



**Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera de Administración de Empresas
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**La Gestión Administrativa de la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de
Manta**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

Autor: Manosalbas Zambrano Milton David.

Tutor: Ing. Emilio Macías Guadamud.

Manta – Ecuador

2022

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A)	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A)	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO	REVISIÓN: 2
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad Ciencias administrativas de la carrera Administración de empresas de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí,
CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría del estudiante: **SR. MANOSALBAS ZAMBRANO MILTON DAVID**, legalmente matriculado en la carrera de Administración de empresas, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación de investigación, cuyo tema del proyecto o núcleo problemático es **"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA RH GYPSUM Y FERRETERÍA EN 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, 02 agosto del año 2022.

Lo certifico,


Mg. Emilio Macías Guadamud.
 Docente Tutor
 Área: Administración

CERTIFICADO URKUND

Administración de Empresas
Facultad Ciencias Administrativas

CERTIFICADO DE SIMILITUDES DE ORIGINALIDAD

Manta, 3 de Agosto del 2022

Se informa el resultado del análisis del sistema de similitud y coincidencia "Original", al que fue sometido el trabajo de titulación de la estudiante Manosalbas Zambrano Milton David, en la modalidad de Proyecto de Investigación, su análisis presenta el 5% de similitud y coincidencia con otros documentos, para la constancia se adjunta el resultado del análisis debidamente sustentado.

Por consiguiente, como tutor del presente trabajo de titulación dejo constancia de este resultado:

Original
by URKUND

Document Information

Analyzed document	TESIS FINAL MANOSALVAS.docx (D142521796)
Submitted	7/29/2022 6:27:00 PM
Submitted by	
Submitter email	emilio.macias@uleam.edu.ec
Similarity	5%
Analysis address	emilio.macias@uleam@analysis.orkund.com

Lo certifico,


Mg. Emilio Macías-Guadamud.
Docente Tutor

APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN.

Aprobación al trabajo final de titulación: **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA RH GYPSUM Y FERRETERÍA EN LA CIUDAD DE MANTA”**. En modalidad Proyecto de investigación, mismo que cumple con lo estipulado por los Reglamentos y disposiciones que fueron determinados por la Facultad de Ciencias Administrativas en la carrera Administración de Empresas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

Presidente del tribunal

Miembro del tribunal

Miembro del tribunal

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mis padres en especial que han puesto su confianza en mí a pesar de las dificultades me dieron su apoyo incondicional, a las personas que creyeron en que lo podía lograr y me dieron sabios consejos a lo largo de este trayecto universitario.

AGRADECIMIENTO.

Quiero dar mi más profundo agradecimiento a mis padres y hermanas que estuvieron a mi lado dispuestos a no dejarme rendir, a mi tutor que me apoyo con su conocimiento que esto saliera adelante, y por último a todas las personas que supieron apoyarme indirectamente para poder luchar por este título que con esfuerzo se pudo logró.

INDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DE TUTOR	2
CERTIFICADO URKUND	3
APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN.	4
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO.	6
INDICE DE CONTENIDO	7
INDICE DE TABLAS	11
INDICE DE FIGURAS.....	12
RESUMEN EJECUTIVO	13
ABSTRACT.....	14
CAPITULO 1.....	15
INTRODUCCIÓN.	15
Diseño Teórico.	17
Formulación del Problema Científico General.....	17
Problema Científico General	17
Problemas Específicos.....	17
Objeto de la Investigación.....	17
Objetivos de la Investigación.	18
Objetivo General.....	18
Objetivo Específicos.....	18

Definición de la Variable.	18
Hipótesis de la Investigación.....	19
Hipótesis General.	19
Hipótesis Específicas.....	19
CAPITULO II.....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
Antecedentes de la Investigación.	20
Bases Teóricas.....	28
Orígenes.....	28
Influencia de la Organización Militar.....	29
Influencia de la Revolución Industrial.....	29
Teoría Neoclásica.	29
Escuela de la Administración Científica.	30
Enfoque Humanista.	30
La motivación.	31
Bases Conceptuales.....	32
Gestión Administrativa.....	32
Administración.	32
Planificación.....	33
Organización.....	34
Dirección.....	34

Control.....	35
CAPITULO III.....	37
DISEÑO METODOLÓGICO.....	37
Tipo y Diseño de la investigación.....	37
Población de estudio.....	38
Tamaño de la Muestra.....	38
Técnicas y recolección de datos.....	39
Análisis e Interpretación de Resultados.....	42
Análisis de Resultados por Dimensiones.....	54
Planificación.....	54
Organización.....	55
Dirección.....	56
Control.....	57
Comprobación de Hipótesis General.....	57
CAPITULO IV.....	60
DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	60
Título de la propuesta:.....	60
Introducción.....	60
Justificación.....	61
Naturaleza de la empresa.....	61
Análisis Interno y Externo (FODA).....	62

Desarrollo de la propuesta.....	63
Objetivo General.....	63
Objetivos Específicos.	63
Implementación de la propuesta.....	64
Marco conceptual.	64
Costos para implementación de propuesta.	68
Bibliografía	72
ANEXOS.	75
Operacionalización de las variables.	75
Matriz de Consistencia.	76
Cuestionario de encuesta.....	78
Cuestionario de Entrevista.	80
Evidencias Fotográficas.	81

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Visión y Misión</i>	42
Tabla 2 <i>Objetivos</i>	43
Tabla 3 <i>Estrategias</i>	44
Tabla 4 <i>Funciones</i>	45
Tabla 5 <i>Puesto</i>	46
Tabla 6 <i>Remuneración</i>	47
Tabla 7 <i>Motivación</i>	48
Tabla 8 <i>Liderazgo</i>	49
Tabla 9 <i>Comunicación</i>	50
Tabla 10 <i>Evaluaciones de desempeño</i>	51
Tabla 11 <i>Acciones correctivas</i>	52
Tabla 12 <i>Retroalimentación</i>	53
Tabla 13 <i>Puntuación dada a la dimensión de Planificación</i>	54
Tabla 14 <i>Puntuación dada a la dimensión de Organización</i>	55
Tabla 15 <i>Puntuación dada a la dimensión de Dirección</i>	56
Tabla 16 <i>Puntuación dada a la dimensión de Control</i>	57
Tabla 17 <i>Puntuación dada por los trabajadores</i>	58
Tabla 18 <i>Análisis FODA</i>	62
Tabla 19 <i>Desarrollo de la propuesta: O.E. 1</i>	65
Tabla 20 <i>Desarrollo de la propuesta O.E. 2</i>	67
Tabla 21 <i>Costo de propuesta</i>	68
Tabla 22 <i>Operacionalización de la variable</i>	75
Tabla 23 <i>Matriz de consistencia</i>	76

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Visión y Misión</i>	42
Figura 2 <i>Objetivos</i>	43
Figura 3 <i>Estrategias</i>	44
Figura 4 <i>Funciones</i>	45
Figura 5 <i>Puesto</i>	46
Figura 6 <i>Remuneración</i>	47
Figura 7 <i>Motivación</i>	48
Figura 8 <i>Liderazgo</i>	49
Figura 9 <i>Comunicación</i>	50
Figura 10 <i>Evaluaciones de desempeño</i>	51
Figura 11 <i>Acciones correctivas</i>	52
Figura 12 <i>Retroalimentación</i>	53
Figura 13 <i>Entrevista a administradora</i>	81
Figura 14 <i>Encuesta a trabajadores</i>	81
Figura 15 <i>Encuesta a trabajadores</i>	82
Figura 16 <i>Encuesta a trabajadores</i>	82
Figura 17 <i>Encuesta a trabajadores</i>	83

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación con el título “La Gestión Administrativa de la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta” tiene como objetivo analizar la Gestión Administrativa de la empresa antes mencionada, la cual, mediante la observación denota una gestión muy superficial, y para determinar el objeto de estudio se realizó esta investigación, determinando la situación de la empresa en cuanto a las dimensiones de la gestión administrativa, las cuales son: Planificación, Organización, Dirección y Control. Se tomaron bases científicas que determinan la importancia de la gestión dentro de las empresas, muchas veces las empresas no prosperan porque no tienen una gestión adecuada, por ello, para llegar a resultados confiables y concluyentes, esta investigación tiene una metodología cualitativa y también cuantitativa por lo que en las técnicas utilizadas se realizaron encuestas a los empleados y una entrevista a la administradora que da sustento a las respuestas recibidas en la encuesta. Los resultados que se reflejan en esta investigación son favorables en todas las dimensiones, aunque en lo que respecta a visión, misión y objetivos se tiene que actualizar y mejorar, asimismo en la evaluación de los trabajadores de esta empresa, para ello se determinó una propuesta de fortalecimiento a la gestión administrativa de la empresa RH Gypsum y ferretería con el propósito de crecer aún más en estas áreas y así ser una empresa más competitiva en el mercado.

Palabras Claves: Planificación, Organización, Dirección, Control, Gestión Administrativa.

ABSTRACT

The present investigation with the title "The Administrative Management of the RH Gypsum and Hardware Company in the City of Manta" aims to analyze the Administrative Management of the aforementioned company, which, through observation, denotes a very superficial management, and to determine the object of study, this research was carried out, determining the situation of the company in terms of the dimensions of administrative management, which are: Planning, Organization, Management and Control. Scientific bases were taken that determine the importance of management within companies, many times companies do not prosper because they do not have adequate management, therefore, to reach reliable and conclusive results, this research has a qualitative and quantitative methodology for what in the techniques used were surveys of employees and an interview with the administrator that supports the responses received in the survey. The results that are reflected in this research are favorable in all dimensions, although with regard to vision, mission and objectives it has to be updated and improved, also in the evaluation of the workers of this company, for this a proposal was determined. of strengthening the administrative management of the company RH Gypsum and hardware with the purpose of growing even more in these areas and thus be a more competitive company in the market.

Keywords: Planning, Organization, Management, Control, Administrative Management

CAPITULO 1

INTRODUCCIÓN.

Durante muchas décadas la administración ha ido evolucionando, desde la división de trabajo hasta llegar a una sociedad globalizada, donde la información se encuentra disponible siempre, por lo cual, la adecuada administración se destaca por tener una planificación, organización, dirección y control como un proceso que garantice el éxito empresarial.

Esta investigación tiene su justificación en el interés de determinar si la empresa RH Gypsum y ferretería de la ciudad de Manta tiene una correcta gestión administrativa; por lo tanto, se busca ayudar a esta empresa a conocer su actuar administrativo y que con esta investigación se puedan tomar acciones correctivas para el cumplimiento de sus objetivos. Esta investigación aporta al campo de las ciencias administrativas y puede servir como antecedentes ante futuras investigaciones que sean afines al tema que se ha desarrollado.

La Gestión Administrativa es un campo ampliamente estudiado por muchos expertos y autores que han profundizado en estos temas, se puede destacar a (Baque , Cantos , Baque , 2019) (Cajo Escudero, 2018) (Flores Suárez, 2020) (Mendoza Briones, 2017) (Moreira Zamora, 2021) (Ramirez, Ramirez, Calderon , 2017) los cuales han realizado investigaciones relacionadas con la Gestión Administrativa, algunas de estas investigaciones en las Pymes de Manabí y otros en empresas específicas. En relación a esta investigación la cual es la Gestión Administrativa en la ferretería RH Gypsum y ferretería en la ciudad de Manta, estos antecedentes sirven como punto de partida para tener un panorama claro en lo que respecta a la Gestión Administrativa en las empresas.

El problema de esta investigación radica en la falta de administración observada en la empresa RH Gypsum y ferretería, existen procesos que son realizados por rutina, pero no por objetivos o estándares que cumplir.

A nivel del país existen ferreterías de tamaños grandes, medianas y pequeñas, y todas buscan un crecimiento en esta industria, por lo cual, buscan estrategias que les resulten útiles para cumplir un nivel de ventas que le ayuden a sostenerse en el mercado.

Estas empresas dinamizan la economía, dan empleo a muchas personas, pero todo crecimiento demanda una adecuada administración para tomar las mejores decisiones, en nuestra provincia de Manabí, muchas empresas desconocen que para una gestión compacta se debe cumplir con un proceso administrativo, donde se deben plantear visión, misión, valores, estrategias, objetivos, los cuales no son desarrollados y compartidos dentro de las organizaciones.

Para determinar la Gestión Administrativa en la empresa objeto de estudio, se utilizó una metodología cualitativa mediante la realización de una entrevista a la administradora de la empresa y cuantitativa porque se basó en datos estadísticos que, mediante encuestas realizadas a sus empleados y sus resultados con análisis e interpretación ayudaron a determinar falencias de la organización, y posterior a la formulación de la propuesta de investigación.

Al finalizar la investigación y haber realizado la comprobación de hipótesis se procedió a presentar una propuesta de fortalecimiento a la Gestión Administrativa de la empresa RH Gypsum y ferretería de acuerdo a que sus resultados son favorables en todas sus áreas, mas se debe mejorar en ciertas áreas para que la gestión sea cada vez mejor.

Diseño Teórico.**Formulación del Problema Científico General.*****Problema Científico General***

¿De qué manera se desarrolla la Gestión Administrativa en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta?

Problemas Específicos.

1. Examinar de qué manera incide la Planificación en la Gestión Administrativa en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta
2. Identificar cómo incide la organización en la Gestión Empresarial en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta
3. Determinar en qué forma la dirección influye en la Gestión Empresarial en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta
4. Evaluar de qué manera el control incide en la Gestión Empresarial en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta

Objeto de la Investigación.

El objeto de esta investigación es la Gestión Administrativa en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta.

Objetivos de la Investigación.***Objetivo General.***

- ✓ Analizar la Gestión Administrativa de la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta

Objetivo Específicos.

- ✓ Examinar la planificación en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta.
- ✓ Identificar la organización en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta.
- ✓ Determinar la dirección en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta.
- ✓ Evaluar el control en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta.

Definición de la Variable.

Variable Independiente: Gestión Administrativa.

Hipótesis de la Investigación.

Hipótesis General.

La Gestión Administrativa en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta se desarrolla de manera óptima en todos sus procesos.

Hipótesis Específicas.

- ✓ La Planificación en la Gestión administrativa de la empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta es eficiente.
- ✓ La Organización en la Gestión administrativa de la empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta se lleva a cabo de manera correcta.
- ✓ La Dirección en la Gestión administrativa de la empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta es óptima.
- ✓ El control en la Gestión administrativa de la empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta es idónea para el cumplimiento de objetivos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO.

Antecedentes de la Investigación.

En su libro, Metodología de la Investigación, (Hernandez Sampieri, Fernandez, Baptista, 2014) dicen que “conocer lo que se ha hecho de un tema ayuda a: No investigar algún tema que ya se haya estudiado a fondo, estructurar más formalmente la idea de investigación, seleccionar la perspectiva principal donde se abordará la idea de investigación” (Hernandez Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014)

En el año 2017, el autor Amado Mendoza refirió una investigación con el tema “Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta” en el cual, su objetivo general fue de determinar la importancia de la Gestión Administrativa para la Innovación de las medianas empresas comerciales, el autor toma como punto inicial que la Gestión Administrativa es uno de los principales instrumentos para el crecimiento de las empresas. En esta investigación se utilizó una metodología de tipo exploratorio y descriptivo, tomando diversas fuentes bibliográficas (científicas, teóricas, estadísticas) lo cual mediante un estudio correlacional se determinó que se resalta la posibilidad que tienen la innovación de las medianas empresa comercial para gestionar la innovación, la cual, además de ser una herramienta de desarrollo y crecimiento, genera como efectos otras ventajas económicas y sociales. (Mendoza Briones, 2017)

Dentro de la misma línea de investigación, en el año 2017, los investigadores Recalde, Páez y Yépez, compartieron una investigación titulada “los modelos de gestión administrativa de las pequeñas y medianas empresas en la ciudad de quito” donde el objetivo principal fue Determinar los problemas de las PYMES y proponer modelos de administración que pueden ser usados en las mismas. En esta investigación se utilizó una metodología aplicando el método científico con enfoque cualitativo con una modalidad documental. Entre sus

principales conclusiones tenemos que la mayor parte de empresas no tienen un modelo de gestión definido más bien se han determinado que tienen muchos problemas; existen diferentes modelos de gestión para cada área de la empresa y es necesario aplicar modelos de gestión por que la mayor parte de ellos se concentran en la calidad de los productos o servicios. (Recalde , Paez, Yopez, 2017)

En el año 2019 se realizó una investigación por los autores Baque Cantos Miguel, Cantos Figueroa Mariana y Baque Parrales Sofía titulada “Planificación estratégica y gestión administrativa en microempresas”, esta investigación tiene como objetivo determinar la importancia que tiene la planificación estratégica y la gestión administrativa dentro de los procesos que realizan estas microempresas, cuenta con una metodología de tipo aplicada, apoyada en un diseño cuasi experimental. La prueba T de Student permitió comparar la variación significativa de los grupos de estudios, por lo cual, se determinó que la introducción de la planificación estratégica, hace posible que cada empresa organice aquellas actividades vinculadas con la gestión administrativa, pues, llevan a cabo planes básicos y ajustados a las necesidades organizacionales. En esta investigación también se concluyó que El proceso administrativo para lograr cambios importantes en las estructuras empresariales, mediante la acción de planificar estratégicamente le permite a las organizaciones prepararse para enfrentar las situaciones que se presentan en el futuro, ayuda con ello a orientar sus esfuerzos hacia metas realistas de desempeño, por lo cual es necesario conocer y aplicar los elementos que intervienen en el proceso de planeación; por lo tanto, vemos lo valiosa que es la planificación y la gestión administrativa dentro de las microempresas para el cumplimiento de objetivos. (Baque , Cantos , Baque , 2019)

En el año 2018, las autoras Gavilanes María, Espín María Elena y Arévalo Mariela, realizaron una investigación que se titula “Impacto de la gestión administrativa en las pymes del Ecuador”, el artículo explica sobre una gestión administrativa eficiente, dirigida

directamente a las pymes, permitiéndoles identificar la necesidad de los clientes y así, dar una guía que contenga diferentes factores que contribuyan al análisis de su gestión, de esta manera, hacer una evaluación integral y conocer el estado en que se encuentra la empresa y su evolución. Las autoras señalan que esta investigación se enfoca en un análisis exhaustivo en las Pymes porque son el motor de la economía de nuestro país y su objetivo es el realizar un análisis de la gestión empresarial en las Pymes, otorgando los diferentes beneficios que aporta la gestión dentro de una empresa, para ello, se utilizó una metodología con un análisis cuali-cuantitativo, además de la presentación teórica de características e información de suma relevancia se tomará también en cuenta, cifras y datos estadísticos que ayudarán a la complementación, comprensión y comprobación de la misma. Esta investigación llegó a la conclusión que la gestión administrativa es de suma importancia, cuando de una pyme se trata, puesto que permite a las mismas el avance, desarrollo y crecimiento estable. Además, beneficia a la unión desde el interior de la empresa, reconociendo también, las fortalezas que pueden ser mantenidas y las debilidades que necesitan ser atendidas para que el beneficio colectivo sea inminente. (Gavilanes, Espín, Arévalo, 2018)

En el año 2020 se realizó una investigación por Flores Suárez Jennifer, la cual titula: “La gestión administrativa y el desempeño laboral de la ferretería san pedrito de la ciudad de Riobamba”. El objetivo de esta investigación es de determinar cómo la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los colaboradores perteneciente a la Ferretería San Pedrito; para esto se usó una metodología con método hipotético-deductivo, partiendo del planteamiento del problema en donde se analizó el fenómeno a estudiar, en el que se logró la determinación y conocimiento de las variables tales como la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Empresa “San Pedrito”, así como los conceptos, principios y generalidades existentes. Esta investigación llegó a las siguientes conclusiones que aportan a esta investigación, se determinó que en base a los resultados conseguidos del presente

proyecto de investigación determina que la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de la Empresa “San Pedrito”, ya que, se evidenció que el desarrollo administrativo no era eficiente por lo que se determinó que los colaboradores no se encontraban desempeñando sus funciones en las áreas correspondientes. (Flores Suárez, 2020)

En el año 2018, se realizó una investigación realizada por Cajo Escudero Licia con el tema influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores en el ministerio de agricultura y riego – 2018; la investigación realizada tiene como problemática que el desempeño laboral del trabajador, está influenciado por una serie de factores que determinan su actitud hacia el trabajo y su rendimiento, cuya calidad afecta de modo directo en el desempeño laboral de los usuarios internos y externos de la entidad para la cual laboran, por lo tanto, la gestión administrativa es aquella que ayuda a que los procesos se cumplan y puedan cumplir con objetivos, es por ello que el objetivo general es de determinar si la gestión administrativa influye en el desempeño de estos trabajadores. La metodología que se utilizó es descriptiva con un diseño no experimental de corte transversal, siendo su población y muestra 52 trabajadores del ministerio de agricultura. Sus principales conclusiones demuestran que la gestión administrativa influye en el rendimiento de los empleados de manera positiva, asimismo se determinó que la planificación y los procesos administrativos son oportunos en este caso de estudio y finalmente que el control influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de esta institución. (Cajo Escudero, 2018)

En el año 2021 el autor Moreira Zamora José desarrolla una investigación titulada “Incidencia de la gestión administrativa en el desarrollo de las pymes en la ciudad de Quevedo, año 2020. plan de capacitación para la implementación del modelo de negocios canvas” en la cual, se detalla la problemática en donde los propietarios quienes administran sus negocios tienen un escaso conocimiento de la gestión administrativa, las estrategias a desarrollar para cumplir con objetivos, el manejo económico y financiero, incidiendo en la

rentabilidad y el desarrollo. Su objetivo general es de evaluar la incidencia de la gestión administrativa en el desarrollo de las PYMES en la ciudad de Quevedo año 2020. Utilizando una metodología descriptiva-exploratoria, con método deductivo-inductivo, realizando encuestas para determinar los resultados del estudio, donde su principal conclusión de esta investigación fue que Las PYMES de la ciudad de Quevedo por ser negocios creados empíricamente y que en su mayoría los propietarios carecen de conocimientos especializados acordes al área de su actividad, por tanto, no han implementado modelos de gestión administrativos que les permita definir actividades, estrategias, marco estructural, además, no cuentan con visión ni misión definida, tampoco evalúan el desempeño de sus trabajadores, hay un nulo interés por capacitarlos y que se sientan comprometidos con las empresa. (Moreira Zamora, 2021)

Una investigación de tesis doctoral fue realizada en el año 2014 por María del Carmen Hernando, titulada “Un Modelo de Control de Gestión para la pequeña empresa familiar en España: especial referencia a los activos intangibles.”

El problema establece que la necesidad de sistemas de información eficientes y efectivos se convierte en un desafío para los gestores, de ahí que la actuación del Control de Gestión, como elemento del proceso de dirección, persiga la flexibilidad y capacidad para adaptarse a estas condiciones y se convierta en una herramienta importante para el éxito empresarial. El Objetivo General es poner en evidencia la relevancia que, actualmente, puede tener el Control de Gestión para la eficiencia y éxito de las empresas familiares de pequeño tamaño en España. La Metodología usada consiste en una investigación cualitativa y cuantitativa, descriptiva, revisión literaria del tema, estudios tipo encuesta y estudios de interrelaciones. La tesis doctoral presenta conclusiones que indican que:

Las evidencias empíricas en los tres casos, desvela una cierta preocupación por la falta de Control de Gestión, reconociendo la necesidad de utilización de técnicas en esta

materia que presten atención a la valoración de intangibles. Asimismo, se muestra la intención de implantar un modelo que pueda solventar dicha preocupación y permita el seguimiento y control de su actividad en materia de gestión de costes. Como consideración propia, creemos que el uso formal del modelo de Control de Gestión ayuda a preservar el carácter familiar de las empresas, en tanto en cuanto, ayuda a planificar la sucesión, a prever problemas financieros y de gestión, y a garantizar las competencias de los miembros familiares en la empresa, entre otros. Estos factores de éxito permiten dirigir la empresa hacia los propósitos básicos que se han podido destacar a lo largo de este análisis en las empresas estudiadas: el sustento familiar y la ambición empresarial.

El autor Luna Gonzales en él 2014, en su libro titulado Proceso Administrativo nos ayuda para fundamentar en esta investigación y sirve de apoyo para el desarrollo de la misma.

La temática del texto se centra en el proceso administrativo que incluye al inicio la empresa sus recursos y funciones básicas. El marco conceptual integra su definición, importancia, ámbito, características y principios administrativos, necesarios para introducir al lector en el estudio de administración que son tratados en el capítulo correspondiente.

La administración consiste en la aplicación del Proceso Administrativo con eficacia y eficiencia, integrado por la planeación, organización, integración de recursos, dirección y control. El objetivo de este libro es de encontrar los fundamentos básicos que todo administrador debe conocer y aplicar para lograr el éxito en la dirección de toda empresa. El conocimiento de la administración, en este texto es de carácter introductorio y se fundamenta en las teorías de los estudiosos más connotados del pensamiento administrativo. (Gonzalez, 2014)

El libro titulado Administración, publicado por Robbins Coulter en el año 2010, aporta a esta investigación porque está direccionado a como se debe administrar, como un gerente debe dirigir su organización. El autor menciona que los gerentes son algo que las organizaciones necesitan, sin importar su tamaño, tipo o ubicación. Y no hay duda que la gestión va cambiando con el paso de los años, las empresas son dinámicas por naturaleza las cuales implican riesgos y retos para los administradores y por ello este libro va enfocado a como los gerentes deben estar preparados para enfrentar el cambio. (Robbins & Coulter, 2010)

Los capítulos que se mencionan en este libro son como definir el terreno de los gerentes; dentro de este capítulo se habla de la historia de la administración, cultura organizacional, responsabilidad social y ética. En los cuatro capítulos siguientes se habla sobre el proceso administrativo; lo cual lo detalla en Planeación, Organización, Dirección y Control. (Robbins & Coulter, 2010)

El libro se relaciona con esta investigación a nivel general porque contiene capítulos dedicados expresamente a cada dimensión de la gestión administrativa, las cuales como ya se lo ha mencionado anteriormente son planificación, organización, dirección y control, donde existen muchos temas que serán de gran utilidad para realizar la investigación y de esta manera se puede profundizar más en el tema de la administración.

(Chiavenato, 2005) en su libro *Administración: Proceso Administrativo* indicada que este texto es casi un manual introductorio, casi una antología por su naturaleza, y está destinado a todos aquellos que necesitan una base conceptual y teórica, indispensable en la práctica administrativa. Decir que estamos en una época de cambio y de inestabilidad podría parecer una redundancia o una afirmación trivial. No obstante, lo que importa es que, en la medida en que el ambiente se torna más inestable y turbulento (como acontece en el mundo actual), es mayor la necesidad de opciones diferentes para solucionar los problemas y situaciones que se transforman y cambian de manera cada vez más diferente. (Chiavenato, 2005)

En la medida en que el profesional dedicado a la administración crece y se desliga de los trabajos meramente operacionales y orientados hacia el campo de las acciones y de las operaciones (donde utiliza apenas las habilidades prácticas y concretas de cómo hacer y ejecutar ciertas cosas de manera correcta y eficiente) y se dedica a actividades administrativas orientadas al diagnóstico y a la decisión (donde utiliza sus habilidades conceptuales para percibir y definir situaciones y para formular estrategias de acción adecuadas y eficaces para tales situaciones), mayor es la necesidad de basarse en conceptos, ideas, teorías y valores que le permitan orientar y delimitar su comportamiento. Esto, sin duda, influenciará fuertemente el comportamiento de todos aquellos que trabajen bajo su dirección y orientación. (Chiavenato, 2005)

Bases Teóricas.

Orígenes.

Carrillo en el 2018 en su publicación sobre las teorías iniciales de la administración nos indica que el pensamiento administrativo desde sus orígenes hasta la actualidad ha servido para consolidar lo que hoy se conoce como Teoría Administrativa y se considera que debe concebirse como teorías del pensamiento administrativo a partir del año 1900. Esta ciencia es analizada o estudiada bajo el enfoque de diversas escuelas, teorías y enfoques que han ido apareciendo de acuerdo al avance de la humanidad, la evolución y a las necesidades de las personas. (Carrillo Osorio, 2018)

En el curso de toda la historia de la humanidad, la administración se desarrolló con una lentitud impresionante. Sin embargo, a partir del siglo XX, es que surgió y estalló

en un desarrollo de notable auge e innovación. Una de las razones de esto es que hoy en día, la sociedad típica de los países desarrollados es una sociedad pluralista de organizaciones, donde la mayor parte de las obligaciones sociales (como la producción de bienes o servicios en general) se confía a las organizaciones (como industrias, universidades, escuelas, hospitales, comercio, comunicaciones, servicios públicos, etcétera), que deben administrarse para ser más eficientes y eficaces. (Chiavenato, 2007)

la disciplina administrativa como tal surge a partir del Siglo XX, pero que tiene sus bases en las actividades y tareas coordinadas y organizadas que se realizaban en la antigüedad y de las nociones diferentes de teorías y conceptos que soportan estas prácticas. (Castrillón Ortega, 2014)

Influencia de la Organización Militar.

La organización militar también influyó en el desarrollo de las teorías de la Administración. Hace 2.500 años Sun Tzu/ general y filósofo chino muy reconocido en la actualidad, escribió un libro sobre el arte de la guerra, en que trata la preparación de los planes, de la guerra efectiva, de la espada envainada, de las maniobras, de la variación de tácticas, del ejército en marcha, del terreno, de las fortalezas y debilidades del enemigo, y de la organización del ejército. Las lecciones de Sun Tzu ganaron a versiones contemporáneas de muchos autores y consultores. La organización lineal tiene sus orígenes en la organización militar de los ejércitos de la antigüedad y de la época medieval. (Chiavenato, 2007)

Influencia de la Revolución Industrial.

Con la Invención de la máquina de vapor por James Watt (1736-1819), y su posterior aplicación en la producción, surgió una nueva concepción del trabajo que modificó por completo la estructura social y comercial de la época, y originó rápidas y profundos cambios económicos, políticos y sociales, en el lapso de un siglo, mucho mayores que los ocurridos en el milenio anterior. (Chiavenato, 2007)

Teoría Neoclásica.

“La Teoría neoclásica considera que la administración es una técnica social básica, lo cual implicaba que los administradores debían especializarse en su trabajo, de acuerdo a las técnicas, herramientas y el personal necesario, las funciones del administrador: planeación, organización, dirección y control. En conjunto, esas funciones administrativas constituyen el proceso administrativo.” (Carrillo Osorio, 2018)

La Teoría Neoclásica de la Administración surge en la segunda mitad del Siglo XX, es decir en la década de 1950. Las principales características de este enfoque de pensamiento

son el énfasis en la práctica de la administración, la reafirmación de los postulados clásicos, el énfasis en los principios generales de administración, en los objetivos y en los resultados, trabaja un eclecticismo abierto que se basa en múltiples teorías y también pretende conciliar las diversas teorías y corrientes existentes. (Castrillón Ortega, 2014)

Escuela de la Administración Científica.

La Escuela de la Administración Científica surge a principios del siglo XIX debido a la eliminación del bajo rendimiento y de las causas que determinan el trabajo lento, debido a que existían indeficientes métodos de producción y los sistemas de administración eran defectuosos, esto hizo que se estudiaran métodos para manejar el tiempo y los movimientos para de esta manera asegurar la máxima prosperidad para el patrón, junto con la máxima prosperidad para cada uno de los trabajadores, lo que dio como resultado la estandarización de procesos productivos y la Organización Racional del Trabajo. (Castrillón Ortega, 2014)

Enfoque Humanista.

En la época intermedia entre la Teoría Clásica de la Administración y la Teoría de las Relaciones Humanas surgieron autores que establecieron críticas y reformulaciones a la teoría administrativa, pero con bases en los principios fundamentales de la Administración. (Castrillón Ortega, 2014)

- ✓ Hugo Minsterberg (1863-1916). Introdutor de la psicología aplicada a las organizaciones y del empleo de los test para la selección de personal.
- ✓ Ordway Tead (1860-1933). Pionero en tratar la orientación democrática en la administración.
- ✓ Mary Parker Follet (1868-1933). Introdujo la corriente psicológica en la administración.
- ✓ Chester Barnard (1886-1961). Introdujo la teoría de la cooperación organizacional.

(Castrillón Ortega, 2014)

La motivación.

Esta época surge en el dominio de la Psicología y luego es trasladada parcialmente a la Administración, la teoría de la motivación busca explicar el comportamiento del ser humano con relación a la productividad. Elton Mayo y su equipo propusieron una nueva teoría de la motivación: el ser humano es motivado no sólo por estímulos económicos y salariales, sino también por recompensas sociales y simbólicas. (Castrillón Ortega, 2014)

Menciona (Castrillón Ortega, 2014) que los autores que influyeron en esta época en materia administrativa fueron Pfeffer, quien aseguraba que la clave del éxito de la organización está en las personas y en el liderazgo, por lo tanto, el administrador debe ser un gran líder y Abraham Maslow quien identifica las necesidades que influyen en el individuo como un factor determinante en la motivación y en su relación con el entorno y transmite estos conocimientos a través de la hoy conocida Pirámide de Maslow. (Castrillón Ortega, 2014)

Bases Conceptuales.

Gestión Administrativa.

La gestión administrativa es un proceso sistemático, la cual busca el logro de objetivos de manera eficiente; así también podemos compartir con los autores Ramírez, Ramírez y Calderón, los cuales tienen una concepción hacia la importancia de la Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial; la cual radica, en el conocimiento pleno de la Administración de Negocios; ya que conlleva, a ser eficientes, efectivos y económicos en la conducción de su empresa sea esta, pequeña, mediana o grande; por lo tanto, para lograrlo, es necesario practicar el mejoramiento continuo de la gestión administrativa de la organización. (Ramirez, Ramirez, & Calderon , 2017)

El autor (Anzola, 2002) menciona que “gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”. (Pág.70)

Administración.

Por muchos años el hombre a tenido que desarrollar la manera de poder realizar actividades para cumplir con cualquier propósito, ahora podemos decir que la administración ha estado siempre presente en la humanidad; es por ello que, se puede mencionar a la administración como esos métodos o procesos que permiten realizar las actividades adecuadas mediante pasos que ayudan a cumplir con los objetivos planteados; Chiavenato 2005, en su libro de Administración nos dice que la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia.

El autor Robbins Coulter nos dice que la administración “es aquella que involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que estas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz; la administración implica que la gente responsable realice las actividades de forma eficiente y eficaz, o al menos, que eso sea a lo que aspiren” (Robbins & Coulter, 2010)

Según Idalberto Chiavenato, la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales, es por ello que para esta investigación se utilizarán estas dimensiones para el desarrollo de la metodología de esta investigación.

Planificación.

“La Planificación se define como el proceso sistemático lógico secuencial que se ejecuta para lograr uno o más objetivos.” (Lizcano, 2018)

Para Costa, 2006 la planificación desde el punto de vista administrativo es la primera función porque sirve de base para las demás funciones administrativas. Agrega que esta función determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos; por ende, define la planificación como un modelo teórico para actuar en el futuro, donde se establecen los objetivos y se detallan los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. (Costa, 2006)

“La planificación implica definir objetivos de la organización, establecer estrategias para lograr dichos objetivos y desarrollar planes para integrar y coordinar actividades de trabajo.” (Robbins & Coulter, 2010)

(Cortiñas, 2019) La planificación, la planeación o el planeamiento, es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente.

La Planeación sirve para determinar los objetivos y metas que se van a seguir. A continuación, se detallan las actividades a seguir dentro de la planeación:

- Determinar los objetivos.
- Pronosticar.
- Establecer las condiciones del trabajo a realizar.
- Implantar un plan de logros, donde prevalezca la creatividad.
- Anticiparse a los posibles problemas futuros.
- Corregir el plan de logros para obtener resultados. (Cortiñas, 2019)

Organización.

“La organización es una función que persigue un fin, que fue previamente definido a través de la planeación. Busca efectuar y coordinar actividades, de tal forma que el conjunto de las mismas actúe como una sola, para lograr propósitos comunes.” (Gonzalez, 2014)

La organización es lo que hace que un grupo de personas trabaje por un objetivo en común, en esta conceptualización aporta (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) cuando dicen que la organización consiste en identificar y clasificar actividades para el cumplimiento de objetivos y mediante la asignación de actividades supervisadas se logran grandes resultados.

Para Chiavenato, la organización es la función administrativa relacionada con la asignación de tareas, la distribución a los equipos o departamentos y asignación de recursos necesarios a los mismos. (Chiavenato, Teoría general de la administración, 2005)

Dirección

Chiavenato, 2005 en su libro de Teoría General de la Administración define la dirección como: “La puesta en marcha de lo que fue planeado y organizado. En consecuencia, la dirección es la función administrativa que incluye el empleo de la influencia para activar y motivar las persona a alcanzar los objetivos organizacionales”. (Chiavenato, Teoría general de la administración, 2005)

(Münch, 2010) menciona que la dirección dentro del proceso administrativo es muy importante porque es donde el administrador debe tener cualidades para poder guiar a sus colaboradores, asimismo nos dice que la dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y el ejercicio del liderazgo. (Münch, 2010)

“La ejecución comprende una serie de elementos como toma de decisiones, motivación, liderazgo, comunicación y supervisión.” (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018)

Control

(Chiavenato, 2005) nos dice que “El control es la función administrativa relacionada con el monitoreo de las actividades para mantener la organización en el camino correcto, de modo que se puedan conseguir los objetivos y emprender los ajustes necesarios para corregir los desvíos”.

El Control evalúa y corrige el desempeño de las actividades para asegurar que los objetivos se estén cumpliendo. Las actividades que realiza son:

- Evalúa los resultados & los estándares de desempeño.
- Transfiere datos, donde se muestren comparaciones y variaciones.
- Proponer acciones correctivas cuando sea el caso.
- Comunica a los miembros responsables de los resultados. (Chiavenato, 2005)

" El control de gestión se trata de un proceso para garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades planeadas. Su objetivo es localizar los puntos débiles y los errores para rectificarlos y evitar su repetición." (Chiavenato, 2005)

(Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018) citando a (Stoner, 1996) menciona que el control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018)

El autor continúa en su escrito explicando que hablar de control como fase del proceso administrativo, es enfocarnos en la evaluación y rendimiento de cada una de las actividades que se realizan coincidan con las actividades planificadas, y de no ser así corregir errores y retroalimentar para garantizar que lo planeado se ponga en práctica. Menciona que las etapas de control son: Establecimiento de estándares, medición, corrección y retroalimentación. (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018)

CAPITULO III

DISEÑO METODOLÓGICO.

El diseño metodológico es un conjunto de pasos o técnicas que ayudan a resolver problemas o un fenómeno determinado, tal como nos dice Tamayo: “es un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento” (Tamayo, 2014)

Martínez Héctor, en su libro Metodología de la Investigación define al diseño metodológico como un “Estudio sistemático de los métodos que se utilicen en relación con los fines y metas que se plantean en la investigación científica” (Martinez, 2012)

Entonces, el marco metodológico es el método que permite ampliar el estudio, se puede decir que la metodología refleja la teoría por medio de los ordenamientos generales que logran de forma clara y precisa el objetivo de lo que se está investigando.

Tipo y Diseño de la investigación.

En esta investigación se utilizará un tipo de investigación cuantitativa, apoyado en lo que nos dice Sampieri, Fernández y Collado que esta investigación es aquella que “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.” (Hernandez Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014)

De la misma manera la investigación cuenta con una metodología de tipo cualitativa por el motivo de que se realizó una entrevista a la administradora de la empresa RH Gypsum y ferretería, la cuál dará un sustento que ayude al desarrollo de la investigación, determinando un diagnóstico más preciso.

Esta investigación se realiza con un diseño descriptivo, es decir, esta investigación “busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier

otro fenómeno que se ha sometido a análisis” (Hernandez Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014)

La investigación cuenta con una modalidad de campo porque se asistirá al lugar donde se realiza la investigación, en este caso de estudio, en la empresa “RH Gypsum y ferretería”, esta investigación también es bibliográfica-documental, de acuerdo a que, se ha investigado antecedentes que tienen relación con la variable objeto de estudio y asimismo se ha relacionado con textos que aportan significativamente a esta investigación; es no experimental porque no se alteran las variables, las cuales se pueden observar tal como se dan en su contexto natural esperando resultados para luego analizarlos.

Población de estudio.

(Hernandez Sampieri, 2014) Define a la población como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”

Para esta investigación se determinó que la población de estudio serán las personas que trabajan en la empresa, de acuerdo a esto, la investigación está dirigida cuatro trabajadores que conforman la empresa RH Gypsum y Ferretería de la ciudad de Manta.

Tamaño de la Muestra.

“La muestra es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población universo o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada.” (Tamayo, 2014)

Como la población es pequeña, basados en lo que nos dice Hernández Sampieri, que cuando la muestra es menor a 50, se puede tomar el 100% de la población como muestreo, ya que, el número a estudiar es pequeño y en nuestro caso de estudio son cuatro colaboradores de la empresa los que van a representar la muestra.

Técnicas y recolección de datos.

“La técnica de recolección de datos es la parte operativa del diseño investigativo. Hace relación al procedimiento, condiciones y lugar de la recolección de datos.” (Tamayo, 2014)

En esta investigación se realizó una entrevista que permitió, recoger información de manera directa por la administradora de la empresa RH Gypsum y ferretería, dando así mayor realce a la investigación realizada.

Sampieri menciona que “Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico.” (Hernandez Sampieri, 2014)

En esta investigación se aplican encuestas a los empleados en una escala Likert, esta escala tendrá la siguiente especificación para sus respuestas:

- 5 - Totalmente de acuerdo
- 4 - Casi de acuerdo
- 3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 2 - Casi en desacuerdo
- 1 - Totalmente en desacuerdo

Sr (a): ZAIRA BAZURTO SORNOZA.

Administrador (a) de la empresa RH Gypsum y ferretería de la ciudad de Manta.

- 1. ¿Realiza planificación estratégica, donde determina objetivos empresariales y las estrategias a seguir para cumplir con los mismos?**

Si se determinan objetivos todos los meses, publicidad, estrategias de ventas y todo que tenga que ver con marketing etc.

- 2. ¿Existe en su empresa una Misión, Visión, Objetivos empresariales y valores establecidos y socializados con sus colaboradores?**

En la empresa solo existe misión establecida y si se les da a conocer a los colaboradores; la visión alguna vez se realizó, pero sin tomar importancia.

- 3. ¿Cómo determina los puestos y funciones de cada uno de sus colaboradores?**

Se determina en base a lo de departamentos como ventas, de bodega cada quien tiene sus funciones, los bodegueros se encargarán de todo lo que es inventario y mercadería, responder con cada cosa que no se dañen y ventas hacer las proformas, seguimientos lo que ir a bodega lo que se está quedando y promocionarlo, la cajera de cuadro de caja la persona de publicidad, la contadora.

- 4. ¿Considera que la remuneración que reciben todos los colaboradores de la empresa es justa para el desempeño que realizan?**

Considero que si es justa ellos ganan todo lo que es de ley están asegurados, tiene un sueldo que les sirve para mantener a sus familias.

- 5. ¿De qué manera ud motiva a los colaboradores de la empresa RH Gypsum y ferretería de la ciudad de Manta??**

Se motiva con cuestiones de bono para el personal, tarjeta de regalo, uniformes, reuniones empresariales o festividades, para motivar al empleado.

6. ¿Qué tipo de liderazgo aplica en la dirección de la empresa? ¿Cómo aplica este liderazgo en la empresa?

Liderazgo democrático y participativo, pero siempre para ser un buen líder hay que poner el hombro y ayudar, si nos consideramos que mi esposo y yo somos ayudantes de ellos como un apoyo, no estamos nosotros en oficinas si no que apoyando en ventas en bodega en lo que se pueda, tanto familiar o emocional, cuando ellos han necesitado hemos tratado de estar allí para ayudarlos.

7. ¿Evalúa el desempeño de sus colaboradores? ¿De qué manera?

De verdad que aquí no ponemos un monto de ventas diarias, y no se podría determinar el desempeño de manera específica; sabemos que el desempeño es bueno por la observación y porque la empresa se mantiene en el mercado.

8. ¿Corrige y Realiza retroalimentación de las actividades que realizan en la empresa RH Gypsum y ferretería de la ciudad de Manta? ¿Cómo y en qué momento lo realiza?

La retroalimentación se la hace a través de cursos y de marcas a través de vía virtual, hemos estado trabajando así cuestiones de charlas donde ellos participan, en ese aspecto si me gusta que todos participen y conozcan para ellos puedan saber del tema.

Análisis e Interpretación de Resultados.

Resultados de Planificación

1. La empresa RH Gypsum y ferretería cuenta con una visión y misión que facilita enmarcar el rumbo de la misma.

Tabla 1 *Visión y Misión*

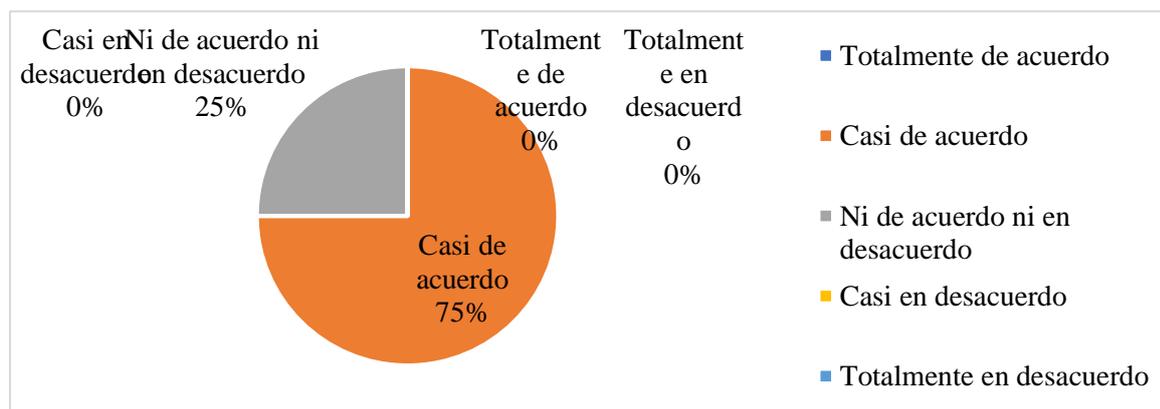
Visión y Misión

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
Casi de acuerdo	3	75%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	25%
Casi en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: David Manosalbas.

Figura 1 *Visión y Misión*

Visión y Misión



Análisis e Interpretación:

De acuerdo a lo que se puede observar, de los 4 empleados, 1 mencionó que no está ni de acuerdo ni desacuerdo, mientras 3 que representan el 75% mencionaron estar casi de acuerdo, en esto se interpreta que no hay homogeneidad en que exista una misión y visión que proponga un rumbo establecido de la empresa.

2. La empresa RH Gypsum y ferretería establece objetivos claros que se puedan lograr.

Tabla 2 *Objetivos*

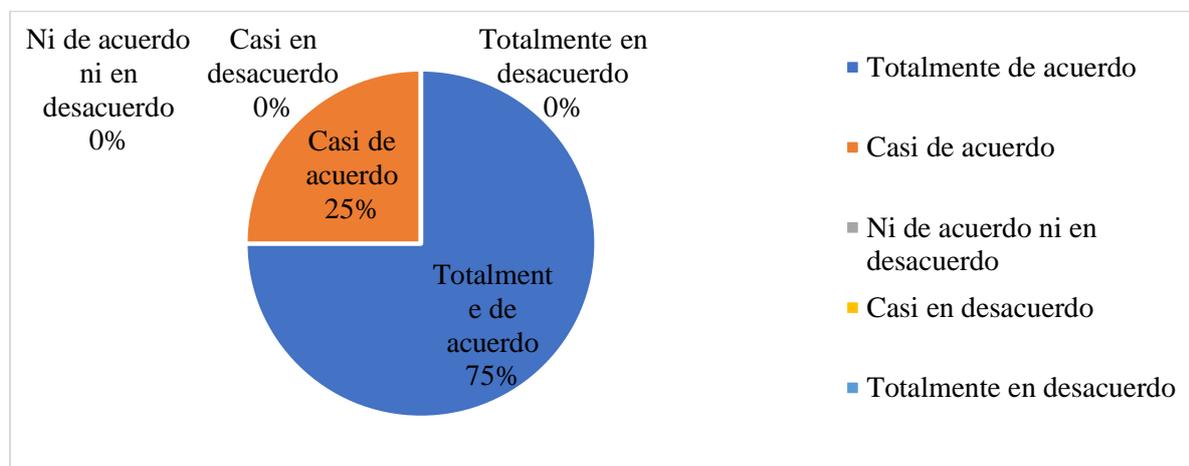
Objetivos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	75%
Casi de acuerdo	1	25%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Casi en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: David Manosalbas.

Figura 2 *Objetivos*

Objetivos



Análisis e Interpretación:

En lo que respecta a establecer los objetivos, un 75% corresponde a que están totalmente de acuerdo y 1 colaborador que menciona estar de acuerdo, según se puede interpretar en esta afirmación la empresa si establece objetivos y sus colaboradores los tienen muy claros, de esta manera la empresa puede marchar de manera eficiente.

3. La empresa RH Gypsum y ferretería establece estrategias y comunica las mismas para mejorar las actividades y captar más clientes.

Tabla 3 Estrategias

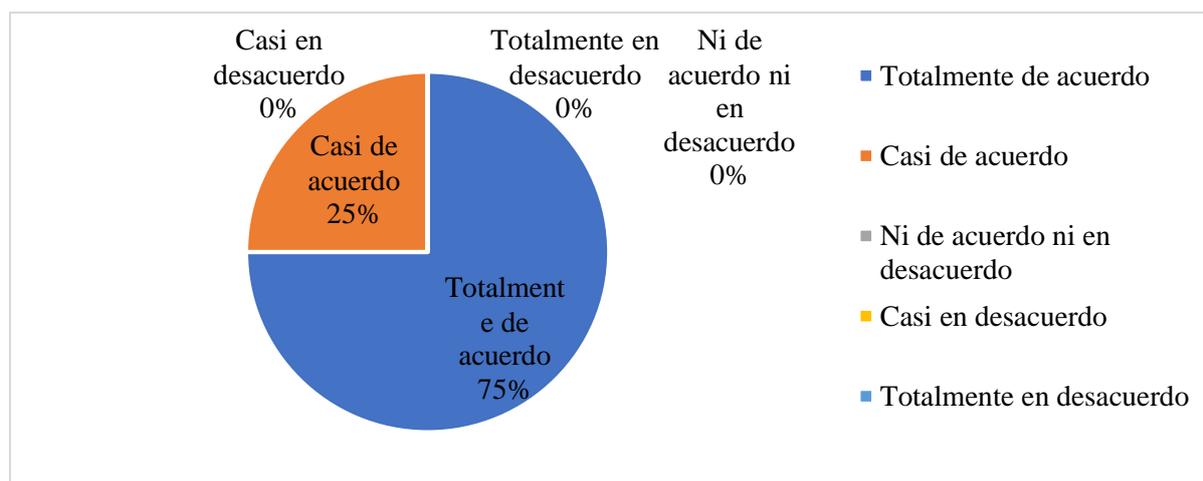
Estrategias

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	75%
Casi de acuerdo	1	25%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Casi en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: David Manosalbas.

Figura 3 Estrategias

Estrategias



Análisis e Interpretación:

Se puede observar un 75% totalmente de acuerdo que corresponde a 3 colaboradores un 25% correspondiente a un colaborador que mencionó estar casi de acuerdo con esta afirmación, se destaca que la empresa tiene estrategias y las comunica oportunamente para que sus colaboradores conozcan el camino a seguir.

Resultados de Organización

4. En la empresa RH Gypsum y ferretería las funciones de los trabajadores están correctamente delimitadas y son comunicados a los mismos.

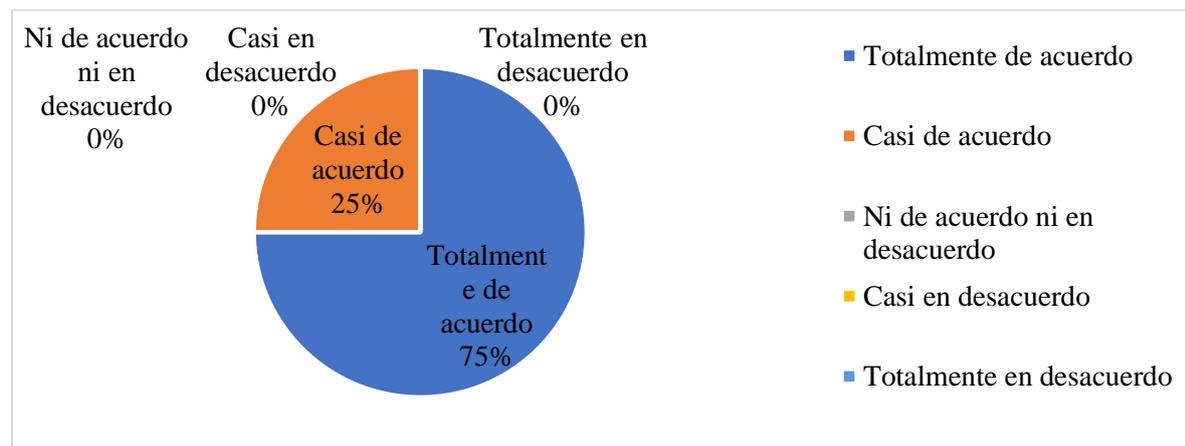
Tabla 4 Funciones

Funciones

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	75%
Casi de acuerdo	1	25%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Casi en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Figura 4 Funciones

Funciones



Análisis e Interpretación:

En esta afirmación se observa un 75% (3 colaboradores) totalmente de acuerdo y un 25% (1) casi de acuerdo; por lo que se interpreta que, en la empresa, las funciones de cada colaborador están correctamente asignadas y sus empleados lo avalan con sus respuestas.

5. Considera usted que los puestos en la empresa RH Gypsum y ferretería son correctamente asignados

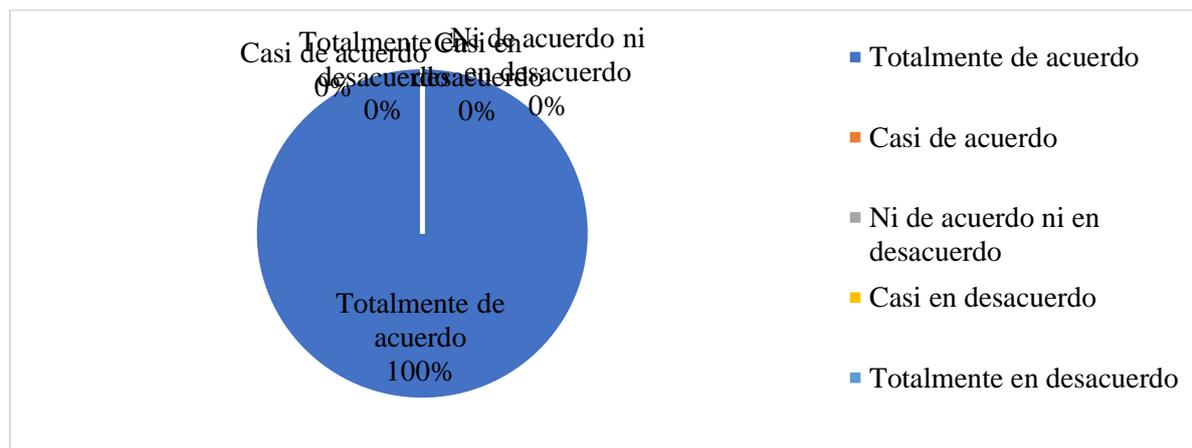
Tabla 5 Puesto

Puesto

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	100%
Casi de acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Casi en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Figura 5 Puesto

Puesto



Análisis e Interpretación:

En esta afirmación se observa una importante igualdad de opiniones con el 100% que significa estar totalmente de acuerdo, por lo que se interpreta que, en la empresa, los puestos están correctamente asignados y sus empleados lo confirman a través de sus respuestas presentadas.

6. La empresa RH Gypsum y ferretería brinda una remuneración justa y a tiempo.

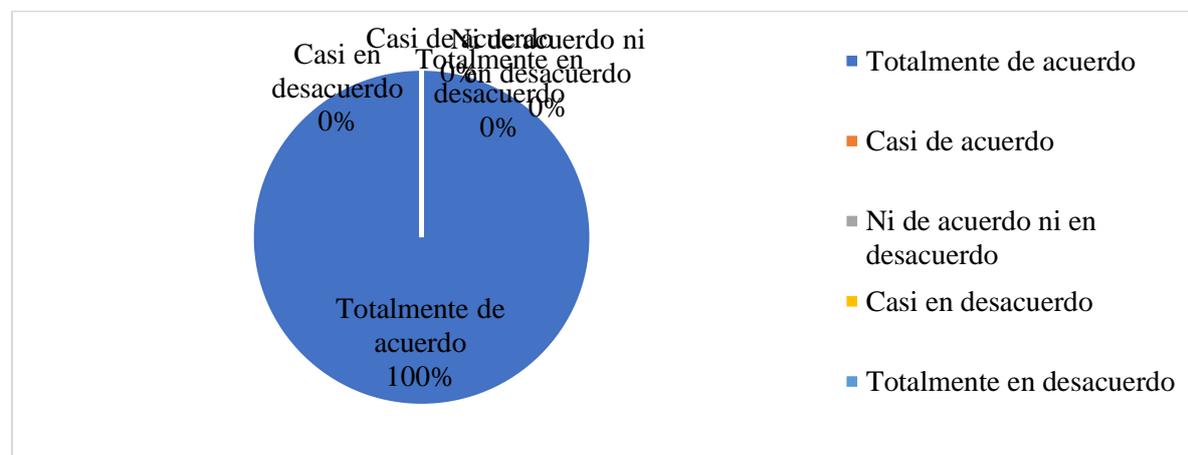
Tabla 6 Remuneración

Remuneración

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	100%
Casi de acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Casi en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Figura 6 Remuneración

Remuneración



Análisis e Interpretación:

En esta afirmación se observa que el 100% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con la remuneración que reciben, esto es muy loable en la empresa, de acuerdo a que, el poder dar una remuneración justa a los empleados mantiene un ambiente laboral excelente.

Resultados de Dirección

7. Usted se siente motivado(a) en su lugar de trabajo.

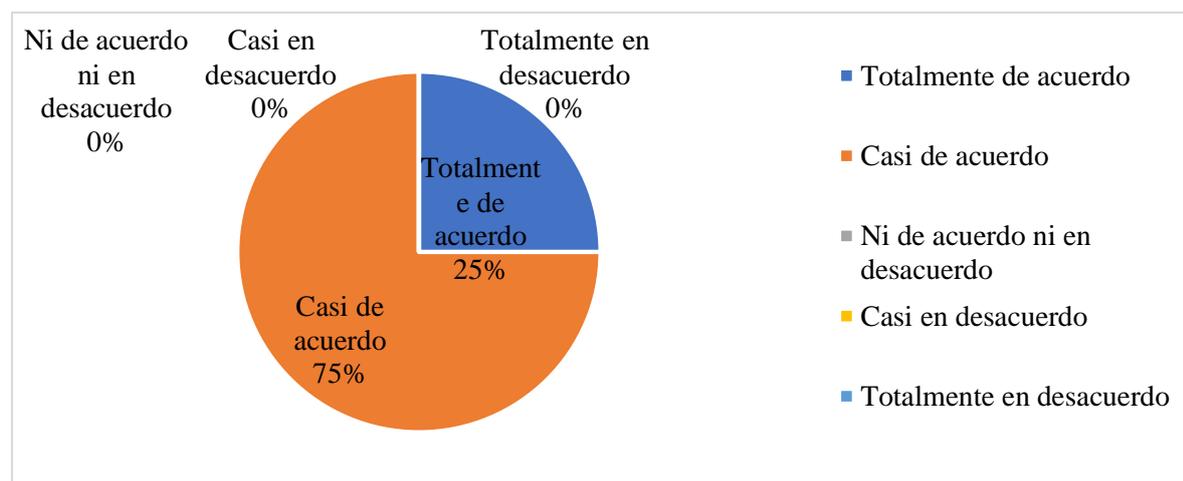
Tabla 7 Motivación

Motivación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	25%
Casi de acuerdo	3	75%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Casi en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Figura 7 Motivación

Motivación



Análisis e Interpretación:

En esta afirmación observamos un 75% casi de acuerdo y un 25% totalmente de acuerdo en lo que respecta a la motivación en el lugar de trabajo, aunque en la entrevista se mencionó los múltiples beneficios que se brinda a los empleados, ellos no están completamente de acuerdo con que esto sea así; se puede mencionar que hay que profundizar en lo que respecta a la motivación por la inconsistencia observada entre entrevista y encuesta.

8. El liderazgo que se práctica en la empresa RH Gypsum y ferretería actualmente es eficaz.

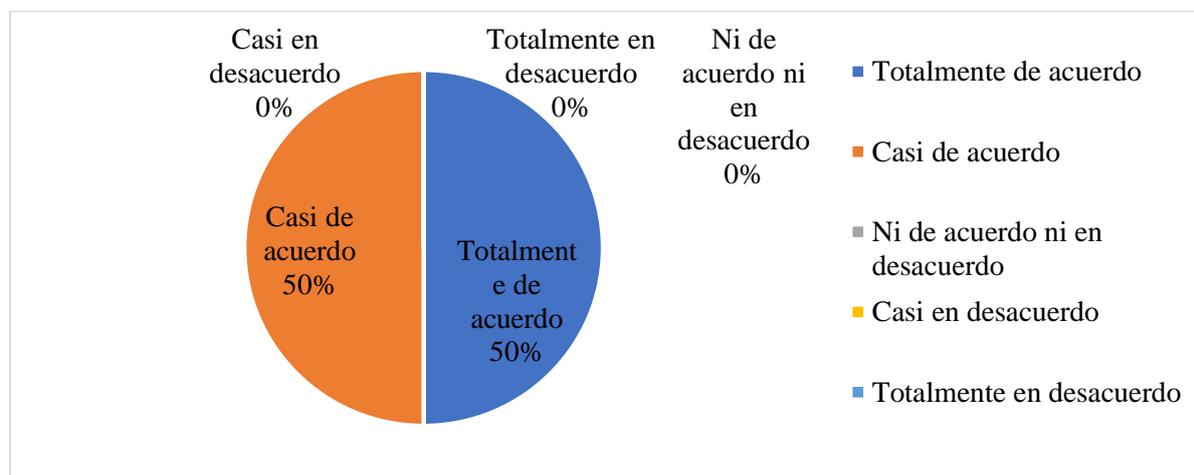
Tabla 8 Liderazgo

Liderazgo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	50%
Casi de acuerdo	2	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Casi en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Figura 8 Liderazgo

Liderazgo



Análisis e Interpretación:

En lo que respecta a la eficacia con lo que se maneja el liderazgo, se observa un 50% totalmente de acuerdo y otro 50% casi de acuerdo, lo cual es bueno para la persona que administra esta empresa, porque sus empleados respaldan su manera de dirigir mediante su liderazgo.

9. Considera usted que en la empresa RH Gypsum y ferretería se da una comunicación oportuna y eficaz.

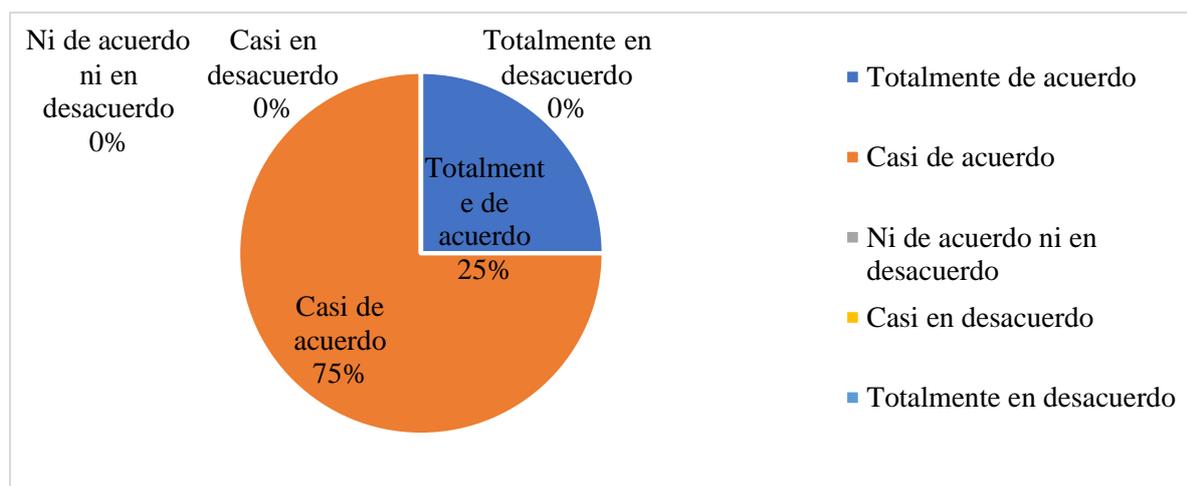
Tabla 9 Comunicación

Comunicación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	25%
Casi de acuerdo	3	75%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Casi en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Figura 9 Comunicación

Comunicación



Análisis e Interpretación:

En el caso de la comunicación un 75% está casi de acuerdo y 25% totalmente de acuerdo, esto representa que, si existe una comunicación oportuna, lo cual ayuda a los empleados a dar sus opiniones de manera clara y que puedan aportar al desarrollo de sus actividades.

Resultados de Control

10. La empresa RH Gypsum y ferretería aplica las evaluaciones de desempeño periódicamente a sus trabajadores

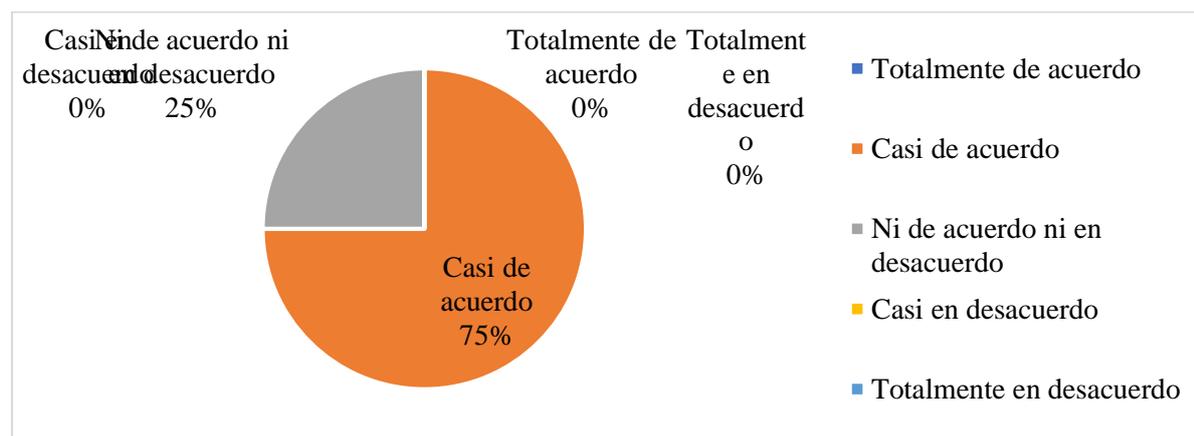
Tabla 10 Evaluaciones de desempeño

Evaluaciones de desempeño

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
Casi de acuerdo	3	75%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	25%
Casi en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Figura 10 Evaluaciones de desempeño

Evaluaciones de desempeño



Análisis e Interpretación:

De acuerdo a lo observado, el 75% se nota casi de acuerdo y un 25% que corresponde a un empleado se observa neutral, es decir, ni de acuerdo ni desacuerdo, por lo cual se puede interpretar que no existe una evaluación de desempeño como tal y esta podría mejorarse para potencializar las competencias de los empleados.

11. Considera que recibe las correcciones apropiadas de los problemas que se le presentan en el trabajo

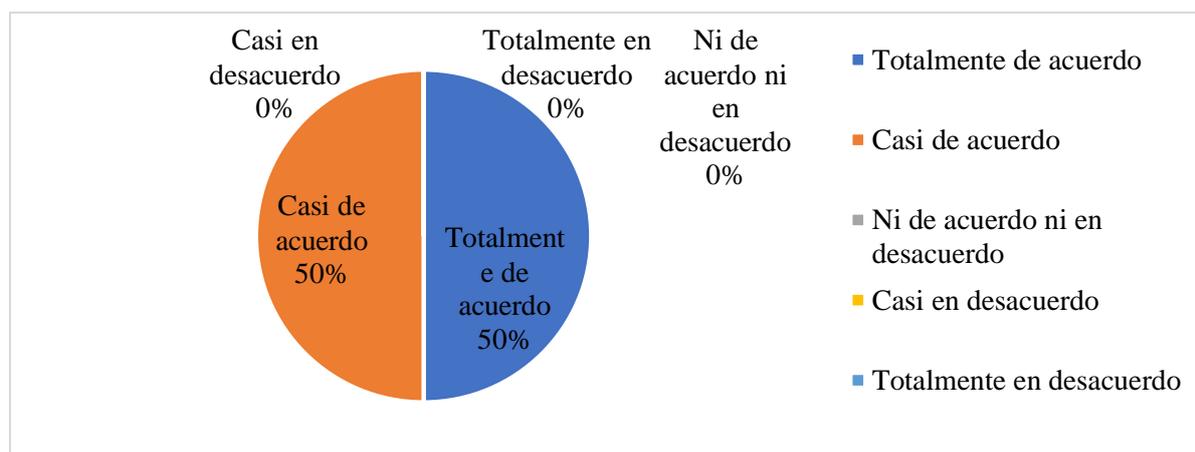
Tabla 11 *Acciones correctivas*

Acciones correctivas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	50%
Casi de acuerdo	2	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Casi en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Figura 11 *Acciones correctivas*

Acciones correctivas



Análisis e Interpretación:

En esta afirmación se observa un 50% compartido entre totalmente de acuerdo y casi de acuerdo, correspondiente a 2 trabajadores por cada ítem de respuesta; esto se interpreta que la empresa sí maneja acciones correctivas que permitan el control de las actividades.

12. La empresa RH Gypsum y ferretería realiza una correcta retroalimentación con los trabajadores para que puedan mejorar sus actividades.

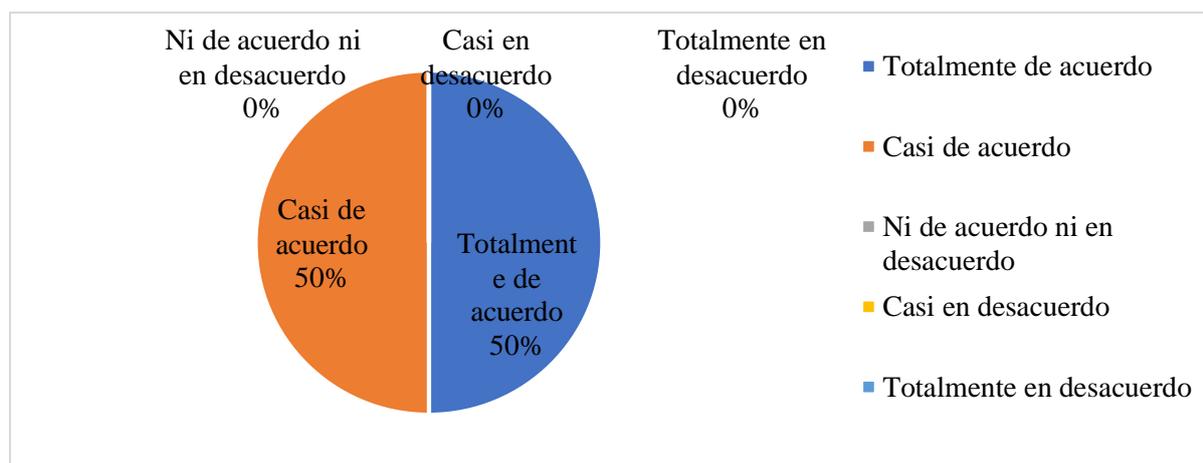
Tabla 12 *Retroalimentación*

Retroalimentación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	50%
Casi de acuerdo	2	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Casi en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Figura 12 *Retroalimentación*

Retroalimentación



Análisis e Interpretación:

En esta afirmación que pertenece a la dimensión de control se puede observar las repuestas iguales a la afirmación anterior de acciones correctivas, por lo cual también se obtiene un 50% en totalmente de acuerdo y 50% casi de acuerdo, interpretándose que la empresa si tiene retroalimentaciones para seguir mejorando en cada proceso y en cada función que los empleados se desenvuelven.

Análisis de Resultados por Dimensiones.

Planificación

Tabla 13 Puntuación dada a la dimensión de Planificación

Puntuación dada a la dimensión de Planificación

Dimensiones		Planificación	
Encuestados	Visión y Misión	Objetivos	Estrategias
1	4	5	5
2	4	5	5
3	3	4	5
4	4	5	4
X	3,75	4,75	4,75
X			4,42

Elaborado por: David Manosalbas

Los resultados en la dimensión de planificación muestran un resultado favorable en la empresa RH Gypsum y Ferretería, podemos observar que en las calificaciones ponderadas a cada indicador son altas, por lo que en su resultado general pondera un 4,42 lo cual es aceptable dentro de la Gestión Administrativa como objeto de la investigación en su dimensión de planificación. Analizando cada indicador, se observa que en visión y misión no existe una calificación alta, la cual, dentro del rango de calificaciones corresponde a ni de acuerdo ni desacuerdo, es aquí donde se puede apreciar alguna falencia que complementada con la entrevista se puede determinar que en lo que respecta a la visión se necesita actualizar y fortalecer la misma de manera que los trabajadores conozcan hacia donde se quiere ir la empresa.

Calificando la dimensión en su totalidad, y como se dijo anteriormente con una ponderación de 4,42 se **ACEPTA la hipótesis específica 1**, la cual menciona que “La Planificación en la Gestión administrativa de la empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta es eficiente”

*Organización***Tabla 14** Puntuación dada a la dimensión de Organización

Puntuación dada a la dimensión de Organización

Dimensiones		Organización	
Encuestados	Funciones	Puestos	Remuneración
1	5	5	5
2	5	5	5
3	5	5	5
4	4	5	5
X	4,75	5	5
X			4,92

Elaborado por: David Manosalbas.

En cuanto a la Organización, los empleados de la empresa RH Gypsum y Ferretería indican que esta dimensión si está siendo bien gestionado según el resultado ponderado en cada indicador, por lo cual se determina que las funciones, los puestos, la remuneración si está siendo bien administrada y avalada por los empleados mediante la encuesta realizada; en una empresa es de vital importancia que los trabajadores conozcan sus puestos y funciones y como se puede observar en esta investigación, esto se realiza de manera correcta, por lo cual, se determina que con una ponderación de 4,92 **se ACEPTA la hipótesis específica 2**, la cual argumenta que “La Organización en la Gestión administrativa de la empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta se lleva a cabo de manera correcta.”

*Dirección***Tabla 15** Puntuación dada a la dimensión de Dirección

Puntuación dada a la dimensión de Dirección

Dimensiones	Dirección			
	Encuestados	Motivación	Liderazgo	Comunicación
1	4	5	4	
2	5	4	5	
3	4	4	4	
4	4	5	4	
X	4,25	4,5	4,25	
X				4,33

Elaborado por: David Manosalbas.

En lo que respecta a la dimensión de dirección, se puede observar una aceptación muy favorable de los empleados hacia la dirección que lleva la persona encargada de la administración de la empresa, se determina que en los indicadores de motivación, liderazgo y comunicación hay calificaciones arriba de los cuatro puntos en cada una, por ello, se determina que existe una dirección adecuada, se evidencia una buena relación entre administrador y empleados, asimismo que los colaboradores se sienten motivados dentro de sus áreas de trabajo y en términos generales, el liderazgo se nota que se maneja adecuadamente siendo participativo en las actividades de la empresa.

Por todo lo anterior se determina que con una calificación de 4,33 se **ACEPTA la hipótesis específica 3**, que indica que “La Dirección en la Gestión administrativa de la empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta es óptima.”

*Control***Tabla 16** Puntuación dada a la dimensión de Control

Puntuación dada a la dimensión de Control

Dimensiones		Control	
Encuestados	Evaluaciones de desempeño	Acciones correctivas	Retroalimentación
1	3	4	4
2	4	5	5
3	4	5	4
4	4	4	5
X	3,75	4,5	4,5
X			4,25

Elaborado por: David Manosalbas.

De acuerdo a la dimensión de control se puede observar una calificación de 4,25 la cual es considerada como una buena administración en el control de la empresa; se puede observar que dentro de la evaluación de desempeño existe una calificación de 3,75 que pertenece a la evaluación de desempeño, lo cual interpretando se puede decir que en una empresa la evaluación de sus colaboradores siempre es algo que se hace muy superficial y muchas veces no se realiza, aunque de acuerdo a esta dimensión en su totalidad se determina que si se ha administrado de manera correcta y esto se refleja en la ponderación total de 4,25 y esto determina que **se ACEPTA la hipótesis específica 4**, la cual determina que el control en la Gestión administrativa de la empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta es idónea para el cumplimiento de objetivos.

Comprobación de Hipótesis General

Tabla 17 Puntuación dada por los trabajadores*Puntuación dada por los trabajadores*

Encuestado N.º	1	2	3	4
Pregunta 1	4	4	3	4
Pregunta 2	5	5	4	5
Pregunta 3	5	5	5	4
Pregunta 4	5	5	5	4
Pregunta 5	5	5	5	5
Pregunta 6	5	5	5	5
Pregunta 7	4	5	4	4
Pregunta 8	5	4	4	5
Pregunta 9	4	5	4	4
Pregunta 10	3	4	4	4
Pregunta 11	4	5	5	4
Pregunta 12	4	5	4	5
X	4,42	4,75	4,33	4,42

Elaborado por: David Manosalbas.

La comprobación de la hipótesis general se establecerá con la encuesta realizada, fortalecida con la entrevista a la administradora de la empresa RH Gypsum y Ferretería, lo cual se detalló una escala del 1 – 5.

Con base a lo anterior, lo óptimo es obtener una calificación entre 4 y 5, y cómo podemos observar en la tabla 17 es la puntuación dada por los trabajadores reflejada en la variable X.

La hipótesis general menciona lo siguiente: “La Gestión Administrativa en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta se desarrolla de manera óptima en todos sus procesos.” Esta hipótesis será nuestra hipótesis nula; por lo contrario, la hipótesis alternativa será la Gestión Administrativa en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta NO se desarrolla de manera óptima en todos sus procesos.

La afirmación de la hipótesis general, la cual será llamada hipótesis nula se determina mediante la media de X , la cual debe tener un promedio entre 4 y 5 que se representa de la siguiente manera: $\mu \geq 4$.

La afirmación alternativa de la hipótesis general, la cual será llamada hipótesis alternativa se determina de la media de X , la cual debe obtener un promedio menor al valor promedio que se encuentre entre 1 y 4, que se representa así: $\mu \leq 4$

Al ser una población finita y tomando el 100% de la población como muestra, esta determinación de la hipótesis general será completamente confiable.

Mediante el cálculo de la media muestral, basándose en la tabla 17, donde se determinaron las puntuaciones otorgadas, se definirá de la siguiente manera:

- Si se obtiene que X es mayor a 4, se acepta la hipótesis Nula.
- Si se obtiene que X es igual o menor a 4 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

El cálculo de la media muestral de X es:

$X: 4.48$

$\mu=4.48$

Cómo μ es mayor a 4 se determina que la hipótesis nula se acepta como verdadera, dando como resultado de la investigación que se afirma la hipótesis general planteada, la cual menciona que:

“La Gestión Administrativa en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta se desarrolla de manera óptima en todos sus procesos.”

CAPITULO IV

DISEÑO DE LA PROPUESTA.

Título de la propuesta:

Fortalecimiento de la gestión administrativa en la empresa RH Gypsum y ferretería de la ciudad de Manta.

Introducción.

La gestión administrativa es el conjunto de actividades que hace que una empresa sea eficiente en todos sus procesos, la correcta gestión ayuda a cualquier organización a alcanzar todos sus objetivos y que la misma utilice sus recursos de manera óptima.

De acuerdo a la investigación realizada se han tomado sus dimensiones como lo son la planificación, organización, dirección y control, las cuales fueron evaluadas mediante las técnicas de entrevista y encuestas para analizar de qué manera se lleva la gestión administrativa en la empresa RH Gypsum y ferretería. Esta investigación determinó mediante comprobación de hipótesis que los procesos están siendo manejados de manera correcta en su gran mayoría; aunque se puede observar mediante las ponderaciones que, en planificación y control, existen resultados más bajos en comparación a otras dimensiones; en lo que respecta a la planificación se determinó mediante la entrevista que la empresa si cuenta con misión, pero no han determinado la visión ni los años en los que se desea proyectar la misma.

Con respecto al control en lo que respecta a la evaluación de desempeño, en la entrevista se manifestó que no existe un plan de seguimiento o evaluación a los trabajadores y que el desempeño se lo mide por medio de la observación en el mantenimiento de los ingresos que mantiene la empresa por ventas y reconocimiento en el mercado.

Por lo anterior se plantea una propuesta que fortalezca la gestión administrativa en estas dos áreas, que mediante estrategias definidas se pueden conseguir y socializar con los colaboradores de la empresa.

Justificación.

Esta propuesta se justifica porque se realizó un estudio cuali-cuantitativo, en el cual se determinó indicadores, los cuales se deben fortalecer para que la gestión administrativa tenga su efecto de la manera más favorable.

Mediante la aplicación de estrategias de fortalecimiento la empresa tendrá un crecimiento administrativo, el cual, se enfocará en que se pueda desarrollar la visión de la empresa y estrategias para poder dar seguimiento al desempeño de los trabajadores; estos son indicadores muy importantes para que la empresa tenga su horizonte claro y sus colaboradores conozcan los logros a alcanzar.

Naturaleza de la empresa.

Rh Gypsum & Ferretería, inicio sus actividades comerciales en el año 2016, dando su servicio de Gypsum bajo la tutela del Sr. Ronald Hernández en techados y paredes, y todo referente a este. Hasta el año 2018 que decidieron abrir su propia ferretería con su esposa la Sra. Zaira Basurto hasta el presente año que mantienen sus actividades.

Las actividades de la empresa han ido mejorando con el tiempo, siendo más eficientes en sus procesos, la empresa se maneja administrativamente de una manera superficial, aunque desde la experiencia se ha sabido mantener en el mercado e ir siendo reconocida en la ciudad de Manta.

La empresa RH Gypsum y ferretería ha tenido siempre la necesidad de fortalecer su gestión administrativa, plantear una misión, visión y valores sólidos y que éstos sean conocidos por todos sus colaboradores, sabiendo que estos factores marcarán un camino a seguir y les permita ser cada vez más competitivos.

Análisis Interno y Externo (FODA)

Tabla 18 *Análisis FODA.*

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
*Amplia variedad de artículos. *Precios justos. *Buen servicio al cliente.	*Expansión de la marca. *Creación de plataforma online. *Actualizar redes, dando a la empresa un enfoque más dinámico.	*Falta de una tienda online. *Misión, visión y valores no actualizados y/o inexistentes. *No existe un seguimiento a las actividades de los trabajadores. *No existen metas a corto o largo plazo que determinen si la empresa es eficiente.	*Presencia de empresas locales y nacionales en la ciudad con similares características. *Alta competitividad de precios. *Mercado competitivo (en cualquier parte de la ciudad existe empresas que ofrecen los mismos artículos.)

Elaborado por: David Manosalbas

Desarrollo de la propuesta.***Objetivo General.***

- ✓ Desarrollar estrategias para el fortalecimiento de la Gestión Administrativa de la empresa RH Gypsum y ferretería de la ciudad de Manta.

Objetivos Específicos.

- ✓ Determinar acciones y tareas para desarrollar la misión, visión y valores de la empresa RH Gypsum y ferretería de la ciudad de Manta.
- ✓ Formular actividades para evaluar el desempeño de los colaboradores de la empresa RH Gypsum y ferretería de la ciudad de Manta.

Implementación de la propuesta.

Áreas a fortalecer:

- ✓ Planificación (Visión, Misión, Objetivos)
- ✓ Control (Evaluación de desempeño)

Marco conceptual.**Planeación.**

“Por lo general la planeación se entiende como un proceso de reflexión sobre el qué hacer para pasar de un presente conocido a un futuro deseado. El significado de esta recapacitación se caracteriza por el deseo de orientar el curso de acción que ha de adoptarse con el fin de alcanzar la situación deseada.” (Ramirez, Ramirez , & Calderón, 2017)

Misión.

“Es la declaración del propósito y el alcance de la empresa en términos del producto y del mercado. La misión define el papel de la organización dentro de la sociedad en la que se encuentra, y significa su razón de ser. La misión de la organización se define en términos de la satisfacción de alguna necesidad del ambiente externo y no de ofrecer un simple producto o servicio” (Chiavenato, 2013)

Visión.

“La visión organizacional, o visión del negocio, se refiere a lo que la organización desea ser en el futuro. La visión es muy inspiradora y explica por qué las personas dedican a diario la mayor parte de su tiempo al éxito de su organización.” (Chiavenato, 2013)

Objetivos Organizacionales.

“En esta definición hay tres puntos básicos. Primero, hay un propósito u objetivo para el que se proyecta el sistema; segundo, hay un proyecto o conjunto establecido de elementos; tercero, las entradas de información, energía y materiales se emplean para que el sistema funcione.” (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2013)

Tabla 19 Desarrollo de la propuesta: O.E. 1

Objetivo específico 1: Determinar acciones y tareas para desarrollar la misión, visión y valores de la empresa RH Gypsum y ferretería de la ciudad de Manta

Objetivo	Actividades	Recursos			Lugar y tiempo
		Humanos	Materiales	Tecnológicos	
Desarrollar las acciones para el desarrollo de Misión, Visión, objetivos y valores de la empresa RH Gypsum y ferretería.	1. Revisar situación actual de la empresa en el área administrativa, revisando documentos donde estén estipuladas la última misión, visión y objetivos empresariales. Realizar la nueva Misión, Visión y Objetivos.	Administradora, autor de investigación.	Documentos oficiales, actas de reuniones anteriores, suministros de oficina.	Laptop, proyector, impresora.	Oficina de administradora, durante 3 días laborables.
	2. Socialización con los trabajadores de la visión, misión y objetivos a alcanzar de la empresa.	Trabajadores, administradora, autor de investigación.	Documentos con temas tratados en la actividad 1, suministros de oficina.	Laptop, proyector, impresora.	Oficina de administradora, durante 1 día laborable.

Elaborado por el autor.

Para el objetivo específico 2 de esta propuesta se debe destacar la importancia de la evaluación de desempeño, por lo cual, mediante autores podemos mencionar que la evaluación de desempeño es un instrumento para determinar y comprobar el cumplimiento de actividades señaladas en un periodo de tiempo establecido.

Para (Rodríguez Ovalle, 2018) menciona que dentro de la evaluación de desempeño se mide el rendimiento, la conducta de los profesionales que la integran y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva. Para ello, se evalúan los siguientes aspectos del personal: Fortalezas, Capacidades, Insuficiencias, Posibilidades, Aptitudes, Problemas, Grado de integración. (Rodríguez Ovalle, 2018)

“La evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo” (Chiavenato, 2008)

En el cuadro a continuación se presentan las actividades para fortalecer el área de evaluación de desempeño en el control de las actividades que realizan los trabajadores.

Tabla 20 Desarrollo de la propuesta O.E. 2

Objetivo específico 2: Formular actividades para evaluar el desempeño de los colaboradores de la empresa RH Gypsum y ferretería de la ciudad de Manta.

Objetivo	Actividades	Recursos			Lugar y tiempo
		Humanos	Materiales	Tecnológicos	
Desarrollar actividades para evaluar el desempeño de los trabajadores de la empresa RH Gypsum y ferretería de la ciudad de Manta.	1. Capacitación por un especialista de competencias (conocimiento, habilidades, actitudes)	Capacitador, Administradora, autor de investigación.	útiles de oficina	Laptop, proyector, impresora.	Oficina, durante 3 días laborables.
	2. Determinar metas a colaboradores para ser evaluados en un tiempo determinado.	Capacitador, Administradora, autor de investigación.	útiles de oficina	Laptop, proyector, impresora.	Oficina, 6 meses para medir resultados.

Elaborado por el autor.

Costos para implementación de propuesta.*Tabla 21 Costo de propuesta*

Recursos		Valor
Humanos	Capacitador	\$ 200,00
Tecnológicos	Proyector Laptop	* la empresa cuenta con el recurso
Materiales	Suministros de oficina	\$ 60,00
Otros	Refrigerios	\$ 50,00
Total		\$ 310,00

Elaborado por autor.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general de la investigación, se concluye que la Gestión Administrativa en la empresa RH Gypsum y ferretería se desarrolla de una manera adecuada; por lo cual, en los datos cuantitativos relucieron resultados que avalan lo antes mencionado, todas las dimensiones obtuvieron una ponderación mayor a cuatro puntos, lo cual hizo que se aceptará hipótesis general de la investigación, interpretando que la Gestión Administrativa se maneja de manera eficiente en la empresa objeto de estudio.
2. Respondiendo al primer objetivo específico se detalla que la planificación está siendo moderadamente gestionada, de acuerdo a que, los resultados según las ponderaciones son aceptadas según la hipótesis establecida, se observó una ponderación en lo que corresponde a la misión y visión de 3,75 lo cual es una calificación más baja en comparación a los otros indicadores estudiados.
3. De acuerdo a la organización, siendo este el segundo objetivo específico, se identificó una calificación ponderada superior, medida en un 4,92 siendo esta dimensión muy bien gestionada, comprobada por las respuestas de los colaboradores y ratificada con la entrevista realizada a la administradora.
4. En lo que respecta a la dirección, la calificación ponderada para comprobación de hipótesis refleja un 4,33 lo cual es una calificación alta, determinando que la dirección en esta empresa está siendo gestionada de manera eficiente, en lo que respecta a la motivación, el liderazgo y la comunicación se está cumpliendo con las expectativas de los trabajadores.
5. Por último, la dimensión de control reflejó en la investigación que, dentro de las dimensiones, se observó con una calificación ponderada general 4,25 que es muy bueno para la gestión, aunque en sus indicadores existe que la evaluación de

desempeño es una con la calificación más baja (3,75) por lo tanto se concluyó dar fortalecimiento a esta área de la empresa para que sus empleados sigan creciendo y sean los objetivos empresariales cumplidos mediante los más altos estándares.

RECOMENDACIONES

1. Es de gran importancia aplicar la propuesta detallada en esta investigación, por lo que se trata de un fortalecimiento empresarial en la gestión administrativa, basada en la planificación en sus indicadores de visión, misión y objetivos; asimismo la importancia de fortalecer la evaluación de desempeño, por lo tanto, se debe fortalecer estas áreas para alcanzar un nivel empresarial elevado en un mercado cada vez más competitivo.
2. En lo que respecta a la planificación, se deben realizar las actividades planteadas para definir la misión, visión y objetivos, de esta manera la empresa tendrá un norte definido y actualizado para alcanzar sus metas a corto, mediano y largo plazo según las establezcan.
3. En la dimensión de organización siempre es importante mejorar, aunque en la investigación los resultados fueron muy favorables, hay que seguir en una mejora continua en lo que respecta a las funciones, puestos y todo lo que haga crecer la empresa estructuralmente.
4. Para lo que respecta a la dirección, la investigación es una fortaleza en la empresa RH Gypsum y ferretería, pero hay que siempre fortalecer los procesos de motivación, liderazgo, entre otras variables que hacen un equipo unido en la organización.
5. En la dimensión de control se recomienda fortalecerla para el mejoramiento de las actividades de los colaboradores, por ello, se deben aplicar las actividades propuestas, proyectando una evaluación semestral que ayude a ser más competitivos a los empleados de la empresa.

Bibliografía

- Anzola, S. (2002). *Administración De Pequeñas Empresas*. México: McGrawhil.
- Baque , M., Cantos , M., & Baque , S. (2019). Planificación estratégica y gestión administrativa en microempresas. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 623-635.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Pearson Educación.
- Bueno, R., Ramos, M., & Berrelleza, C. (2018). *Elementos Básicos de la Administración*. Culiacan: Editorial once rios.
- Cajo Escudero, L. (2018). *“Influencia de la gestión Administrativa en el desempeño laboral del personal del Ministerio de Agricultura y Riego, Lima, 2018*. Lima.
- Carrillo Osorio, M. (07 de Febrero de 2018). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/antecedentes-historicos-de-la-administracion-y-la-teoria-administrativa/>
- Castrillón Ortega, A. M. (2014). *Fundamentos generales de administración*. Medellín: Esumer.
- Chiavenato, I. (1994). *Administracion en los nuevos tiempos*. Obtenido de http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MTE/Gen02/admon_gest_ntics/unidad_1/U1_Nydamonactual.pdf
- Chiavenato, I. (2005). *Teoria general de la administración*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la Administración*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw-Hill.
- Cortiñas, J. L. (15 de 02 de 2019). *ApuntesGestion*. Obtenido de <https://www.apuntesgestion.com/>

- Costa, S. (2006). *Planificación*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos35/la-planificacion/la-planificacion.shtml>
- Flores Suárez, J. (2020). *La gestión administrativa y el desempeño laboral de la ferretería San Pedrito de la ciudad de Riobamba*. Riobamba.
- Gavilanes, M., Espín, M., & Arévalo, M. (2018). IMPACTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS PYMES DEL ECUADOR. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Gonzalez, L. (2014). *Proceso Administrativo*. Mexico: Grupo editorial Patria.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-hill.
- Idalberto, C. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. Mexico: McGraw-Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Lizcano, C. (2018). *Geocities*. Obtenido de http://www.geocities.ws/caldep7/planificacion/foro02_subtema6/plani_sub_tema6.html
- Martinez, H. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: Cengage Learning Editores.
- Mendoza Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 947-964.
- Moreira Zamora, J. (2021). *Incidencia de la gestión administrativa en el desarrollo de las pymes en la ciudad de Quevedo, año 2020*. Quevedo.

- Münch, L. (2010). *Administración: Gestión empresarial, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson.
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL. *Contribuciones a la economía*, Chimborazo.
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL. *Contribuciones a la Economía*.
- Recalde, M., Paez, J., & Yopez, J. (2017). LOS MODELOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LA CIUDAD DE QUITO. *Eumed*.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson.
- Rodríguez Ovalle, C. (2018). *Atereté Activa*. Obtenido de <https://www.aterete-activa.com/evaluacion-del-desempeno-laboral-que-es-y-como-se-desarrolla/#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20desempe%C3%B1o%20laboral%20se%20centra%20en%20tres%20grandes,Potencial%20que%20hay%20que%20desarrollar>.
- Tamayo, M. (2014). *Proceso de la Investigación Científica*. México: Grupo Noriega Editores.
- Vara Horna, A. A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Macro EIRL.

ANEXOS.

Operacionalización de las variables.

Tabla 22 Operacionalización de la variable

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES			
VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Visión y Misión	P1
		Objetivos	P2
		Estrategias	P3
	Organización	Funciones	P5
		Puestos	P6
		Remuneración	P7
	Dirección	Motivación	P8
		Liderazgo	P9
		Comunicación	P10
	Control	Evaluaciones de desempeño	P11
		Acciones correctivas	P12
		Retroalimentación	P13

Elaborado por el autor.

Matriz de Consistencia.

Tabla 23 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente		
¿De qué manera se desarrolla la Gestión Administrativa en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta?	Analizar la Gestión Administrativa de la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta	La Gestión Administrativa en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta se desarrolla de manera óptima en todos sus procesos.			Tipo de Investigación: Descriptiva.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			
¿De qué manera incide la Planificación en la Gestión Administrativa en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta?	Examinar la planificación en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta.	La Planificación en la Gestión administrativa de la empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta es eficiente.	Gestión Administrativa	Planificación	Por su nivel de Profundidad: Cualitativa Cuantitativa - No experimental.
¿Cómo incide la organización en la Gestión Empresarial en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta?	Identificar la organización en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta.	La Organización en la Gestión administrativa de la empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta se lleva a cabo de manera correcta.		Organización	Población: 4 trabajadores.

<p>¿En qué forma la dirección influye en la Gestión Empresarial en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta?</p>	<p>Determinar la dirección en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta.</p>	<p>La Dirección en la Gestión administrativa de la empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta es óptima.</p>	<p>Dirección</p> <hr/>	<p>Muestra: 4 encuestas. Entrevista.</p>
<p>¿De qué manera el control incide en la Gestión Empresarial en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta?</p>	<p>Evaluar el control en la Empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta.</p>	<p>El control en la Gestión administrativa de la empresa RH Gypsum y Ferretería en la Ciudad de Manta es idónea para el cumplimiento de objetivos.</p>	<p>Control</p> <hr/>	

Elaborado por autor.

Cuestionario de encuesta

 											
Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Administración de Empresas											
Cuestionario para determinar el Impacto de la Gestión Administrativa en la empresa RH Gypsum y ferretería de la ciudad de Manta.											
Mi nombre es: David Manosalbas, estudiante de la ULEAM y los datos que requiero es para mi Tesis de Grado. La información que usted proporcione se manejará de forma confidencial, no existen respuestas correctas o incorrectas, verdaderas o falsas, únicamente debe indicar el número que refleje su opinión, donde 5 representa la respuesta más favorable de la afirmación formulada y 1 la menos favorable.											
Escala						Totalmente de acuerdo	Casi de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Casi en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Valores						5	4	3	2	1	
Cuestionario para ser aplicado a los trabajadores de la empresa RH Gypsum y ferretería de la ciudad de Manta.											
Planificación	Examinar la existencia de Planificación										
	La empresa RH Gypsum y ferretería cuenta con una visión y misión que facilita enmarcar el rumbo de la misma.						5	4	3	2	1
	La empresa RH Gypsum y ferretería establece objetivos claros que se puedan lograr.						5	4	3	2	1
	La empresa RH Gypsum y ferretería establece estrategias y comunica las mismas para mejorar las actividades y captar más clientes.						5	4	3	2	1
Organización	Identificar la existencia de Organización										
	En la empresa RH Gypsum y ferretería las funciones de los trabajadores están correctamente delimitadas y son comunicados a los mismos.						5	4	3	2	1
	Considera usted que los puestos en la empresa RH Gypsum y ferretería son correctamente asignados						5	4	3	2	1
	La empresa RH Gypsum y ferretería brinda una remuneración justa y a tiempo.						5	4	3	2	1

Dirección	Determinar la existencia de Dirección					
	Usted se siente motivado(a) en su lugar de trabajo.	5	4	3	2	1
	El liderazgo que se práctica en la empresa RH Gypsum y ferretería actualmente es eficaz.	5	4	3	2	1
	Considera usted que en la empresa RH Gypsum y ferretería se da una comunicación oportuna y eficaz.	5	4	3	2	1
Control	Evaluar la existencia de Control					
	La empresa RH Gypsum y ferretería aplica las evaluaciones de desempeño periódicamente a sus trabajadores	5	4	3	2	1
	Considera que recibe las correcciones apropiadas de los problemas que se le presentan en el trabajo	5	4	3	2	1
	La empresa RH Gypsum y ferretería realiza una correcta retroalimentación con los trabajadores para que puedan mejorar sus actividades	5	4	3	2	1

Elaborado por autor.

Cuestionario de Entrevista.



**Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí
Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera de Administración de Empresas**

Entrevista para determinar la Gestión Administrativa en la empresa RH Gypsum y ferretería de la ciudad de Manta.

Mi nombre es: David Manosalbas, estudiante de la ULEAM y los datos que requiero es para mi Tesis de Grado. La información que usted proporcione se manejará de forma confidencial, no existen respuestas correctas o incorrectas, verdaderas o falsas, únicamente debe responder abiertamente a las interrogantes planteadas.

Sr (a):

Administrador (a) de la empresa RH Gypsum y ferretería de la ciudad de Manta.

1. ¿Realiza planificación estratégica, donde determina objetivos empresariales y las estrategias a seguir para cumplir con los mismos?
2. ¿Existe en su empresa una Misión, Visión y valores establecidos y socializados con sus colaboradores?
3. ¿Cómo determina los puestos y funciones de cada uno de sus colaboradores?
4. ¿Considera que la remuneración que reciben todos los colaboradores de la empresa es justa para el desempeño que realizan?
5. ¿De qué manera ud motiva a los colaboradores de la empresa RH Gypsum y ferretería de la ciudad de Manta??
6. ¿Qué tipo de liderazgo aplica en la dirección de la empresa? ¿Cómo aplica este liderazgo en la empresa?
7. ¿Evalúa el desempeño de sus colaboradores? ¿De qué manera?
8. ¿Corrige y Realiza retroalimentación de las actividades que realizan en la empresa RH Gypsum y ferretería de la ciudad de Manta? ¿Cómo y en qué momento lo realiza?

Administrador (a) de la empresa RH Gypsum y ferretería de la ciudad de Manta.

C.I.

Cel.

Evidencias Fotográficas.

Figura 13 Entrevista a administradora.

Entrevista en la empresa.



Nota: Entrevista realizada a la administradora de la empresa.

Figura 14 Encuesta a trabajadores.



Nota: Encuesta realizada a trabajadores en su lugar de trabajo
Figura 15 Encuesta a trabajadores.



Nota: Encuesta realizada a trabajadores en su lugar de trabajo.

Figura 16 Encuesta a trabajadores.



Nota: Encuesta realizada a trabajadores en su lugar de trabajo

Figura 17 Encuesta a trabajadores



Nota: Encuesta realizada a trabajadores en su lugar de trabajo