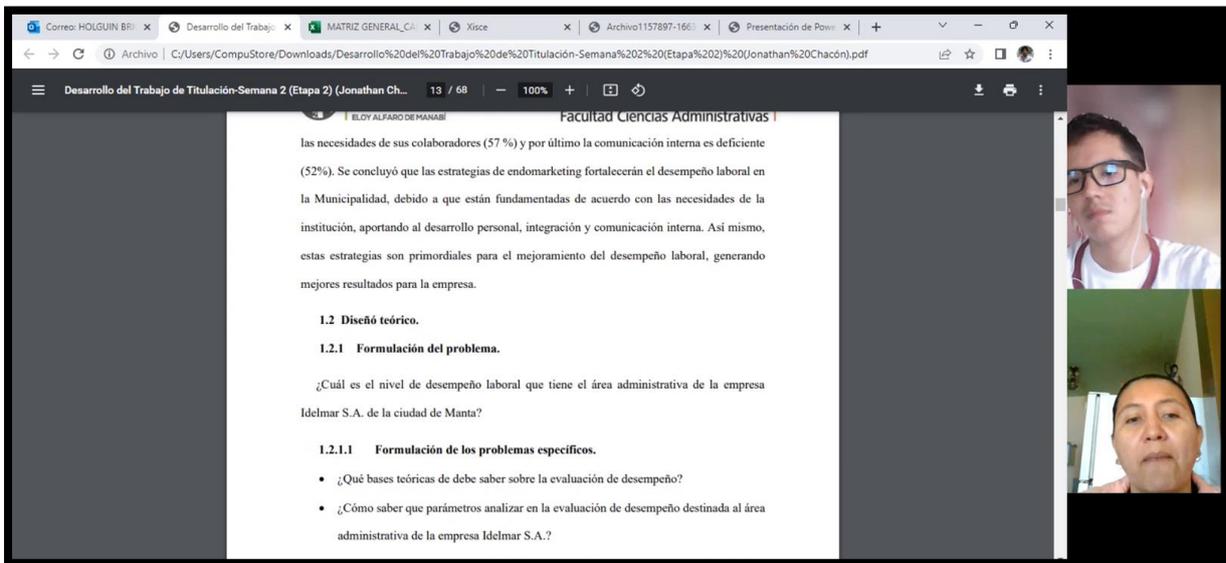
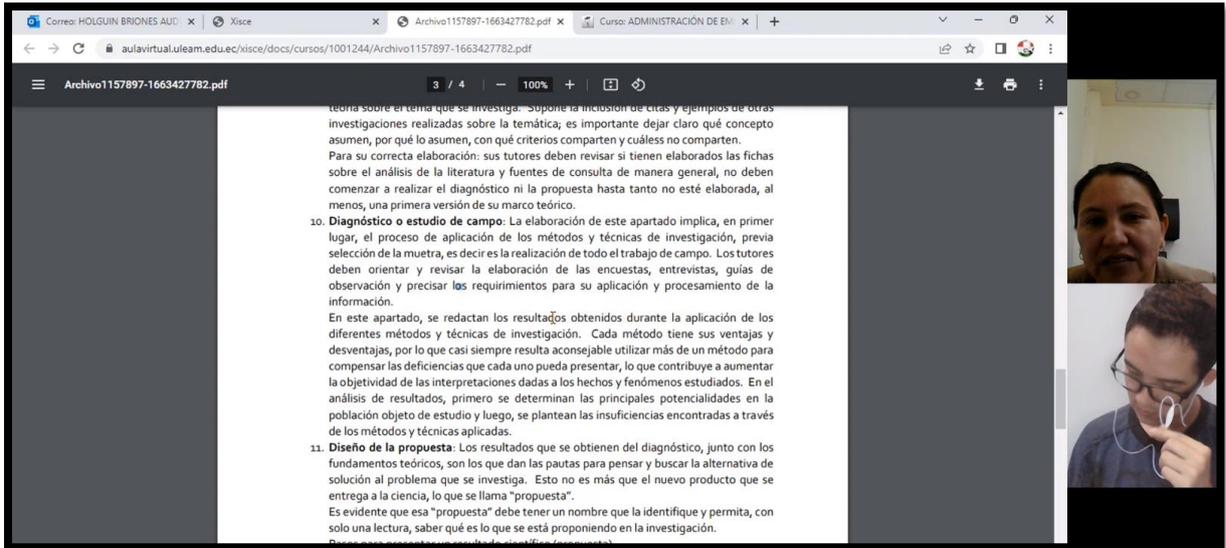
Resumen Pregunta Individual

Nombre
10 respuestas

KATHERINE VANESSA DELGADO HERRERA
LUIS CAÑARTE INTRIAGO
VANESSA PAEZ
MABEL PUMALPA
MICHAEL MOLINA FLORES
FERNANDO MOLINA FLORES

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

Anexo 4: Formulario aplicado a los 10 empleados del área administrativa de la empresa Idelmar s.a. de forma Online a través de la herramienta de Google Forms.



Anexo 5: Sesiones mediante modalidad virtual de tutorías acerca del proyecto de investigación.