

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema: La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán periodo 2022.

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciadas en Administración de Empresas

AUTORAS: Chepu Aza Yazmin Yamilex
Vera Arellano Joselin Alexandra
TUTOR: Msc. Fuentes Alemán Jorge Aníbal

Tulcán, 2023.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Chepu Aza Yazmin Yamilex y Vera Arellano Joselin Alexandra con el número de cédula 040178933-4 y 040203492-0 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán periodo 2022.

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva



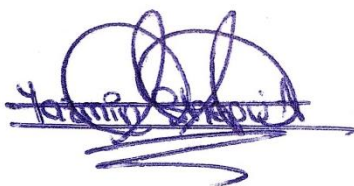
MSc. Jorge Aníbal Fuentes Alemán
TUTOR

Tulcán, junio de 2023

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciada en la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Nosotras, Chepu Aza Yazmin Yamilex y Vera Arellano Joselin Alexandra con cédula de identidad número 040178933-4 y 040203492-0 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Chepu Aza Yazmin Yamilex

AUTORA



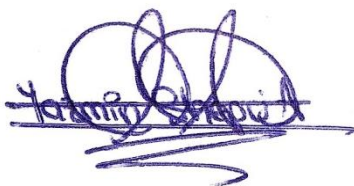
Vera Arellano Joselin Alexandra

AUTORA

Tulcán, junio de 2023


ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras Chepu Aza Yazmin Yamilex y Vera Arellano Joselin Alexandra declaramos ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán periodo 2022, y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Chepu Aza Yazmin Yamilex

AUTORA



Vera Arellano Joselin Alexandra

AUTORA

Tulcán, junio de 2023

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la vida y una familia que siempre me ha apoyado de cualquier manera, a mis padres por su apoyo moral y económico para seguir adelante y convertirme en una profesional.

A Joselyn Vera por ser mi amiga y compañera de tesis, con su apoyo, comprensión y paciencia hemos logrado salir adelante juntas sin importar las dificultades que se han presentado.

A la Universidad Politécnica estatal del Carchi, en especial a cada uno de los docentes quienes ha sido unos excelentes maestros en nuestra formación universitaria.

Finalmente, un profundo y sincero agradecimiento a nuestro tutor Magister Jorge Fuentes, por su ayuda, conocimiento y paciencia para llevarse a cabo este proyecto de investigación.

Yazmin Yamilex Chepu Aza

A Dios por ser mi guía en todo momento. A mi padre y madre gracias infinitas por la paciencia que han tenido conmigo. A mi hijo por su amor y ternura que han sido una pieza fundamental en mi vida. A mis abuelitos por brindarme las facilidades necesarias para cumplir este sueño anhelado.

A mi hermana Daniela, por llenarme de alegría mis días y poder compartir momentos inolvidables.

A mis tías Andrea y Cristina por ser mi motivación y refugio en mis momentos difíciles. En especial quiero agradecer a mi amiga y compañera de tesis Yazmin Chepu que a pesar de las dificultades que se presentaron, hemos podido superar cada obstáculo, para así lograr nuestro objetivo.

A la prestigiosa Universidad Politécnica Estatal del Carchi quien me brindó la oportunidad de formar parte de la carrera de administración de empresas, de igual manera agradecer a cada uno de los docentes por compartir sus conocimientos para mi formación académica.

Sobre todo, agradecer al magister Jorge Fuentes tutor de nuestra investigación quien con su paciencia y rectitud nos ha guiado para la exitosa culminación de nuestro trabajo de titulación.

Joselin Alexandra Vera Arellano

DEDICATORIA

Dedico este esfuerzo con mucho amor y orgullo a Dios, por nunca soltarme durante este arduo camino estudiantil y por brindarme la oportunidad de estudiar la carrera de Administración de Empresas, a mis padres Milton Chepu, Mirian Aza y hermana Yarixa Chepu, por ser mi ejemplo más grande de fortaleza, por los consejos, valores, principios que me han inculcado y quienes han sido mi inspiración y apoyo, lucharon para darme la mejor herencia que es una profesión.

A mis abuelitos Luisa, Marcos; Gilberto, Marlene quien con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siga adelante, por ser guías y apoyo incondicional en los momentos que he necesitado.

A David Narvárez, por su amor, ayuda, apoyo constante y gran alentador para luchar por mis sueños y ahora se ve reflejado uno de ellos.

Yazmin Yamilex Chepu Aza

El presente trabajo de investigación se lo dedico principalmente a Dios, por darme la vida, fortaleza y los medios necesarios para poder llegar a este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre Genny, que a pesar de las adversidades y diferencias, estuvo en cada paso con sus consejos y apoyo incondicional. A mi padre Ricardo que, con su cariño y preocupación, ha sido una parte fundamental en cada logro de mi vida.

En especial quiero dedicar con mucho amor a mi hijo Anthony que con su llegada a mi vida fue mi motor de inspiración y dedicación para poder superarme hasta el final. Así mismo a mi papito Gilberto que a pesar de su partida siento que aún está conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir junto, sé que en este momento hubiera sido tan especial para el como lo es para mí.

A mi mamita Charito quien ha sido como mi segunda madre y con su ternura y paciencia ha compartido momentos significativos conmigo.

A mi querida hermana, tíos, primos y amigos por ser partícipes durante esta larga trayectoria y con ello llegar a cumplir mi meta.

Joselin Alexandra Vera Arellano.

ÍNDICE

RESUMEN.....	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
I. EL PROBLEMA	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.3. DELIMITACIÓN	16
1.4. JUSTIFICACIÓN	17
1.5. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	18
1.5.1. Objetivo general	18
1.5.2. Objetivos específicos.....	18
1.5.3. Preguntas de investigación	19
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	20
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	20
2.2. MARCO TEÓRICO.....	24
2.2.1. Teoría de la gestión administrativa	24
2.2.2. Gestión administrativa.....	25
2.2.3. Teoría del desempeño laboral.....	30
2.2.4. Desempeño laboral.....	31
III. METODOLOGÍA.....	37
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	37
3.1.1. Enfoque	37
3.1.1.1. Enfoque cuantitativo.....	37
3.1.1.2. Enfoque cualitativo.....	38
3.1.2. Modalidad de investigación	38

3.1.3.	Tipo de investigación.....	38
3.1.3.1.	Investigación descriptiva	38
3.2.	IDEA A DEFENDER	38
3.3.	DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	39
3.4.	MÉTODOS UTILIZADOS	43
3.4.1.	Método inductivo	43
3.5.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	43
3.5.1.	Población y muestra.....	43
3.5.1.1.	Población	43
3.5.1.2.	Muestra	44
3.5.2.	Técnicas e instrumento de investigación	48
3.5.2.1.	Instrumento	48
3.5.2.2.	Técnica	49
3.5.3.	Validación de instrumento	49
3.5.4.	Análisis de la fiabilidad.....	49
3.5.4.1.	Alfa de Cronbach.....	49
3.5.5.	Recopilación de información	51
3.5.6.	Pruebas estadísticas	51
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	65
4.1.	RESULTADOS	65
4.2.	DISCUSIÓN.....	69
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
5.1.	CONCLUSIONES	74
5.2.	RECOMENDACIONES.....	75
VI.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
VII.	ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización variable independiente	39
Tabla 2. Operacionalización de variable dependiente	41
Tabla 3. Número de microempresas de acuerdo al INEC	46
Tabla 4. Tabla estratificada de las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán.....	47
Tabla 5. Fiabilidad gestión administrativa	50
Tabla 6. Fiabilidad de desempeño laboral	50
Tabla 7. Análisis de medidas estadísticas gestión administrativa	52
Tabla 8. Análisis de medidas estadísticas desempeño laboral.....	55
Tabla 9. Sexo y cargos identificados.....	58
Tabla 10. Objetivos definidos y misión y visión	58
Tabla 11. Normas políticas y eficiencia y eficacia.....	59
Tabla 12. Cargos bien identificados y compromiso con su trabajo.....	59
Tabla 13. Servicios de calidad y normas políticas.....	60
Tabla 14. Cargos bien identificados y buenas relaciones organizacionales.....	60
Tabla 15. Tareas asignadas a tiempo establecido y cargos bien identificados.....	61
Tabla 16. Honestidad y respeto e importante lealtad y confidencialidad	61
Tabla 17. Puntual en el trabajo y cumple con responsabilidades asumidas.....	62
Tabla 18. Capacitaciones necesarias y aceptar sugerencias de mejora	63
Tabla 19. Tareas a tiempo establecido y un líder dentro de su trabajo	63
Tabla 20. Habilidades en mejor desempeño de su trabajo y capacitaciones necesarias	64
Tabla 21. Rango de calificación de mayor puntuación.....	65
Tabla 22. Rango de calificación de mayor puntuación.....	67
Tabla 23. Discusión según investigación con variables de estudio	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Escala de calificación de Likert	51
Figura 2. Análisis de la variable gestión administrativa	54
Figura 3. Análisis de la variable desempeño laboral.....	57
Figura 4. Histograma de gestión administrativa	66
Figura 5. Histograma desempeño laboral.....	68
Figura 6. Histograma unión de las dos variables	69

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	83
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas	85
Anexo 3. Encuesta Validada	87
Anexo 4. Validación de encuesta por experto 1	96
Anexo 5. Validación de encuesta por experto 2	107
Anexo 6. Validación de encuesta por experto 3.....	118
Anexo 7. Cálculo de confiabilidad con alfa de crombach en IBM Spss.....	129
Anexo 8. Evidencia de las encuestas realizadas en la ciudad de Tulcán.....	130

RESUMEN

El presente informe de investigación tuvo la finalidad de analizar la gestión administrativa y su relación en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán en la provincia del Carchi periodo 2022, la cual permite conocer el impacto de la gestión administrativa en el desempeño laboral, aplicando un enfoque cualitativo y cuantitativo, por lo que en el cuantitativo se utilizará para describir cada una de las variables estudiadas y en el cualitativo se está tratando con variables que tienen relación con factores actitudinales de las personas. Para ello se lleva a cabo un estudio descriptivo, recopilando información de fuentes primarias. Se aplicó dos cuestionarios para medir cada una de las variables y así identificar su relación por medio de la encuesta tanto a propietarios como a trabajadores de las microempresas y obtener la recopilación de información. Los resultados se muestran en las tablas estadísticas con su respectivo análisis según los datos obtenidos. Se concluye que la gestión administrativa influye realmente en el desempeño laboral, ya que vela por el óptimo desarrollo de la empresa, ayudando a realizar las elecciones del personal de manera ordenada y óptima, el desempeño permite desarrollar las habilidades y destrezas de los mismos para poder entrenar y orientar a cada trabajador, con ello empoderarlos permitiéndoles crecer profesionalmente y exista mayor rendimiento en las microempresas.

Palabras Claves: gestión administrativa, desempeño laboral, sector comercial.

ABSTRACT

The purpose of this research report was to analyze administrative management and its relationship in the labor performance of microenterprises in the commercial sector of the Tulcán canton in the province of Carchi, period 2022, which allows us to know the impact of administrative management on performance. Labor, applying a qualitative and quantitative approach, so that in the quantitative it will be used to describe each of the variables studied and in the qualitative one it is dealing with variables that are related to people's attitudinal factors. For this, a descriptive study is carried out, collecting information from primary sources. Two questionnaires were applied to measure each of the variables and thus identify their relationship through the survey of both owners and workers of microenterprises and obtain the collection of information. The results are shown in the statistical tables with their respective analysis according to the data obtained. It is concluded that administrative management really influences work performance, since it ensures the optimal development of the company, helping to make personnel elections in an orderly and optimal manner, performance allows the development of their skills and abilities to be able to train and guide each worker, thereby empowering them allowing them to grow professionally and there is greater performance in microenterprises.

Keywords: administrative management, job performance, commercial sector.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad se considera importante la gestión administrativa que se realiza en las organizaciones; su tarea principal es planificar, organizar, dirigir y controlar sus actividades, utilizando todos los recursos con los que cuenta, para llevar a cabo sus tareas y lograr sus objetivos (Mendoza, 2017). El presente trabajo de investigación consta de 6 capítulos: el capítulo I se construye el planteamiento del problema, el cual permite conocer el caso real de la gestión administrativa y su relación en el desempeño laboral del sector comercial del cantón Tulcán en el periodo 2022; en la formulación del problema se asocia el objeto de análisis; en cuanto a la justificación se fundamentan los motivos de la investigación; seguido de un objetivo general y objetivos específicos que indican lo que se quiere lograr; culminando en preguntas de investigación relacionadas con las metas a alcanzar.

El capítulo II trata de los antecedentes, que hacen referencia a la sustentación de las investigaciones, dentro de este se encuentra el marco teórico, siendo un apoyo para describir el problema

El capítulo III se refiere al enfoque metodológico, donde se informa sobre cómo y con qué instrumento se va a realizar el estudio, tipos de investigación, idea a defender de la investigación, definición y operacionalización, en el que se establece las variables de objeto en estudio, sus dimensiones, indicadores, técnicas e instrumentos correspondientes a cada una de ellas; por último, los métodos utilizados, que servirán para la recolección de datos.

En el capítulo IV denominado resultados, en el que se encuentra el análisis e interpretación de los hallazgos que se obtuvo a través de los instrumentos de investigación (encuesta), los cuales sirven como sustento para la obtención de la información y con ello conocer cómo se encuentran las microempresas.

El capítulo V referente a la discusión, sustenta la fundamentación teórica, dando a conocer los hallazgos y resultados de otras investigaciones que son de referencia al tema en estudio.

Continuando con el capítulo VI denominado conclusiones y recomendaciones, en las cuales se detallan todo el proceso y a donde se ha logrado llegar con la investigación. Al final se detallan los anexos y bibliografías pertinentes.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El fenómeno de la globalización hoy en día obliga al cambio constante; principalmente en la tecnología y el desenvolvimiento empresarial, por lo tanto, las personas están programadas para evaluar, porque desde el principio hasta el final del día se toman decisiones, lo mismo sucede en el lugar de trabajo, el punto crítico en la organización es medir los resultados de las actividades del talento humano (Morales, 2015). Por tal motivo, en la actualidad, la evaluación del desempeño de los colaboradores representa un papel fundamental en la operatividad de las empresas u organizaciones y se encuentra en constante evolución a medida como han crecido los sectores empresariales.

El mundo se ha convertido en una fuente de competitividad, ahora se conoce como la sociedad de la información y conocimiento, por esta razón es necesario, fortalecer el tema de la gestión administrativa en todo tipo de empresas, este término, tiene que ver con todos los aspectos que conlleva al desarrollo del hombre dentro del entorno social.

Aunque una persona trabaja para otra, su trabajo siempre se evalúa. Sin embargo, las grandes empresas han considerado en la última década que esta evaluación no es suficiente y generalmente utiliza un sistema formal de valoración de desempeño laboral para evaluar el desempeño de los trabajadores. Debido a que la evaluación del rendimiento laboral no es el objetivo en sí, sino un instrumento para aumentar los recursos humanos, porque a través de este sistema puede detectar la supervisión, la integración de los trabajadores en la empresa o en un cargo que ocupa, la falta de uso de potencial o baja motivación. (Torres, 2015).

A mediados del siglo XIX, en pleno apogeo de la Revolución Industrial, los empresarios de la época podían medir de manera muy sencilla la producción de las máquinas que usaban, es decir, medir los resultados obtenidos como mecanismo para detectar aquellas personas más productivas para la empresa, pero al medir la productividad

de sus trabajadores no contaban con herramientas que les permitieron evaluar su desempeño, es decir, el cómo había realizado su trabajo (Quiroga, 2021).

En la presente investigación, la gestión administrativa se verá como la razón del buen o mal desempeño laboral, ya que existen métricas de gestión fácilmente medibles que brindan una gran cantidad de información diferente, sobre todo los aspectos que deben considerarse en la gestión de las organizaciones de las empresas, se evidencia la falta de un programa de desarrollo laboral, así como el hecho de que los colaboradores no estén desempeñando sus funciones laborales, desconociendo sus funciones y reglamentos así, como sus deberes y responsabilidades con la empresa.

Por otra parte, las pequeñas empresas en América Latina juegan un papel notable en la integración social, porque permite a la creación de fuentes de trabajo y por ende ingresos que mitiguen la pobreza, dinamiza la actividad productiva de las economías locales; como también, forman parte primordial del sistema empresarial de las naciones; de ahí que, aproximadamente la pequeña empresa representa más del 90% de la estructura empresarial de la región; si bien es cierto que los estudios difieren en la estimación de la contribución al principal indicador económico como es el Producto Interno Bruto, pero representa un 20% y que, en algunos casos, esta contribución llega a alcanzar el 50%.

A nivel nacional, la evaluación del desempeño laboral es la herramienta principal que debe comenzar cualquier organización para promover la mejora del rendimiento de los recursos humanos y, como resultado, la organización, tener un sistema de evaluación de rendimiento adecuado es una condición indispensable para lograr un alto nivel de competitividad comercial.

Además, otro aspecto relevante a considerar es que en países como los centroamericanos el mayor porcentaje las empresas son locales, dedicadas a actividades comerciales seguidas por las industriales. Con datos del Centro del Comercio Internacional (CCI), un promedio entre 5% y un 10% de las empresas se dedican a actividades de exportación; lo cual ubica a las PYMES como una fuente de empresas a internacionalizar para que aprovechen los potenciales beneficios del mercado centroamericano como de los mercados internacionales, cuyo acceso se están facilitando con los procesos de negociación de acuerdos comerciales (Alvarez, 2016).

En el ámbito empresarial, la gestión administrativa, se vincula con la toma de decisiones de los directivos tomando en cuenta indicadores relacionados con el rendimiento y resultados de cada una de las organizaciones, además, sirve como estrategia para el mejoramiento continuo de una empresa, es así que el desempeño laboral se ve reflejado en la satisfacción de los clientes al momento de recibir un buen servicio.

Según datos estadísticos del INEC, (2020) en la ciudad de Tulcán existen aproximadamente 1.292 microempresas dedicadas al sector comercial, de las cuales algunas llevan el proceso administrativo de manera empírica, por lo que no llevan una atención técnica para los clientes y esto se afecta en la disminución en la demanda de clientes los cuales prefieren diferentes mercados como el colombiano.

Según (López & Mendoza, 2018) en la ciudad de Tulcán las personas en cuanto a la gestión administrativa no realizan de una forma técnica sino desde la perspectiva de los dueños por falta de conocimiento, por lo cual afecta al desempeño de los trabajadores y con esto se reduce la productividad de las microempresas generando incomodidad en los clientes, al existir conocimientos deficientes y escasos, para alcanzar una buena gestión administrativa en este tipo de pequeñas y medianas empresas, muchas de estas llegan al fracaso, generando pérdidas de capital e incluso endeudamiento perjudicando a la economía del cantón.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial cantón Tulcán periodo 2022?

1.3. DELIMITACIÓN

La investigación titulada "La gestión administrativa y su relación en el desempeño laboral de la microempresa del sector comercial cantón Tulcán periodo 2021". Se ha tomado en cuenta, el área urbana de la ciudad de Tulcán, porque se realizará el correspondiente estudio y análisis de las microempresas comerciales existentes en la localidad, para ello se estima alrededor de nueve meses con un cronograma establecido que permitirá llevar un seguimiento adecuado y eficiente para poder efectuar el análisis de los datos obtenidos.

1.4. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se considera de importancia porque se conocerá y analizará la situación real de las microempresas comerciales de la localidad, para lo cual, se ha establecido las variables, gestión administrativa y desempeño laboral, que permite conocer ampliamente los conceptos y profundizar el tema.

Es significativo el estudio propuesto que establecerá si existe una relación entre las variables a estudiar, además, determinará que altamente dependientes son, permitiendo implementar estrategias para el mejoramiento y crecimiento empresarial en el sector comercial de la ciudad de Tulcán. De igual manera, facilitará una comprensión más clara del tema propuesto, de esta manera se logrará los objetivos establecidos para tomar decisiones administrativamente apropiadas en el desempeño laboral y crecimiento empresarial de las organizaciones económicas. Así mismo brindar confiabilidad a sus clientes, propietarios y sus colaboradores, brindándoles la adecuada información en tiempo oportuno.

Por otro lado, el tema a investigarse está relacionado con el perfil de egreso de la carrera, debido a que uno de los resultados y logros de aprendizaje es analizar e interpretar la información sobre la planificación, organización, dirección y control de los recursos de la empresa con el fin de optimizarlos de forma creativa, innovadora y sostenible para llegar a conclusiones válidas, apoyar la toma de decisiones responsables permitiendo a la organización conseguir los objetivos planteados en forma eficaz, como también la planificación de metas, lo cual se desarrollará en la presente investigación.

Es así que para realizar un conveniente proceso administrativo se parte de una adecuada planificación, la cual se basa en la averiguación de tácticas que se adapten a escenarios futuros y permitan consumir con las metas establecidas, siguiendo con una organización que posibilite diseñar y establecer procesos y ocupaciones de quienes componen la empresa, planteando inclusive técnicas que permitan el mejoramiento de estas. Dirección que se enfoca en la utilización correcta de los recursos accesibles de la organización, y finalmente el control que posibilita evaluar los resultados y arreglar o prevenir falencias en caso de existir para mejorar las operaciones.

Este proyecto es necesario llevarlo a cabo porque permitirá a los dueños de microempresas en el sector comercial de Tulcán, llevar un mejor control

administrativo de la organización y conocer la relación del desempeño laboral en el cantón Tulcán e incluso, servirá de guía para proyectos posteriores con relación al tema de investigación. Se podrá aprovechar el análisis para implementar distintos reglamentos internos que permitan mejorar el desempeño en caso de que tengan un bajo rendimiento en la evaluación. Es así como las soluciones que se presentarán serán útiles para incrementar el rendimiento de los trabajadores dentro de las empresas, y también, la explicación de las dos variables que son parte del estudio.

De acuerdo con el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) (2020-2023) cerca del 34,31% de pequeñas empresas registradas para realizar las actividades comerciales, de este modo, al término de la investigación se verán beneficiados los comerciantes, ya que tomarán como referente el presente trabajo, mismo que les permita tener una visión más amplia y generalizada sobre su sector, además podrán adoptar diferentes estrategias a fin de mejorar su calidad hacia los clientes de la zona.

Otro de los datos retomados del PDOT (2020-2023) es en cuanto a la población económicamente activa (PEA) lo que refleja que un 54% de la población se dedica a una actividad comercial, en concordancia con el INEC el sector que más predomina en el cantón es el terciario lo que quiere decir que se concentran más en la comercialización de productos elaborados.

1.5. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Analizar la gestión administrativa y su relación en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán en la provincia del Carchi periodo 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

- Analizar la situación actual de la gestión administrativa sector comercial del cantón Tulcán.
- Identificar los factores actitudinales que inciden en el desempeño laboral de los empleados del sector comercial.
- Definir la relación entre el desempeño laboral y la gestión administrativa en el sector comercial del cantón Tulcán.

1.5.3.Preguntas de investigación

- ¿Cuál es la situación actual de la gestión administrativa en las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán?
- ¿Cómo inciden los factores actitudinales en el desempeño laboral de los empleados del sector comercial?
- ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral y la gestión administrativa en el cantón Tulcán?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Existen teorías que respaldan el tema de investigación, la gestión administrativa mediante la implementación de métodos y técnicas permitirá un eficiente y eficaz manejo de los recursos de la organización, especialmente del talento humano.

Los diferentes problemas de las empresas necesitan ser corregidos adecuadamente y a tiempo, para que puedan efectuar sus actividades eficientemente y brindar un servicio de calidad, por tal motivo es la propuesta del tema. De ahí que es necesario la búsqueda de diferentes trabajos de investigación como tesis, artículos científicos, entre otros; que analizado la temática de la gestión administrativa y el desempeño laboral. A continuación, se presenta los antecedentes que existen.

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En el presente apartado de la investigación se considera la aportación de estudios pertenecientes al tema principal, el contenido se desarrolla con base a un planteamiento por variables de estudio, la gestión administrativa y el desempeño laboral son temas que se han desprendido dentro de una entidad u organización a lo largo de los años, por ser situaciones claves en el éxito empresarial.

La investigación efectuada por Quiroga (2021) titulada "La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cantera RIGOT S.A. de la ciudad de Guayaquil", donde se plantea los objetivos: determinar los indicadores de desempeño y de la gestión adecuados para analizar el nivel de eficiencia de la gestión administrativa y operativa de la cantera RIGOT S.A. establecer la eficiencia de la gestión administrativa y operativa de la cantera, comparando los indicadores de desempeño y gestión con los estándares establecidos en la metodología Balanced Scorecard; proponer la implementación del Balanced Scorecard (cuadro de Mando integral) en la cantera RIGOT S.A.

Los resultados de los indicadores analizados muestran que la gestión administrativa y la operativa de la cantera RIGOT S.A. son medianamente aceptable

en cuanto a su eficiencia, pero se debe revisar el porcentaje de autoestima en el cual tuvo un incremento del 100% en el tercer mes con respecto al mes anterior, además de la escala de desgaste que está en el 42.5% y debe ser reducido al menos el 25%, puesto que estos dos indicadores están bastante relacionados con un plan de producción el cual es de, 57% valor por debajo del mínimo deseado estos tres indicadores que está son fuentes de su nivel aceptable evidencia el problema planteado. En conclusión, se determina que la gestión administrativa improvisada repercute en el desempeño laboral de los trabajadores.

En aporte de la investigación, al tema propuesto radica en conocer qué tipo de indicadores de gestión administrativa y evaluación de desempeño que permiten llevar un seguimiento de cómo está la organización y plantear las soluciones oportunas.

El estudio acerca de las Mipymes realizado por Caicedo & Imbacuan (2020) cuyo tema fue "Análisis de las Mipymes del sector comercial y su influencia en el desarrollo socioeconómico de la provincia del Carchi, período 2014-2018". Se establece uno de los objetivos específicos de determinar las principales causas que restringen el crecimiento de las microempresas para su fortalecimiento y su incidencia en el desarrollo socioeconómico de la provincia del Carchi. El trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue bibliográfica, exploratoria, descriptiva y correlacional.

Para esto se definió una población finita de organizaciones del sector comercial existentes en la provincia del Carchi de acuerdo al INEC, las cuales abarcan un número de 6.792 establecimientos. Y nos da a conocer los resultados. El modelo de regresión lineal mostró un resultado del R^2 de 0,71, lo cual demostró que el incremento de las ventas de las microempresas del sector comercial hace notar la variación del PIB del mismo sector. En el análisis de la prueba de significancia, el valor P de las ventas tuvo un valor de 0,002, por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, concluyendo que esta variable es significativa, es decir, la variación del PIB del sector comercial varía en relación al aumento de las ventas anuales de las Mipymes.

Además, la participación en ventas no es muy representativa debido a la gran cantidad de demandantes que buscan otros mercados como el colombiano y la no existencia de estrategias que mitiguen la atracción de clientes. Esta situación ha

generado que la rentabilidad de estas empresas para un 30,9% siendo baja, por la disminución de las ventas de los últimos años, por lo que apenas logran equilibrar sus ingresos y gastos. Entre las causas para la restricción comercial de las Mipymes son en un 24,8% es el capital insuficiente para realizar inversiones en mercadería y lograr expandir los negocios. Así mismo, un 20,90% de los propietarios consideran que la administración ineficiente es otro aspecto que afecta, porque los representantes o propietarios no cuentan con la preparación necesaria para manejar procesos contables y administrativos. La devaluación del peso colombiano también afecta directamente a este sector con un 17,60 %, porque los precios de los productos son bajos por la devaluación del peso.

Como aporte de la investigación es el modelo de correlación que se aplica para examinar las variables y poder determinar el grado de influencia o de relación que existe, esto marca la pauta para poder utilizar dentro del presente estudio.

En la siguiente investigación llevada a cabo por Guanoluisa (2019) donde el tema fue "La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del comercial los Laureles de la ciudad de Riobamba año 2018". El objetivo principal es el diseño de estrategias de gestión administrativa para el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del comercial los Laureles. Para esto se aplicó un enfoque cualitativo y su tipo de investigación de campo. Posteriormente, al análisis e interpretación de resultados de las encuestas realizadas a los directivos y clientes internos (empleados) de la empresa.

Dentro de los hallazgos se puede destacar que la empresa tiene una deficiente gestión administrativa que afecta directamente a la disminución de ventas de la empresa MEGAMICRO, lo que ha generado una baja rentabilidad, además no se ejecuta las actividades técnicamente o utilizando un modelo de gestión administrativa que permita a la empresa mejorar sus ventas e incrementar la rentabilidad. A partir de los resultados obtenidos a base de la encuesta ejecutada a los trabajadores y empleados del comercial los Laureles se pudo evidenciar que el comercial no maneja una adecuada gestión administrativa que dirija los procesos de la administración, la misma que ayude al cumplimiento de los objetivos organizacionales. El personal no se siente participativo en la empresa al no considerarse parte fundamental de la misma, además del desacuerdo por las delimitaciones de cargos, responsabilidades, funciones, etc. del personal.

Los hallazgos encontrados nos afirman que el desempeño o rendimiento laboral en la organización no es eficiente para el desarrollo productivo de la empresa; se debe hacer énfasis o hincapié en mejorar la evaluación del desempeño de los trabajadores y empleados mediante un proceso de motivación, capacitaciones, incentivos, reconocimientos por el trabajo y esfuerzo de cada individuo inmiscuido en la empresa, cuyos resultados se reflejaran en el crecimiento económico como empresarial

Finalmente, la empresa no cuenta con una buena organización y planificación de las actividades que se ejecutan al interior y exterior de la organización, lo que ocasiona que no se cumplan con sus objetivos. Como también, los colaboradores no están satisfechos con el trato, la motivación e importancia que deberían recibir por parte de los directivos de la empresa.

El aporte de trabajo ejecutado por Guanoluisa ayuda a identificar el proceso que permite establecer los problemas principales que ocasionan la baja rentabilidad, el no aplicar un buen modelo de gestión administrativa, y la importancia de contar con empleados satisfechos.

Por último, el trabajo de Bonilla & Díaz (2015) titulado "Análisis de la gestión administrativa y su incidencia sobre el desempeño laboral de los funcionarios del hospital cristiano de especialidades "Ciudadela las Piñas" del cantón Milagro, periodo 2012-2014". El objetivo general es analizar la incidencia que tiene la Gestión Administrativa sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades "Ciudadela Las Piñas" del cantón Milagro. Los objetivos específicos estaban en caminados a establecer la influencia en la comunicación en la toma de decisiones del departamento administrativo. Como también determinar el impacto que tiene la cultura organizacional en el desinterés de los funcionarios hacia el cumplimiento de las metas del Hospital Cristiano de Especialidades del cantón Milagro. Un trabajo de carácter cuantitativo, donde fue necesario el análisis estadístico y descriptivo.

Como resultado obtenido por cada una de las interrogantes presentadas en torno al problema central que se presenta en la organización, se ha llegado a las siguientes conclusiones: el escaso nivel de desarrollo institucional que ha tenido el hospital es bajo debido a la toma de decisiones inadecuadas llevada por la alta gerencia que efectivamente afecta el desempeño laboral de los funcionarios, por ende, la baja en

la calidad del servicio prestado, y por ende la insatisfacción de sus pacientes; en el momento de reclutar el personal requerido, en ciertas ocasiones se realiza la debida verificación del perfil que en virtud de sus conocimientos y experiencia debe ocupar la vacante, originándose que el personal se encuentre inconforme en los puestos; ante el desconocimiento de la cultura organizacional, los funcionarios de la institución se encuentran desmotivados hacia el logro de los objetivos institucionales.

2.2. MARCO TEÓRICO

En esta parte se fundamenta bibliográficamente las variables del estudio, la variable independiente que corresponde a la "Gestión Administrativa" y la variable dependiente al "Desempeño Laboral".

2.2.1. Teoría de la gestión administrativa

Las teorías como consecuencia de la situación existente en una etapa determinada tuvieron sus precursores, que fueron personalidades en su época y que aportaron elementos muy importantes que sirvieron de base para la aparición y desarrollo de las mismas. Según Hernández (2019) entre esas personalidades se destacan:

Adam Smith, cuya contribución sobre los aspectos relacionados con la división del trabajo tuvieron incidencia en la economía del tiempo y del trabajo, planteó una serie de ideas relacionadas con la economía que están expresadas en su obra "La riqueza de las naciones" la cual era un intento de llevar a la economía hacia una ciencia independiente, esta obra está fundamentada en la economía política clasista y liberal, por lo que se reconoce a Smith como "El Padre del liberalismo económico" al basar su política económica en una "ley natural" que implicaba la no-intervención del Estado y la competencia no limitada.

Robert Owen, con sus argumentos sobre el mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo de las personas y la influencia de estos aspectos en el incremento de la producción y las utilidades, expresó elementos basados en la seguridad social para los trabajadores, la evaluación y divulgación del rendimiento diario, así como, que estos tuvieran condiciones adecuadas de vivienda y educación, fue considerado por Marx y Engens como un socialista utópico.

La teoría de la administración científica, su creación y desarrollo inicial, se le atribuye a Frederick W. Taylor, considerado "El padre de la administración científica", con sus estudios y aplicaciones sobre la división de las tareas en sus componentes más

simples, el estudio de los movimientos y el cronometraje de estos y los demás aspectos de la tarea, para determinar y exigir a los trabajadores el tiempo para la realización de la misma, la determinación de los mejores métodos de ejecución de acuerdo a sus experiencias y resultados obtenidos.

Todo lo anterior bajo la aplicación de lo que se denominó "tarifas diferenciales" que consistía en el pago de altos salarios, bien estudiados científicamente, a los trabajadores con un gran desempeño y cumplimiento de la producción, con una elevada productividad acorde a lo previsto.

Este modelo o teoría intentaba incrementar la productividad, disminuir los errores y mejorar el desempeño, entre otros aspectos, sobre la base de un tratamiento científico y no empírico como era hasta entonces.

2.2.2. Gestión administrativa

Es la ciencia que planifica, organiza, dirige y controla los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos, de conocimiento, entre otros. De una entidad, cuya finalidad es minimizar pérdidas y maximizar utilidades; el beneficio se ve plasmado tomando en cuenta los objetivos que se haya planteado la organización (Mero, 2018).

De acuerdo con Mendoza (2017) la gestión administrativa es sistemática, porque realiza acciones uniformemente dirigidas al logro de fines respetando el canon de gestión en el proceso administrativo: planificar, organizar, dirigir y controlar.

La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar

La gestión administrativa es responsable de coordinar los recursos administrativos de la empresa, es necesario organizar las necesidades, los recursos con cuenta las diferentes unidades administrativas y administrarlos de la mejor manera. Esencialmente, la gestión administrativa es dirigir y llevar el control de los recursos de una organización, todo ello para obtener los mejores resultados (Quiroga, 2020).

La aplicación de un nuevo modelo de gestión administrativa propone un diagnóstico preliminar e integral de la situación actual, de manera que cada proceso organizacional se lleve a cabo en la organización y los aspectos que interfieren en el

mismo, tanto en lo personal, como en su herramienta. "Su importancia radica en la optimización de la ejecución de los procesos, con la finalidad de aumentar la calidad y eficiencia de la gestión de los servicios que prestan las entidades públicas" (González et al., 2020)

Teniendo en cuenta a Bueno et al., (2018) la administración incluye todas las actividades realizadas para coordinar los esfuerzos de la organización, en otras palabras, la manera de como conseguir el objetivo o meta a través del desempeño con la ayuda de personas y cosas. Mediante la aplicación de elementos muy importantes como planificar, organizar, dirigir y controlar (Chávez et al., 2020).

Proceso administrativo

Para Serna & Vizcaíno (2020) el proceso de la gestión administrativa tiene la finalidad de conseguir el logro de objetivos y a la vez satisfacer las necesidades tanto lucrativas como sociales:

- **Planificación:** se caracteriza por saber qué es lo que se va a hacer, es decir, tener claro que dirección va a tomar, con la finalidad de conseguir buenos resultados en beneficio a la organización, es por ello que se debe cumplir con estas interrogantes: ¿Qué se desea alcanzar?, ¿Qué se desea para conseguirlo?, ¿Quién y cuándo lo va a ejecutar?, y ¿Cómo lo van a ejecutar?, de tal manera la planeación radica en conseguir un futuro próspero para la empresa.
- **Organización:** se centra en mantener de manera equitativa los recursos para definir la relación entre el trabajo y los empleados, es decir encomendar funciones que el talento humano debe realizar para conseguir una empresa próspera. Organizar tiene que ver lo que el gerente faculta las tareas a realizarse, quien las debe hacer, como se agrupan y quién rinde cuentas a quién.

"Hay un esfuerzo coordinado para conceptualizar tareas y contextos, organizar significa conceptualizar quién causa qué y quién informa a quién. Del mismo modo incluye cada una de las profesiones administrativas que conducen a una composición de deberes y en relación con la autoridad. Las zonas específicas integran el diseño organizacional".

La organización puede conceptualizarse como el mantenimiento de un sistema de desempeño basado en decidir los roles que cada parte debe desempeñar.

- **Dirección:** trata de mantener una comunicación eficaz con los subordinados para que ellos contribuyan a alcanzar los objetivos de la organización, por tal motivo es necesario las subfunciones: liderazgo, comunicación y motivación. "Es el proceso que tiene relación con la motivación y el liderazgo de las personas y los equipos de trabajo en la compañía, la estrategia de comunicación, la resolución de conflictos, el manejo del cambio, con el propósito de conducir a las personas al logro de los objetivos propuestos en la planeación".
- **Control:** su función radica en medir los resultados obtenidos frente con los ideales, con la finalidad de encontrar una mejora continua. Es el seguimiento de las actividades de la empresa y corregirlas si es necesario para cumplir con los objetivos planeados. "Proceso que consiste en evaluar y retroalimentar, es decir, proveer a la organización de información que le indique cómo es su desempeño y cuál es la dinámica del entorno en el que actúa, con el propósito de lograr sus objetivos de manera óptima".
- **Integración:** consiste con quien se va a integrar y también en elegir y alcanzar recursos como: humanos, técnicos, financieros, materiales y técnicos para el desenvolvimiento idóneo de la empresa. De ahí, la integración engloba la comunicación, la reunión del talento humano, materiales y la compensación del personal.
- **Previsión:** se basa en ver hacia el futuro y responder a la interrogante ¿Qué se puede hacer?, esto quiere decir anticiparse a lo que va a ocurrir, es por ello que todo administrador debe ser visionario y la vez previsor.

Planificación

Este aspecto ordena mediante una secuencia lógica e importante las etapas que debe seguir un proceso para poder ejecutar lo propuesto (Genwords, 2021).

De acuerdo a Fayol (1971) señaló que la buena gestión pertenece a patrones específicos que pueden ser identificados y analizados. Esto quiere decir que la

administración se puede enseñar una vez que se conozcan los principios de la administración y se desarrolla una teoría general (Espinoza, 2009).

Planificación estratégica

Se define como el plan de cómo una organización hará lo que sea que necesite hacer en el negocio, cómo competirá con éxito y cómo atraerá y satisfará sus clientes para lograr su objetivo (Quiroa, 2022). La planificación operativa implica formar planes a corto plazo que destaquen diferentes partes de la organización.

Teniendo en cuenta a Quiroa (2022) la planificación se puede clasificar, según sus objetivos, en tres categorías básicas no excluyentes: a) planificación operativa, b) planificación económica y social, c) planificación física o territorial. Tomando en cuenta el período este puede ser: a) corto plazo, b) mediano plazo, c) largo plazo.

Planificación táctica

La planificación táctica describe los pasos específicos necesarios para ejecutar el plan estratégico de la empresa. Las tácticas son acciones específicas, pero no demasiado detalladas, que se utilizan implementar una estrategia (Corvo, 2021)

Organización

Según Koontz & Weihrich (1999) la organización es la identificación y clasificación de las actividades solicitadas, las cuales son necesarias para el logro de los objetivos, la descentralización, la coordinación y la estructura orgánica. El concepto de organización es un término que tiene muchos usos, para algunos incluye las tareas de todos los participantes. (Rojas, 2018).

La organización busca alcanzar las metas establecidas en el plan, tales como identificar y categorizar las actividades requeridas, el conjunto de actividades requeridas para lograr las metas, la descentralización, la coordinación y la organización estructura organizacional (Hernández & Hernández, 2019).

Dirección

Según Añez (2022) es algo que todo jefe debe sacar los máximos resultados posibles de los elementos que integran su unidad, en beneficio de la empresa, esto tiene que ver con ordenar, influir y motivar a los trabajadores empleados para que ejecuten las actividades importantes. En esta actividad se nota la relación de los gerentes con cada persona que trabaja con ellos. Los gerentes que lideran tratando de convencer

a otros para que se unan a ellos para lograr el futuro deseado emergen de las etapas de planificación y organización.

De acuerdo a Koontz & Weihrich (1999) es algo que todo jefe debe sacar los máximos resultados posibles de los elementos que integran su unidad, en beneficio de la empresa. Los gerentes siempre lideran hacia la unión a ellos para lograr el futuro deseado emergen de las etapas de planificación y organización.

Liderazgo

El liderazgo, según Max Weber se divide en tres categorías, desde los más relajados, tenaces y comprensivos hasta los de opresión y tiranía. Para una mejor comprensión de liderazgo, inicialmente es necesario conocer el concepto; un líder es quien guía a otros por el camino correcto para lograr una meta u objetivos particulares que comparten (Cáceres et al., 2020)

Comunicación

Las actividades de comunicación son el eje transversal que apoya el logro de las metas, buscando desarrollar una comunicación asertiva entre que laboran en la empresa para esto se necesita que el ambiente de trabajo se basa en canales de comunicación efectivos entre los miembros de la oficina (Traverso et al., 2017). Por lo tanto, las empresas deben construir una cultura organizacional que asegure el normal progreso de los empleados, donde este aspecto sea fundamental e influya en su adopción.

De la misma forma, la estructura organizacional impone un flujo interno de comunicación que se abre a cada empleado. Es así que cada integrante de la empresa es un ente transformador y promotor de la mejora continua de las actividades que realiza. Así, las aportaciones combinadas de diferentes colaboradores aportan ideas claras que, bien conectadas, se convierten en una estrategia de crecimiento.

Así mismo, Berlo (2020) manifiesta que la comunicación es un proceso en el que una fuente crea una información para transmitir, para luego enviarlo codificado y finalmente el receptor decodifique el mensaje para recibirlo.

Talento Humano

Para Chivenato (2018) la gestión del talento humano se refiere al conjunto de políticas y prácticas utilizadas en dirigir posiciones de liderazgo en conformidad con personas o recursos; llevar a la práctica los procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y evaluación del desempeño.

Control

El control es la etapa del proceso de gestión que incluye todas las actividades ejecutadas en estudio para certificar que las actividades reales coincidan con las actividades planificadas, se considera una tarea. (Muños et al., 2020).

Para Chiavenato (2006) es la etapa del proceso de gestión que mide y evalúa el desempeño y toma medidas correctivas si es necesario. De ahí, que es considerado un proceso regulatorio. Es una función administrativa, ya que forma parte del proceso organización que permite verificar, observar, percibir, medir, ya sea la actividad, proceso, unidad, elemento, entre otros.

Financiero

Según Teruel (2021) El control financiero puede entenderse como el estudio y análisis de los resultados reales de una empresa, enfocados desde diferentes ángulos y tiempos, en relación tanto a los objetivos, planes y programas de negocio a corto, mediano y largo plazo.

Procesos

Para Robbins (2017) el control se puede definir como el proceso de ajustar las tareas para certificar que se ejecuten a cabo según lo planificado y para corregir cualquier desviación significativa.

Suministro

Según Manrique et al., (2019) Una cadena de suministro se puede definir como un conjunto de todas las actividades involucradas en el movimiento de bienes desde el estado de las materias primas hasta las manos del usuario final

2.2.3. Teoría del desempeño laboral

El modelo de Campbell surge en la necesidad de medir el desempeño laboral de manera integral, es considerado uno de los pilares teóricos para la evaluación del desempeño laboral al ser un constructo multidimensional, tiene por finalidad contar

con los componentes principales para medir el desempeño y de esta manera poder ayudar a formular estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos, sus elementos describen la estructura latente del desempeño en todos los trabajos.

El modelo de desempeño laboral de Campbell se origina debido a una investigación en el ejército de USA en el siglo XX (Salgado & Cabal, 2011), en la cual necesitaban de medir el desempeño de manera integral (Campbell, Gasser, & Oswald, 1996). Cabe resaltar que para ese entonces ya existía un modelo formulado por Murphy cuyo constructo abarcaba componentes, pero no describían todos los componentes para poder realizar una correcta evaluación (Gavini, 2018), por lo tanto, al ver que no eran suficientes Campbell incorporo componentes, estas están divididas en comportamientos vinculados a las tareas específicas de cada puesto y conductas que brindan soporte al ambiente organizacional (Koopmans, 2014).

2.2.4. Desempeño laboral

El desempeño laboral es el accionar o comportamiento del trabajador por alcanzar los objetivos trazados y las metas propuestas, a partir de estrategias establecidas, perfeccionando el desempeño de las formas y destrezas que tiene las personas en el ámbito profesional (Chiavenato I., 2017). El desempeño laboral debe estar direccionado por la supervisión, orientación y dirección de las tareas, estos factores ayudan a corregir cualquier falencia y mejorar el desempeño de los individuos. Como también se puede adicionar que el desempeño laboral está caracterizado por algunas capacidades, habilidades, necesidades y facultades que generan comportamientos, los mismos que influyen en el desenvolvimiento de los individuos, lo que hace que las empresas estén pendientes de cómo colaborar con su recurso humano haciendo nuevas estrategias, que mediante su aplicación contribuya a la labor profesional de sus colaboradores.

Además, para Bautista et al., (2020) el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas trascendentales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo que permite demostrar su idoneidad. Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas porque se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores para ayudar a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencias con las exigencias técnicas,

productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto, le son esenciales aspectos como las actitudes, el comportamiento de la disciplina, y las formas personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos. Para un buen desempeño laboral es importante que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procesos que se deben seguir las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir. Una buena forma de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es motivándolos constantemente, y para esto se puede aplicar diferentes técnicas entre las que se encuentra la delegación de autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral.

Para Pashanasi et al., (2021) el desempeño laboral es analizado en espacios de la satisfacción laboral hasta el clima organizacional. Esta situación lo ha distorsionado en un tema que no es abordado como principal objetivo, sino relacionada con varios factores, como: adaptabilidad al trabajo, efectividad, comunicación, relaciones interpersonales, gestión administrativa, rendimiento laboral.

De igual manera Santamaría, (2020) plantea el desempeño laboral relacionando las consecuciones de las metas propuestas y los recursos utilizados para ello; esto permite comunicar que existirán diferencias de trabajador a trabajador debido a que en este influyen diversos elementos, habilidades, reacciones, grado de formación, motivaciones, supervisión y componentes coyunturales, así como el rol del sindicato ejercido en la organización. Por ello, los delegados de gestión de recursos humanos dirigen sus esfuerzos a lograr la mayor gestión y desempeño en el ingenio humano que trabaja para la organización.

El desempeño laboral es una disciplina que se ha sido estudiada desde muchos años atrás, principalmente en la línea de la psicología organizacional. El principal motivo que justifica demasiado interés de estudiar este término por parte de las entidades económicas es comprender diversos aspectos que influyen en el desarrollo y efectividad de las empresas, es por ello que resulta imprescindible conocer el desempeño laboral.

Según Sánchez & García, (2017) señala que hay factores que afectan al desempeño laboral. Por lo tanto, para brindar un servicio superior a los consumidores, las organizaciones de servicios deben considerar los componentes que están interrelacionados y que impactan directamente en la gestión de los trabajadores, como: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo, en equipo y capacitación para el trabajador.

Factores que inciden en el desempeño laboral

Para Sánchez & García, (2017) los factores que inciden dentro del desempeño laboral son los siguientes:

- **Satisfacción hacia el trabajo:** se entiende como un conjunto de sentimientos positivos o negativos mediante el trabajador distingue cómo se siente en sus actitudes.
- **Autoestima:** se refiere al concepto que tiene el trabajador sobre sí mismo y sus capacidades, permitiéndolo adaptarse, conformarse con la organización y buscar el reconocimiento en el equipo de trabajo y generar satisfacción gremial con su labor gremial.
- **Trabajo en equipo:** aspecto que influye en el trabajo laboral, en la medida que los trabajadores se agrupan en equipo para satisfacer un conjunto de necesidades, se brinda atracción a la colaboración e igualdad entre los miembros, perfeccionando el alcance en la organización.
- **Motivación:** Es la magnitud, dirección y persistencia con que el sujeto logra una meta. Una vez asociado a desarrollos con dinámica empresarial; este aspecto proporciona la base para la gestión y el control de sí una tarea se completa o no.

Evaluación del desempeño laboral

Para Cuesta, (2018) la evaluación en el desempeño laboral es un método estructural y sistemático para medir, evaluar e influir en los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como en las tasas de ausentismo, para determinar hasta qué punto el empleado es beneficioso. Para poder mejorar su desempeño futuro, permitiendo implementar nuevas políticas de compensación, optimizando la gestión, ayudando a tomar decisiones de promoción o ubicación, permitiendo decidir si hay necesidad de reciclaje, identificando errores en el diseño

de puestos y ayudando a ver si hay alguna molestia individual, perjudicial y costos de manejo individual.

Para Guartán, et al., (2019) la evaluación del desempeño “es un proceso de revisión y evaluación ya sea, individual o grupal, de los logros, que permite iniciar planes de desarrollo, metas y objetivos” (p. 16). Es decir, es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado. Representa una función principal que puede darse en la organización moderna.

Métodos para la evaluación del desempeño laboral

Para Rodríguez, (2017) los métodos normalmente utilizados para la evaluación del desempeño del talento humano tienden a evitar juicios subjetivos que el evaluador pueda caer en sus estimaciones. Existen diversos modelos de evaluación, como son:

- **Escalas:** Cada factor está representado por un gráfico o pasos que van de menos a más y viceversa. Estos intervalos se pueden hacer con descripciones separadas (óptimo, bueno, malo, etc.); o numéricamente.
- **Lista:** Esta es una lista de oraciones cortas que describen las actitudes y habilidades de los clasificados, de las cuales los evaluadores eligen de acuerdo con lo que observan en el trabajador evaluado.
- **Comparaciones Binarias:** Esta es la comparación de cada individuo con todos los demás del grupo especificado, para cada factor.
- **Selección Forzada:** Consiste en una lista de frases descriptivas divididas en cuatro o cinco grupos, de los cuales el evaluador elige una (la más descriptiva), aunque no se ajuste a la realidad, combinadas como necesite elegir.
- **Incidentes Críticos:** Se basa en un análisis del comportamiento de un individuo en el trabajo y considera inconveniente establecer criterios de evaluación fuera de este comportamiento.
- **Indicadores de desempeño:** Los indicadores de desempeño son una herramienta que proporciona información cuantitativa sobre el alcance de resultados en la entrega de los productos o servicios producidos por la organización, que puede incluir aspectos cuantitativos y cualitativos de este logro (Cuesta, 2018). Además, es una forma de representar a la relación entre

dos o más variable, en base con períodos anteriores, productos similares o un compromiso, permitiendo la evaluación del desempeño.

Dimensiones de los indicadores de desempeño

- **Eficiencia:** la relación entre dos cantidades físicas: la elaboración de un producto o servicio y los materiales que se pone a disposición para lograr el nivel de producción.
- **Eficacia:** nivel de cumplimiento de los objetivos planteados.
- **Gestión:** la manera o capacidad de la entidad para generar y movilizar recursos financieros acorde para llevar a cabo la misión de la organización.
- **Calidad del servicio:** nivel de respuesta a las necesidades de los clientes, que son aspectos de la calidad: puntualidad, accesibilidad, precisión y continuidad, comodidad y cortesía en la atención.

Satisfacción Laboral

Es una actitud de trabajo fundamenta y configura continuamente las percepciones de los empleados sobre los eventos laborales. Este aspecto es la actitud del empleado más investigada (Gamboa, 2010). Por el contrario, la consideran como un conjunto de facetas o elementos relativamente discretos que tiene que ver con el entorno laboral, las recompensas, la supervisión, las exigencias del puesto, entre otras.

Los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral

Los gerentes de nivel superior harían bien en no ignorar estos inductores de satisfacción laboral, porque reflejan los valores instrumentales importantes para los empleados y forman parte del desarrollo de un desempeño eficiente y sólido que soporte (y mantenga) ventaja competitiva. Para Gamboa (2010) los determinantes son:

- **Supervisión:** La supervisión empática fortalece la autoestima de los empleados y genera la satisfacción laboral. Si los supervisores consultan a sus subordinados en cuanto a las decisiones, las políticas y las normas laborales, dichos empleados tendrán información para estar bien en su trabajo, y tienen más confianza en su propia comprensión de las tareas que deben realizar.
- **Reto Laboral:** La satisfacción laboral es grande en los trabajadores que

demandan exponer creatividad, aplicar aptitudes personales y asumir riesgos. Los empleados que tienen más necesidad de logros se encuentran más satisfechos en los trabajos de mayor esfuerzo físico o intelectual.

- **Claridad del trabajo:** La comprensión que tengan los empleados de las tareas que deben hacer, influye en su satisfacción laboral. Cuando los empleados reciben retroalimentación su desempeño mejora, teniendo claridad en sus actividades a realizar. Motivar al talento humano que labora en la organización a formar parte de asuntos laborales importantes.

Para Lage (2013) citado por (Álvarez, et al., 2018) dice que la pregunta crucial es, si la humanidad acumula suficientes valores morales, intelectuales y voluntarios que son importantes en la evaluación del desempeño laboral para revertir el proceso propuesto y creer que existe las respuestas para los obstáculos que se presenta, y que demanda una respuesta colectiva a la existencia humana. Con el tiempo, habido una aceptación creciente de que el hombre no es simplemente un agente económico en la búsqueda unilateral de consumir más bienes y servicios para la comunidad, lo económico, la creatividad, entre otras.

Para Rodríguez (2017) evaluar el desempeño de los empleados de una empresa es crucial, en un proceso sistemático cuya implementación es difícil porque por el tiempo que se necesita dedicar a la organización y darle la pertinencia requerida para dichos procedimientos. La evaluación contiene de cinco etapas encaminadas a lograr las metas propuestas.

- ✓ Planificación del sistema de evaluación
- ✓ Diseño del sistema
- ✓ Implementación del sistema
- ✓ Retroalimentación del empleado
- ✓ Retroalimentación del sistema

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

En la presente investigación se utilizarán dos tipos de enfoques, debido a que se obtendrá datos numéricos y a la vez datos con factores actitudinales, es por eso que se toma en cuenta un enfoque cualitativo y cuantitativo.

El enfoque cuantitativo se aplicará en el momento de describir cada una de las variables estudiadas, para ello se realizará temáticas relacionadas con la estadística descriptiva y concretamente medidas de tendencia central y de dispersión.

El enfoque cualitativo también será utilizado en esta investigación sobre todo porque se está tratando con variables que tienen relación con factores actitudinales de las personas y estos a pesar de poder evaluar de forma numérica es posible que no reflejen la totalidad del comportamiento dentro de un tiempo dado, sino que por lo contrario responden al momento específico en donde se levanta la investigación, la relación que existe en las dos variables resulta ser eminentemente resultado de las conductas humanas y por esto se cree conveniente describir la relación que existe en lugar de encontrar datos numéricos que no puedan ser concluyentes sobre la realización de esta investigación.

3.1.1.1. Enfoque cuantitativo

La investigación presenta un enfoque cuantitativo que, según Hernández et al., (2014) "se utiliza para la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías" (p.37). Es decir, se refiere a la búsqueda de información, que permita planificar, organizar, controlar y dirigir los resultados de los hallazgos que se va a obtener de las microempresas del sector comercial, a través de la aplicación de encuestas.

Es importante el enfoque cuantitativo porque se utilizará herramientas de encuesta, lo cual nos permitiría una recopilación y presentación sistemática de datos, con la finalidad de medir los aspectos y estudiar los procesos de la gestión administrativa en el sector comercial de la ciudad de Tulcán.

3.1.1.2. Enfoque cualitativo

Los métodos de investigación cualitativa se estructuran dentro de un paradigma científico naturalista, también conocido como naturalista-humanista o interpretativo, como señala Barrantes, (2014) cuyo interés "se centra en el estudio del comportamiento humano y el sentido de la vida social" (p. 82). La investigación cualitativa asume una realidad subjetiva, dinámica, compuesta por múltiples contextos. Los métodos de investigación cualitativos facilitan un análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos que forman parte de la realidad objeto de estudio.

3.1.2.Modalidad de investigación

El diseño de investigación es de tipo causal experimental, ya que se puede analizar la variable independiente como causa en relación a la variable dependiente como efecto, y así es las condiciones antecedentes, dando el efecto provocado por la causa.

3.1.3.Tipo de investigación

3.1.3.1. Investigación descriptiva

Según Arias, (2015) es la que trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. La preocupación principal se encuentra en caracterizar los conjuntos homogéneos de fenómenos. Además, porque aplicó encuestas para recopilar información que permitan dar a conocer detalles en relación con los datos estadísticos recolectados.

Los estudios realizados fueron descriptivos, ya que la recolección de datos proporcionó una descripción clara y concisa, al igual que determinar las principales características de la población.

3.2. IDEA A DEFENDER

La gestión administrativa se encuentra en relación con el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán periodo 2022.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización variable independiente

Variable Independiente	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas	Instrumentos
Gestión Administrativa	Según Mendoza, (2017) es la que lleva a cabo acciones mediante un proceso ordenado de etapas como: planificar, organizar, dirigir y controlar. Destinadas al logro de los objetivos planteados por la organización	Planificar	Nivel de planificación estratégica.	Misión, visión, objetivos, metas, planes.	Encuesta	Cuestionario
			Nivel planeación táctica.	Planes acción.		
		Organizar	Calificación de planeación operativa	Asignación previa de tareas específicas.		
			Número de cargos según estructura jerárquica	Estructura organizacional. Diseño de cargos y puestos, organigramas		
		Dirigir	Número de áreas de apoyo	Interacciones y relaciones sociales de apoyo entre departamentos		
			Dirigir	Nivel de liderazgo		

			Autocrático, democrático, liberal.	
	Calidad de comunicación		Formal, informal	
	Cantidad personal contratado	de	Reclutamiento selección. Contratación	
	Grado financiamiento	de	Estados financieros. Recursos financieros. Presupuestos	
Controlar	Número control procesos	de de	Supervisión. Eficiencia entrega servicio.	de del
	Nivel evaluación personal	de del	Desempeño personal.	del
	Nivel cumplimiento objetivos y metas	de de	Cumplimiento de los objetivos y metas	de

Fuente. Tabla tomada del trabajo de titulación de J, Estrada 2015 pg. 28

Tabla 2. Operacionalización de variable

Variable Dependiente	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas	Instrumentos
Desempeño laboral	Según Bautista, Fructus, & Aguilar (2020) El desempeño laboral es el rendimiento laboral que genere el trabajador al efectuar las funciones y actividades que estén a su cargo.	Evaluación del desempeño	Nivel de desempeño	Óptimo, malo, bueno,	Encuesta	Cuestionario
			Valores que se practican	Actitudes y aptitudes		
		Motivación del trabajo	Número de actividades que desempeña	Participación en diferentes ámbitos		
			Nivel de calidad del ambiente laboral	Clima laboral positivo o negativo		
			Porcentaje de condiciones laborales	Salario de acuerdo a sus habilidades, capacidades y potencialidades		
		Productividad	Nivel de eficiencia	Utilización óptima de recursos		
			Calidad de eficacia	Impacto del producto		
		Nivel de efectividad	Cumplimiento de objetivos planteados			

	Nivel de supervisión	Decisiones políticas y normas laborales
Satisfacción laboral	Número de retos laborales	Esfuerzo físico o intelectual
	Calidad de trabajo	Retroalimentación

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

La investigación de integración curricular utilizará el método inductivo.

3.4.1. Método inductivo

Según García (2019) menciona que método inductivo es una forma de razonamiento en la que la verdad de las premisas apoya, pero no garantiza la conclusión. Se caracteriza por ser un razonamiento aumentado en el que la conclusión no está contenida en las premisas (a diferencia del método deductivo).

Partiendo de esto se puede ver que este método es de utilidad para la investigación a desarrollar debido a que se plantea una idea a defender y finalmente obtener resultados de lo que se plantea.

Al aplicar el método de investigación inductivo, se llevará a cabo el análisis de las dos variables, que son los conceptos generales, y serán desintegradas en conceptos específicos o particulares para conseguir entender a mayor profundidad y obtener resultados que beneficien al conocimiento.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

En la presente investigación se tomará en cuenta los siguientes puntos:

3.5.1. Población y muestra

3.5.1.1. Población

Para Moreno, (2021) la población es el conjunto total de individuos, que tienen características iguales o comunes en un espacio y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación.

Se ha tomado en cuenta como población el número de las microempresas 1.292 del sector comercial pertenecientes al cantón Tulcán, definiendo así a continuación lo que se considera una microempresa.

De acuerdo al (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2013) manifiesta que la microempresa es "aquella unidad productiva que tiene entre 1 a 9 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales iguales o menores de cien mil (US \$ 100.000,00) dólares de los Estados Unidos de América".

Según el número de microempresas comerciales obtenido, se toma en cuenta que el tipo de población para este estudio es finito, puesto que es aquella cuyos

elementos en su totalidad son identificables por el investigador, y además se identifica que es finita porque no supera las 100.000 personas, por lo cual se opta por la realización de una encuesta a cada uno de los sectores comerciales

3.5.1.2. Muestra

Debido a que la población es finita, el cálculo de la muestra se realizará con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= es la población total

p= 0.5 probabilidad de ocurrencia

q= 0.5 probabilidad de no ocurrencia

Z= 1,96

e= 4.96% error de muestreo.

Cálculo muestra gestión administrativa

$$n = \frac{N * Z^2 p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 * (1 - 0,5) * 0,5 * 1.292}{(0,0496)^2 * (1.292 - 1) + (1,96)^2 * (1 - 0,5) * 0,5}$$

$$n = \frac{1.240,8368}{3,1761 + 0,9604}$$

$$n = \frac{1.240,8368}{4,1365}$$

$$n = 300$$

Para la obtención de la muestra se tomó el número de microempresas del sector comercial en el cantón Tulcán obtenidos de la página del INEC del Directorio de Empresas y Establecimientos 2020, con un total de 1.292 microempresas, para las

cuales se desarrolló 2 instrumentos de levantamiento de información de las dos variables, por lo tanto, en la variable independiente que es la gestión administrativa se realiza el cálculo de la muestra, tomando en cuenta un 95% de nivel de confianza y un margen de error de 4.96%, obteniendo un total de 300 encuestas que se deberán aplicar en los diferentes locales comerciales del cantón Tulcán del sector comercial, específicamente a los propietarios o gerentes.

Cálculo muestra desempeño laboral

Para la muestra de la variable dependiente se toma en consideración la misma población de 1.292 microempresas del sector comercial del cantón Tulcán, con un diferente instrumento de levantamiento de información, en el cual se considera un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 4.08% obteniendo como resultado 400 encuestas para empleados de las microempresas, con la finalidad de tener una visión más clara de cómo es la situación de estos trabajadores, puesto a que existen de 2 a 3 trabajadores en cada microempresa.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 * (1 - 0,5) * 0,5 * 1.292}{(0,0408)^2 * (1.292 - 1) + (1,96)^2 * (1 - 0,5) * 0,5}$$

$$n = \frac{1.240,8368}{2,1491 + 0,9604}$$

$$n = \frac{1.240,8368}{3,1095}$$

$$n = 400$$

En la siguiente tabla se puede apreciar en cómo están distribuidas las microempresas de acuerdo a su sector, tamaño, clase de contribuyente, y de acuerdo a como se constituyen según el directorio de empresas del INEC, demostrando con fiabilidad la existencia de la población escogida.

Tabla 3. Número de microempresas de acuerdo al INEC

Número de empresas por tamaño de empresa - forma institucional y conformación del DICE del sector comercial del cantón Tulcán						
Fuente: Directorio de Empresas 2020.						
			Plazas de empleo registrado	RISE	Ventas	Ventas y plazas de empleo registrado actividades productivas
2020	Grande empresa	Persona Natural obligado a llevar contabilidad				1
		Sociedad con fines de lucro				3
	Mediana empresa "A"	Persona Natural obligado a llevar contabilidad				9
		Sociedad con fines de lucro			2	4
	Mediana empresa "B"	Persona Natural obligado a llevar contabilidad			1	4
		Sociedad con fines de lucro			2	5
	Microempresa	Persona Natural no obligado a llevar contabilidad	435			1
		Persona Natural obligado a llevar contabilidad	45		16	27
		Régimen simplificado RISE	124	1.292		

		Sociedad con fines de lucro	7	4	2
Pequeña empresa		Economía Popular y Solidaria			1
		Persona Natural no obligado a llevar contabilidad		1	1
		Persona Natural obligado a llevar contabilidad		21	70
		Sociedad con fines de lucro		4	9
Total	Total	Total	611	1.292	51
					137

Fuente. Tomada de la página del INEC 2020

De acuerdo al Catastro del SRI, 2020 se puede apreciar el total de microempresas del sector comercial de cada parroquia que existe en el cantón Tulcán, para lo cual se toma en consideración realizar el levantamiento de información en la parroquia de Tulcán y González Suárez con un valor de 94.7%, debido a que la mayor concentración de microempresas se encuentra en estas parroquias y con esto cubre más que en su totalidad la muestra calculada a estudiar, en vista de que en los otros sectores los porcentajes son menor a 1.

Tabla 4. Tabla estratificada de las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán

Tabla estratificada por parroquias de las microempresas del cantón Tulcán sector comercial periodo 2022, según el Catastro del S.R.I

Cantón	Parroquia	Nº	%	Muestra 1	Muestra 2
Tulcán	Tulcán Y González Suárez	1066	94.95%	284	379
Tulcán	El Carmelo	19	0.9%	3	4
Tulcán	El Chical	27	0.27%	1	1

Tulcán	Julio Andrade	98	0.9%	3	3
Tulcán	Maldonado	33	0.33%	1	2
Tulcán	Pioter	7	0.7%	2	3
Tulcán	Santa Martha de Cuba	25	0.25%	1	1
Tulcán	Tufiño	9	0.9%	3	4
Tulcán	Urbina	8	0.8%	2	3
Total de microempresas		1292	100%	300	400

Por otra parte, se puede mencionar que el muestreo de estudio es probabilístico, esto quiere decir que se garantiza que el universo de individuos tenga las mismas probabilidades de ser elegido para conformar la muestra.

Dentro del muestreo probabilístico existe varios tipos, en lo esencial se adopta el muestreo aleatorio simple donde se escoge una parte de sujetos para el estudio de un grupo más grande.

3.5.2. Técnicas e instrumento de investigación

Para obtener opiniones de diferentes puntos de vista se utilizó una encuesta a una muestra de la población, realizando dos tipos de instrumento uno para empleados y otro para gerentes o propietarios de las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán, lo que permitió obtener mayor información de las variables estudió.

3.5.2.1. Instrumento

Para la realización del instrumento se toma en cuenta la técnica de encuesta, para lo cual se consideró un cuestionario, del que se realizó la debida validación a los tres expertos, y a su vez realizando las respectivas correcciones.

Luego de esto se realizó un segundo instrumento tomando en cuenta las dimensiones de la operacionalización de variables y las correcciones mencionadas, y así obteniendo dos instrumentos con Escala de Likert, siendo así uno para los gerentes y otro para los trabajadores, debido a que las variables son correlacionales, de esta forma saber cómo se lleva el manejo administrativo por parte de los dueños y como se realiza el desempeño laboral de los empleados.

3.5.2.2. Técnica

Encuesta

Según (Abiuso, 2019) define a la encuesta como una técnica de producción de datos que, mediante la utilización de cuestionarios estandarizados, permite indagar sobre múltiples temas de los individuos o grupos estudiados: hechos, actitudes, creencias, opiniones, pautas de consumo, hábitos, prejuicios predominantes e intenciones de voto.

Es primordial conocer el papel que cumple una herramienta de indagación como es la encuesta, en el término se detalla las magnitudes que se puede conseguir para la recolección de información, se aplicarán 2 formularios, para decidir las magnitudes de cada variable.

3.5.3. Validación de instrumento

El presente instrumento de levantamiento de información fue validado por tres expertos pertenecientes a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC), en el que se considera observaciones para poder mejorar y dar coherencia a las preguntas propuestas, de esta forma llevar a cabo la aplicación del levantamiento de información.

3.5.4. Análisis de la fiabilidad

3.5.4.1. Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach es un método de cálculo del coeficiente de confiabilidad, que considera la fiabilidad como consistencia interna. Se llama así porque analiza hasta qué punto las mediciones parciales obtenidas por diferentes proyectos "conciernen" entre sí y, por lo tanto, representa el rango probable de proyectos que pueden medir el constructo.

El coeficiente alfa de Cron Bach está entre 0 y 1. Cuanto más cerca esté de 1, mayor será la concordancia entre los elementos (y viceversa). Por otro lado, hay que tener en cuenta que, a mayor longitud del cuestionario, mayor alfa (α). (Ruiz, 2019)

De acuerdo con el instrumento de encuesta se optó por 2 poblaciones según sus variables de estudio debido a que existe una correlación, por lo tanto, se realiza 2 instrumentos de investigación para propietarios y empleados de las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán.

Para demostrar la fiabilidad de estos instrumentos se toma en cuenta el alfa de Cronbach debido a que la mayor parte de las preguntas de encuesta están en Escala de Likert y se obtiene los siguientes resultados.

Variable gestión administrativa

Tabla 5. *Fiabilidad gestión administrativa*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
0,828	0,85	11

En este caso el resultado de fiabilidad es de 0.82, teniendo un resultado óptimo para el levantamiento de encuestas, puesto que, al estar cerca de 1 la confiabilidad será mayor a la concordancia y la fiabilidad a la hora de levantar la información a los propietarios o gerentes de las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán.

Variable desempeño laboral

Tabla 6. *Fiabilidad de desempeño laboral*

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
0,872	0,891	16

Por otra parte, la fiabilidad del instrumento de levantamiento de información para el desempeño laboral tiene un resultado de 0.87, que se encontraría dentro del límite de 0.7 a 0.9, lo cual se considera que tiene un excelente nivel de fiabilidad, y está enfocado en medir aspectos como el conocimiento, actitudes y productividad de cada uno de los trabajadores.

3.5.5. Recopilación de información

El cálculo de la muestra se basa en los dueños de las microempresas y los trabajadores de la misma del cantón Tulcán, la población total es de 1.292 y se aplica la fórmula de población finita. De acuerdo con los resultados obtenidos, la muestra de la gestión administrativa es de 300 propietarios y para el desempeño laboral es de 400 empleados, esto debido a que se realizaron dos instrumentos en estudio. Se preparó dos formularios (ver Anexos 2 y 3), uno para socios y otro para los empleados de cada microempresa.

3.5.6. Pruebas estadísticas

Para poder analizar la situación en la que se encuentran las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán, y como la gestión administrativa influye en el desempeño laboral, se toma en cuenta datos estadísticos que ayudaran a interpretar el levantamiento de información, con el objetivo de facilitar y tener un análisis más profundo; para poder realizar este estudio, se consideró calcular la media, moda, mediana y desviación estándar, de cada una de las preguntas propuestas de los instrumentos de levantamiento de información, puesto que se encuentran en una Escala de Likert de 1 a 5 siendo 1 nunca y 5 siempre, principalmente se tomó en cuenta el cálculo de la media que proporciona el valor representativo de la información, de esta forma se puede interpretar si existe una buena o mala gestión administrativa, así mismo se desarrolla con la variable del desempeño laboral.

Por otro lado, las demás medidas estadísticas también proporcionan información relevante para este estudio, la mediana ayudará a medir la tendencia central desde el más alto hasta el más bajo de los valores ponderados; la moda nos da a conocer el número que más se repite de los datos proporcionados, la desviación estándar sirve para saber la dispersión que realizará en relación a la media.

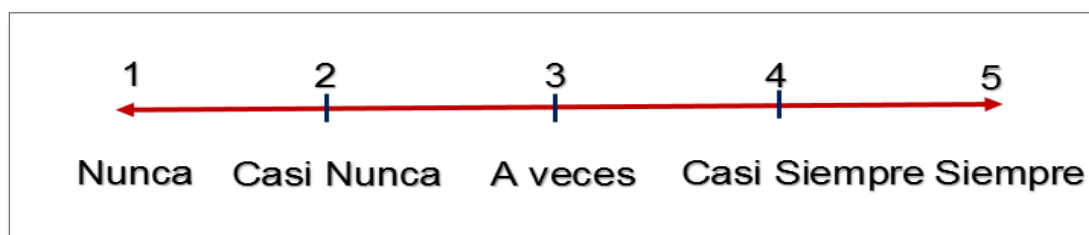


Figura 1. Escala de calificación de Likert

Tabla 7. Análisis de medidas estadísticas gestión administrativa

Variable Gestión Administrativa	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Calificación
Decisiones_Directivos	4,6	5	5	0,578	M.G.A
Objetivos_Definidos	4,34	4	4	0,706	B.G.A
Metas_Realidad	4,39	4	4	0,6	B.G.A
Selección_Personal	4,36	4	4	0,657	B.G.A
Relaciones_Organizacionales	4,32	4	4	0,623	B.G.A
Evaluaciones_Eficiencia_Eficacia	4,39	4	5	0,662	B.G.A
Relación_Interpersonal_Empleados	4,33	4	4	0,689	B.G.A
Compromiso_Trabajo	4,53	5	5	0,592	B.G.A
Evalúa_Desempeño	4,35	4	4	0,686	B.G.A
Cumple_Normas_Políticas	4,58	5	5	0,599	B.G.A
Servicio_Calidad	4,83	5	5	0,391	B.G.A

Análisis

En las tablas presentes se observa el cálculo de cada uno de los puntos mencionados de cada pregunta y su interpretación correspondiente.

Según las tablas desarrolladas, se toma en cuenta la media, evidenciando que brindar un servicio de calidad obtiene el mayor puntaje de 4,83, dando como resultado una buena gestión administrativa, este parámetro es de gran importancia

debido a que al brindar un servicio de calidad se puede mejorar la relación con los clientes y con esto proponer estrategias de mejora para las microempresas.

Por otro lado, con el valor de 4.58 evidenciando que las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán cumplen a cabalidad las normas y políticas para así esta produzca una buena venta y a futuro no tener sanciones, puesto que ninguna organización puede funcionar sin una legislación existente y un sistema legal que garantice los derechos de propiedad, el cumplimiento de los contratos, cumplimiento procesal y la protección penal, todos los elementos legales para una buena gestión administrativa.

Y como mala gestión administrativa existe la toma de decisiones solo por los dueños con 4,60 por lo que se puede decir que no es muy factible debido a que pueden existir empleados que pueden tener ideas muy favorables para la empresa y esto conlleve a un buen rendimiento de cada organización.

Además, se puede apreciar que en las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán existe en su mayoría una buena gestión administrativa de acuerdo a los parámetros que se establecieron en la encuesta, puesto que al levantar la información se conoce que en estas organizaciones están definidos los objetivos, lo cual es satisfactorio que contribuyan y proporcionar motivación a los trabajadores, desarrollar mejores planes de acción, disponer de un mejor medio de evaluación de los resultados y del progreso de la empresa, por otro lado se observa que al igual que los objetivos las metas están concebidas a la realidad de cada microempresa por lo que ayudara a que los empleados se centren en sus tareas y las cumplan evitando distracciones.

Otro de los parámetros que se tomó en cuenta para conocer si se lleva una buena gestión administrativa es la selección de personal debido a que es fundamental en cada organización crear un equipo competitivo que aporte valor a la empresa. La evaluación de eficiencia y eficacia en estas microempresas se puede observar que se la realiza y esto es importante dado que la eficacia se suele describir como "hacer las cosas correctas"; es decir, realizar aquellas actividades que ayudarán a la organización a alcanzar sus metas, la eficiencia tiene que ver con los medios para que las cosas se hagan, la eficacia tiene que ver con los fines o los logros de los objetivos de la organización, dicho se deduce que existe una buena gestión administrativa de acuerdo al puntaje obtenido de 4,39.

Por último, según la tabla 7 se tomó en cuenta que de acuerdo al puntaje obtenido de 4,53 existe un gran compromiso en el trabajo por parte de los propietarios de estas microempresas, es decir, que en cuanto a gestión administrativa de acuerdo al levantamiento de información y resultados se evidencia que hay una buena organización para llevar a cabo con el funcionamiento de las mismas.

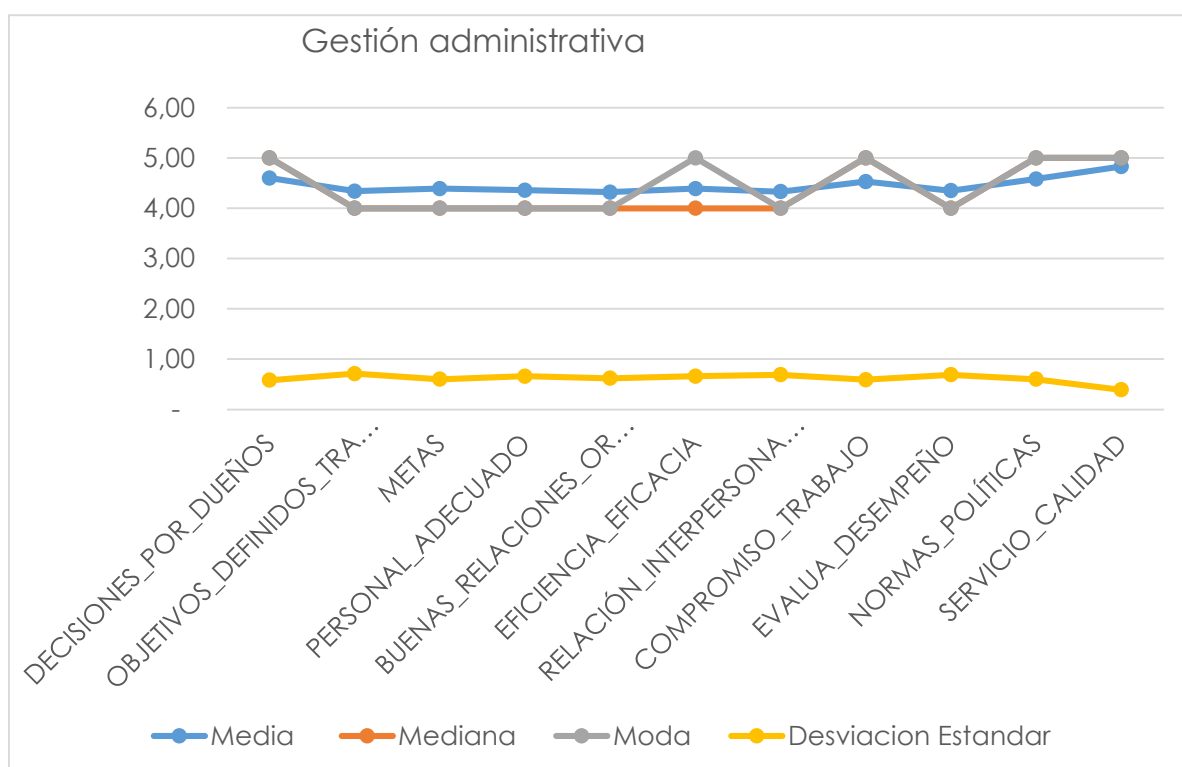


Figura 2. Análisis de la variable gestión administrativa

Análisis

Según la gráfica se observa que, en la media, los rangos al momento de tomar decisiones los dueños de las microempresas con la desviación estándar están muy dispersa, por lo que a las personas que se ha encuestado no todas están de acuerdo de que solo sean los dueños quienes tomen decisiones en las microempresas, sino también tomar en cuenta a los empleados quienes pueden tener buenas opiniones y esta sobresalga en el mercado.

Por otra parte, se puede observar que dentro de la evaluación de la eficiencia y eficacia hay una buena conexión en la microempresa por lo que esto nos permite considerar que se ha logrado llegar a los objetivos establecidos y así saber a futuro los cambios que pueden establecer.

También el compromiso que tiene cada uno de los propietarios es bueno según la gráfica obtenida, puesto que se debe al aumento de capacidades para sacar adelante la tarea encomendada. Teniendo en cuenta que se conoce las condiciones que se está aceptando y las obligaciones que estas nos conllevan, ya que supone un esfuerzo permanente hacia la consecución del objetivo establecido.

Dentro de la evaluación de lo que se realiza en las microempresas se encuentra acorde con la desviación estándar con la moda, lo cual esto nos permite identificar que es un componente fundamental para las microempresas, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia. El proceso abarca misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos.

Tabla 8. Análisis de medidas estadísticas desempeño laboral

Variable desempeño laboral	Media	Desviación estándar	Moda	Mediana	Calificación
Tareas_Tiempo	4,61	0,624	5	5	B.D.L
Trabajo_Equipo	4,52	0,679	5	5	B.D.L
Actividades_Fuera	2,59	1,353	1	3	M.D.L
Líder_Trabajo	4,54	0,781	5	5	B.D.L
Sugerencia_Mejora	4,5	0,715	5	5	B.D.L
Cargos_Identificados	4,62	0,601	5	5	B.D.L
Habilidades_Mejora	4,57	0,672	5	5	B.D.L
Capacitaciones_Necesarias	3,52	1,463	5	4	B.D.L
Contenido_Capacitación	3,9	1,462	5	4,5	B.D.L
Cumplimiento_Responsabilidad	4,75	0,503	5	5	B.D.L
Eficiente_Recursos	4,7	0,489	5	5	B.D.L
Apoyo_Mejorar	4,59	0,635	5	5	B.D.L
Puntualidad	4,79	0,447	5	5	B.D.L

Honestidad_Respeto	4,79	0,424	5	5	B.D.L
Importante_Lealtad	4,82	0,404	5	5	B.D.L
Organización_Distribución	4,68	0,566	5	5	B.D.L

Análisis

En base de los datos obtenidos en el desempeño laboral, se evidencia que por parte de los empleados existe lealtad del valor de 4,82, teniendo colaboradores que aporten un mayor rendimiento laboral, de forma productiva y eficiente, así mismo tener honestidad y respeto esto permite tener un buen trabajador y la empresa rinda satisfactoriamente y mantenga su trabajo estable, por otra parte es sumamente importante, ya que erradicando las malas prácticas aumenta el nivel de eficiencia y compromiso de los trabajadores de las microempresas.

Además, se observa la importancia de la capacitación que debe existir para los empleados tomando un valor de 3,52, ya que esta juega un papel necesario para el logro de labores y proyectos, ya que es el proceso por medio del cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, capacidades y reacciones para interactuar en el entorno laboral y consumir con el trabajo que se les encomienda.

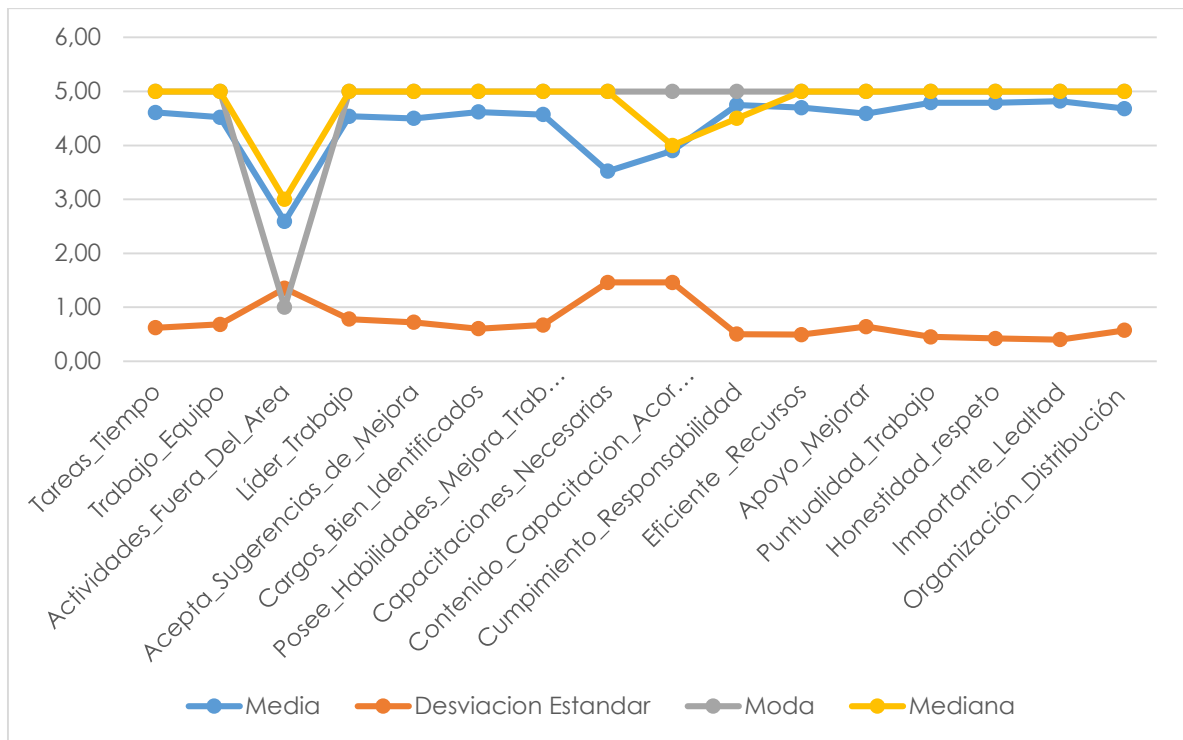


Figura 3. Análisis de la variable desempeño laboral

Análisis

Según el gráfico obtenido se evidencia que la media en relación a las actividades que se realizan en otras áreas ha surgido un valor muy bajo de 1, por lo que en este caso es positivo porque los trabajadores están enfocados en las tareas que se le asignan a cada uno del empleado y buscan la mejoría de la microempresa cumpliendo a cabalidad sus responsabilidades y de esta manera tener resultados favorables.

De la misma manera se toma en cuenta la mediana que viene siendo un resultado próspero, ya que los trabajadores no solo buscan el bienestar de ellos sino también de la microempresa enfocándose en las actividades que fueron contratados sin descuidar por un segundo oficio.

Por otra parte, las capacitaciones necesarias que requieren los empleados, se pueden evidenciar en la gráfica que existe la media y la desviación estándar, la cual está muy cerca y nos indica que las personas encuestadas están de acuerdo en las opiniones, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda en las microempresas.

Además, se toma en cuenta que dentro de las microempresas debe existir una buena organización para distribuir el trabajo lo cual, esto permite la adecuada distribución de los empleados en los espacios de trabajo, se debe a que esta puede ayudar a la empresa aumentar la eficiencia en los procesos, proporcionando a los empleados un espacio acorde a sus cualidades y tareas.

Análisis de tablas cruzadas

Tabla 9. Sexo y cargos identificados

		5. ¿Los cargos de la microempresa están bien identificados?		Total
		Si	No	
Seleccione el sexo con el que se sienta identificado.	Hombre	75	2	77
	Mujer	209	14	223
Total		284	16	300

Análisis

Según los resultados obtenidos se puede identificar que las personas tanto como hombres y mujeres dan a conocer que la mayor parte de las microempresas saben cómo distribuir los cargos para que al momento de realizarlos no haya discordias y conseguir crecimiento por medio de las buenas estrategias que realiza el dueño.

Tabla 10. Objetivos definidos y misión y visión

		4. ¿La microempresa posee misión y visión?		Total
		Si	No	
2. ¿Se han definido los objetivos en su área de trabajo?	Nunca	1	1	2
	Casi nunca	1	2	3
	A veces	8	12	20
	Casi siempre	80	62	142
	Siempre	90	43	133
Total		180	120	300

Análisis

Obtenido los datos se puede identificar que la mayor parte de las microempresas, si planifican sus estrategias para cumplir con sus objetivos planteados, y tomando en cuenta su misión y visión, ayuda a prepararse para los cambios que se presenten para una mejor optimización de recursos y claridad hacia donde se espera haber llegado con el esfuerzo dado, así dando a la ciudadanía un mejor servicio en la microempresa.

Tabla 11. Normas políticas y eficiencia y eficacia

8. ¿Existen evaluaciones de eficiencia y eficacia en la labor del personal?							
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
12. ¿Cumple con las normas y políticas de control de la empresa?	Nunca	0	0	0	0	1	1
	A veces	0	0	4	4	3	11
	Casi siempre	0	1	9	51	40	101
	Siempre	1	0	8	80	98	187
Total		1	1	21	135	142	300

Análisis

Según los datos se puede identificar que dentro de las microempresas si existe una evaluación de eficiencia y eficacia con un 142 y 135, respectivamente lo cual ayuda a llevar una buena comunicación entre el vendedor y el comprador para así tener buenas ventas y el cliente se sienta satisfecho con el producto adquirido. Así mismo llevando referencia a que la mayoría de las microempresas si lleva a cabalidad todos sus documentos, ya que esto son situaciones delicadas que se debe llevar en orden para no ocasionar problemas presentes y futuros.

Tabla 12. Cargos bien identificados y compromiso con su trabajo

10. ¿Se siente comprometido con su trabajo?						
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
5. ¿Los cargos de la microempresa están bien identificados?	Si	1	12	108	163	284
	No	0	0	7	9	16
Total		1	12	115	172	300

Análisis

Estos datos dan a conocer que 172, de los dueños siempre están muy comprometidos con su trabajo, para así mantener a los clientes contentos teniendo tanto así empleados como clientes felices, para tener una mayor conexión con la microempresa y aumentar la productividad, ya que revierte en beneficio de la misma.

Tabla 13. Servicios de calidad y normas políticas

		12. ¿Cumple con las normas y políticas de control de la empresa?				
		Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
13. ¿A su criterio, se brinda un servicio de calidad?	A veces	0	1	1	0	2
	Casi siempre	0	3	17	26	46
	Siempre	1	7	83	161	252
	Total	1	11	101	187	300

Análisis

A partir de los resultados se evidencia con un total de 187, que los dueños se sienten satisfechos con el servicio que brindan a los compradores, es por ello que medir la satisfacción de los clientes es una parte muy importante en las microempresas, ya que por medio de esta nos permitirá conocer si se ha cumplido con las expectativas y requerimiento del mismo, si los clientes se sienten satisfechos regresarán y obtendrán una y varias veces el producto.

Tabla 14. Cargos bien identificados y buenas relaciones organizacionales

		7. ¿Existen buenas relaciones organizacionales?			
		A veces	Casi siempre	Siempre	Total
5. ¿Los cargos de la microempresa están bien identificados?	Si	26	143	115	284
	No	0	12	4	16
Total		26	155	119	300

Análisis

Según los datos existen buenas relaciones organizacionales, por lo cual no hay mucho inconveniente al momento de dividir el trabajo por las diferentes áreas, ya que se puede mencionar que esto es una situación imprescindible para el buen desarrollo de los trabajos asignados, a través de ella se puede construir un buen rendimiento que permite cumplir de manera correcta y eficiente las metas planteadas en la microempresa.

Tabla 15. Tareas asignadas a tiempo establecido y cargos bien identificados

		7. ¿Los cargos en los que está asignado están bien identificados?				Total
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
1. ¿Desarrolla sus tareas asignadas en el tiempo establecido?	Casi nunca	0	0	4	1	5
	A veces	2	4	3	6	15
	Casi siempre	0	8	51	52	111
	Siempre	0	7	50	212	269
Total		2	19	108	271	400

Análisis

Mediante los datos obtenidos 271, de los empleados en las microempresas del sector comercial selecciono la opción de siempre, por lo que quiere decir que realizan sus actividades en el tiempo establecido y sus cargos bien identificados, lo cual es muy eficaz y aportan de forma positiva en la calidad de trabajo y crecimiento laboral de la microempresa.

DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 16. Honestidad y respeto e importante lealtad y confidencialidad

		16. ¿Para usted es importante la lealtad y la confidencialidad?			Total
		A veces	Casi siempre	Siempre	
15. ¿Trabaja con honestidad y respeto?	A veces	1	0	2	3
	Casi siempre	1	34	42	77

	Siempre	1	32	287	320
Total		3	66	331	400

Análisis

Según los datos obtenidos la honestidad en el trabajo es un punto relevante de un buen empleado, pues actúa con responsabilidad y veracidad. Cumple correctamente con el desempeño propio de su deber. El respeto es de gran importancia hacia los clientes y en la organización, es así que se aprecia que en las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán con 331 de los empleados, desarrollan sus actividades con honestidad, en cuanto a la lealtad y la confidencialidad deben animar a los empleados para que realicen mejor su trabajo para rendir al máximo. Al tener empleados leales trabajando se tendrá colaboradores que aporten un mayor rendimiento laboral, de forma productiva y eficiente.

Tabla 17. Puntual en el trabajo y cumple con responsabilidades asumidas

		11. ¿Cumple con las responsabilidades asumidas?				Total
		Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
14. ¿Es puntual al iniciar su trabajo?	A veces	1	3	2	1	7
	Casi siempre	0	1	29	39	69
	Siempre	0	3	51	270	324
Total		1	7	82	310	400

Análisis

Según los datos obtenidos se identifica que en una organización es primordial la puntualidad para realizar las actividades en el caso de la microempresa del sector comercial las 310, selecciono la opción de siempre dando a conocer que las personas del cantón Tulcán son muy puntuales en sus actividades laborales, además de eso se menciona que la gran mayoría de microempresas cuenta con personal que asume sus responsabilidades y las cumple a tiempo lo cual beneficia a la organización.

Tabla 18. Capacitaciones necesarias y aceptar sugerencias de mejora

		6. ¿Tiene condiciones para aceptar sugerencias para mejorar su trabajo?					Total
		Nunca	Casi nunca	A veces	casi siempre	Siempre	
9. ¿Reciben capacitaciones necesarias para desempeñar eficientemente sus actividades?	Nunca	1	0	6	3	59	69
	Casi nunca	0	2	5	10	11	28
	A veces	0	1	10	21	39	71
	Casi siempre	0	1	5	49	35	90
	Siempre	0	0	8	32	102	142
Total		1	4	34	115	246	400

Análisis

Mediante los datos obtenidos para tener una mejor productividad de la empresa debe existir armonía entre empleados y propietarios por lo que es necesario tener condiciones de aceptar sugerencias para mejorar el trabajo que se realiza, así mismo la gran parte de empleados de las microempresas manifestó que si existen capacitaciones con un valor de 246 que ayudan a los empleados a mejorar y así aumentar el rendimiento laboral.

Tabla 19. Tareas a tiempo establecido y un líder dentro de su trabajo

		5. ¿Se considera un líder dentro de su trabajo?					Total
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
1. ¿Desarrolla sus tareas asignadas en el tiempo establecido?	Casi nunca	0	1	0	0	4	5
	A veces	0	0	5	6	4	15
	Casi siempre	1	1	13	35	61	111
	Siempre	3	2	18	43	203	269
Total		4	4	36	84	272	400

Análisis

Según los datos obtenidos 272, empleados encuestados se considera siempre un líder lo cual es muy satisfactoria en la calidad de trabajo debido a que al momento de

considerar un líder la microempresa tendrá más beneficios y más aportaciones para mejorar.

Tabla 20. Habilidades en mejor desempeño de su trabajo y capacitaciones necesarias

		9. ¿Reciben capacitaciones necesarias para desempeñar eficientemente sus actividades?					Total
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
8. ¿Posee habilidad es que fomenten un mejor desempeño de su trabajo?	Nunca	1	1	0	0	0	2
	Casi nunca	0	1	1	0	0	2
	A veces	4	4	9	4	2	23
	Casi siempre	4	11	20	46	32	113
	Siempre	60	11	41	40	108	260
Total		69	28	71	90	142	400

Análisis

A partir de los datos identificados con un valor de 172, en la opción siempre se considera que la gran mayoría de las microempresas cuentan con un personal que posee habilidades que fomentan un mejor desempeño y eficiencia en sus actividades de trabajo que ayudan a mejorar la productividad laboral.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Tabla 21. Rango de calificación de mayor puntuación

Variable gestión administrativa	Rangos
Decisiones_Por_Dueños	5
Objetivos_Definidos_Trabajo	4
Metas	4
Personal_Adecuado	4
Buenas_Relaciones_Organizacionales	4
Eficiencia_Eficacia	5
Relación_Interpersonal_En_Empleados	4
Compromiso_Trabajo	5
Evalúa_Desempeño	4
Normas_Políticas	5
Servicio_Calidad	5

La gestión administrativa es una parte fundamental en cada organización debido a que nos ayuda al control eficaz de los recursos ya sean económicos como humanos para el cumplimiento de objetivos y metas, es así que en el levantamiento de información a los gerentes o propietarios de las microempresas del sector comercial de Tulcán, se puede evidenciar que en su gran parte en este sector las microempresas tienen una gestión administrativa aceptable puesto, que las respuestas de estas se encuentran en una escala entre 4 y 5 equivalentes a casi

siempre y siempre, es decir, que existe un buen control en cuanto a normas políticas y el desempeño de sus trabajadores, por otro lado, se aprecia que existen objetivos planteados y cumplimiento de metas que es muy necesario en una organización para llevarla al éxito.

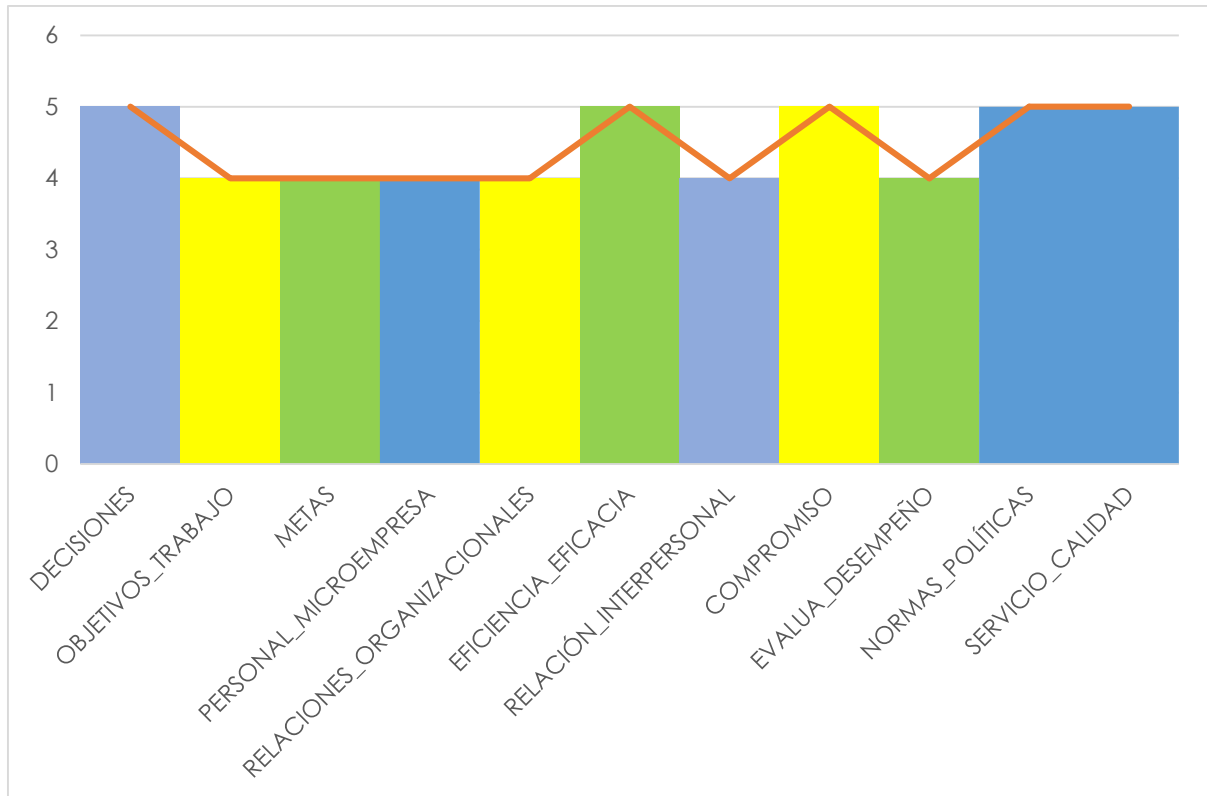


Figura 4. Histograma de gestión administrativa

Mediante la gráfica se evidencia que los dueños de cada una de las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán si llevan una buena gestión administrativa por lo que se encuentran en el rango de 4 a 5, lo cual permite que las microempresas puedan cumplir sus metas y objetivos planteados.

Además, se puede observar que si las microempresas llevan una buena gestión administrativa los resultados a corto y mediano plazo permitirán establecer un desarrollo general en todos los ámbitos posibles.

Tabla 22. Rango de calificación de mayor puntuación

Variable desempeño laboral	Rangos
Tareas_Tiempo	5
Trabajo_Equipo	5
Actividades_Fuera_Del_Área	1
Líder_Trabajo	5
Acepta_Sugerencias_de_Mejora	5
Cargos_Bien_Identificados	5
Posee_Habilidades_Mejora_Trabajo	5
Capacitaciones_Necesarias	5
Contenido_Capacitación_Acorde_Trabajo	5

De acuerdo al levantamiento de información a los empleados de las microempresas del sector comercial en la ciudad de Tulcán se obtuvieron resultados bastante favorables debido a que la mayoría de trabajadores encuestados dieron respuestas con calificación 5 equivalentes a siempre, lo cual nos da a conocer que en estas microempresas se desarrolla las tareas asignadas en el tiempo establecido, además es beneficioso, puesto que tendrá mejor rendimiento y todo se desarrollara en su debido tiempo para mejoría de la microempresa, por otra parte también existen aspectos como la puntualidad, honestidad y lealtad que son aspectos de suma importancia en cualquier organización y en este caso se observa que la mayoría de trabajadores escogieron la opción de siempre equivalente a 5, por lo que en la ciudad de Tulcán existen personas que desempeñan sus tareas laborales con valores que son indispensables, la respuesta que menor puntuación tiene es la de si realiza actividades fuera de las establecidas a la cual la mayoría selecciono la respuesta de nunca equivalente a 1, este igual es positivo, debido a que los empleados solo se centran a las actividades destinadas por lo que generara un buen rendimiento en la microempresa.

Con todo este análisis se puede apreciar que los empleados de las microempresas del sector comercial de Tulcán se desempeñan con éxito en su gran mayoría en lo que es el ámbito laboral por lo que las organizaciones en las que pertenecen tienen un buen funcionamiento y podrían llegar a ser grandes empresas a un futuro.

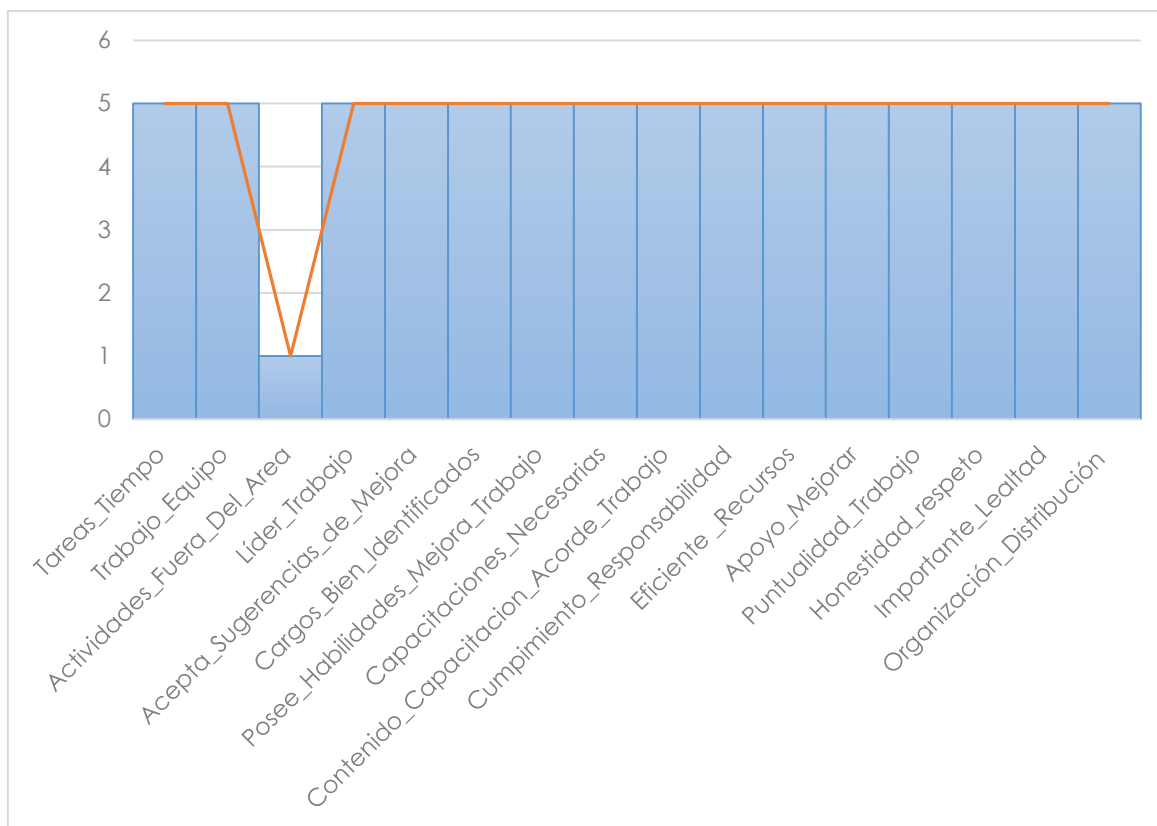


Figura 5. Histograma desempeño laboral

Mediante la gráfica se deduce que los empleados de las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán, tiene un desempeño laboral favorable, puesto que sus respuestas son de puntuación alta, con excepción de la pregunta en la que hace referencia a si realizan actividades fuera de las propuestas en su área en la cual, su puntuación es baja, pero esto no quiere decir que sea negativo debido a que solo se concentran en las actividades propuestas que son asignadas, esto evita distracción y conflictos a la hora de realizar las tareas.

Por otra parte, de acuerdo a que todos los resultados son positivos se considera que los empleados de estas microempresas, al responder la encuesta no la realizaron con veracidad, sino más bien a su conveniencia para mantener su empleo, con el temor de que las respuestas lleguen a sus subalternos, debido a que con estos resultados no se evidencia con certeza el estado en el que se encuentra el desempeño laboral de las microempresas del cantón Tulcán.

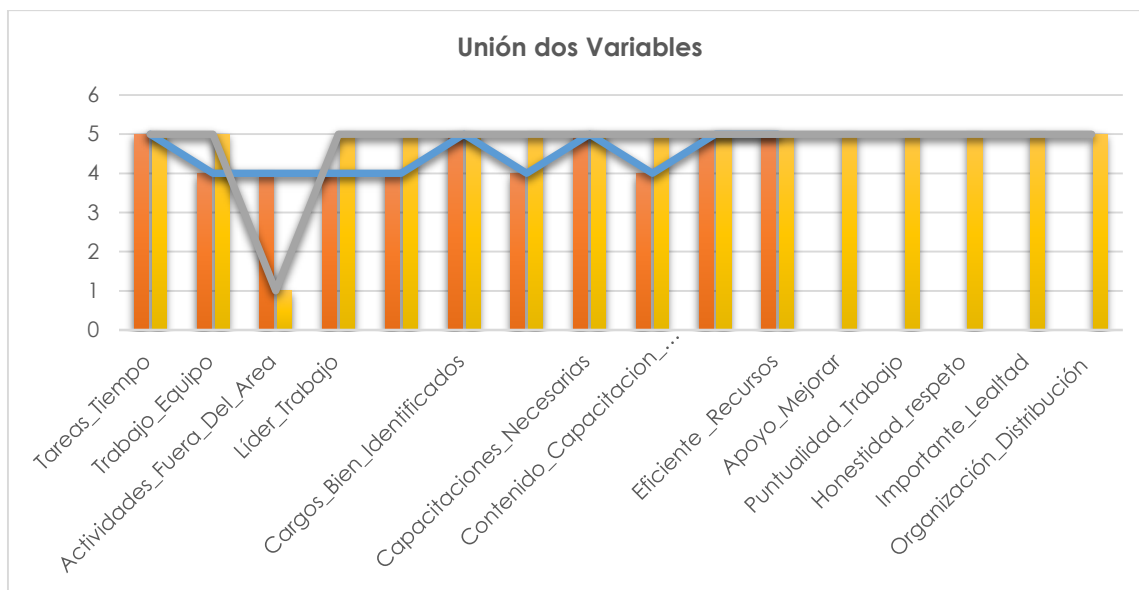


Figura 6. Histograma unión de las dos variables

Por medio de la gráfica se observa que entre la gestión administrativa y el desempeño laboral existe una similitud de resultados lo cual esto permite que los datos sean positivos debido a que se encuentran la gran mayoría entre el valor de 4 y 5.

Al correlacionar las dos variables: gestión administrativa y desempeño laboral se puede observar que las mismas poseen una calificación de rango entre 4 y 5 lo que nos lleva a concluir que existe un alto nivel de correlación y además se finaliza que la presente investigación está por el camino correcto y supera las expectativas previstas.

4.2. DISCUSIÓN

Según Quiroga, (2021) titulada "La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cantera RIGOT S.A. de la ciudad de Guayaquil", se observa que los resultados son similares debido a que en los dos repercute la gestión administrativa en el desempeño laboral, por lo que existe una relación positiva tanto en propietarios como en empleados, por lo que se puede mencionar que hay una buena organización administrativa y esto se lo puede observar en el desempeño de cada uno de los trabajadores, puesto que realizan sus tareas con responsabilidad para beneficio de las microempresas.

En cuanto a Guanoluisa (2019) con la tesis "La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del comercial Los Laureles de la ciudad de Riobamba año 2018". Los resultados no son iguales a la investigación debido a que en los resultados

obtenidos, de acuerdo al levantamiento de información en las microempresas del sector comercial cantón Tulcán, a empleados y propietarios se obtuvo que la mayoría si posee buena gestión administrativa, puesto que este si cumple con los objetivos y normas establecidas en las microempresas, y por otro lado los trabajadores si buscan el bien de las microempresas y son responsables con los cargos que se les asigna, lo que no ocurre en el caso de la investigación de Guanoluisa (2019) puesto que en esta la empresa no cuenta con una buena organización y planificación de las actividades que se ejecutan al interior y exterior de la organización, lo que ocasiona que no se cumplan con sus objetivos. Como también los colaboradores no están satisfechos con el trato, la motivación e importancia que deberían recibir por parte de los directivos de la empresa.

Guanoulisa ayuda a identificar que el no aplicar un buen proceso o modelo de gestión administrativa conlleva a tener una empresa en completa descoordinación y esto provoca empleados insatisfechos.

Por otra parte, Bonilla & Díaz (2015), en el trabajo de investigación titulado "Análisis de la gestión administrativa y su incidencia sobre el desempeño laboral de los funcionarios del hospital cristiano de especialidades "Ciudadela las Piñas" del cantón Milagro, periodo 2012-2014", para la discusión de resultados, si se ha aplicado similarmente a esta investigación, los respectivos instrumentos de medición para medir las variables en estudio respecto a la gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores, cabe mencionar que a partir del cual se ha realizado el análisis de la información a través de las técnicas de la estadística descriptiva son tablas cruzadas, gráficas de la media, mediana, moda y desviación estándar.

Tabla 23. Discusión según investigación con variables de estudio

Estudio	Autor	Conclusión
<p>Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amado A. Mendoza-Briones 	<p>La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. En dicha gestión, la innovación empresarial tiene un papel preponderante pues se considera una mejora en el modelo de negocio empresarial, sin embargo, resulta novedoso realizar cambios organizacionales, innovaciones productivas o tecnológicas en la propuesta de un negocio al mercado con el fin de ser más eficiente y alcanzar un mejor posicionamiento, o crear un mercado totalmente nuevo donde no existan competidores.</p>
<p>“La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. de la ciudad de Ambato.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ing. Diana Carolina Coque Arboleda 	<p>El mejoramiento de una empresa en el mercado depende del buen manejo de los diferentes recursos y de los procesos que se apliquen para el desarrollo de las diferentes actividades; existen empresas que cuentan con excelentes instalaciones, talento humano calificado, calidad en los productos y muchos otros aspectos, pero el crecimiento y mejoramiento corporativo no se ve; es posible que se haya descuidado la comercialización y las ventas, manejo inadecuado de los recursos financieros, estructuras organizacionales que no se ajustan a las necesidades de la empresa, toma de decisiones poco acertadas u otros aspectos.</p>
<p>Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diana Katuska Peña Ponce ▪ Marilú Raquel Sánchez Chancay ▪ Lisbeth Thais Sancan López 	<p>La importancia de la gestión administrativa para el aprovechamiento y maximización de los recursos de este negocio, de manera tal que esta comience a gestionar su administración de una manera en las que reemplacen actividades no funcionales a funcionales. Ya que, el limitado uso de herramientas administrativas, han tenido una repercusión negativa en la administración y por ende afecta al momento de captar clientes, esto originado por la falta de una labor eficaz y eficiente.</p>

<p>La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Xavier Enrique Soledispa-Rodríguez ▪ Jenniffer Mercedes Pionce-Choez ▪ María Cristina Sierra-González 	<p>La gestión administrativa como factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas, la metodología que se aplicó se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda de material documental de cualquier clase, donde se efectúa un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base de lo fundamental, partiendo de forma ordenada y con objetivos precisos.</p>
<p>“La gestión administrativa y su influencia con el crecimiento empresarial en el sector calzado del cantón Cevallos”</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Belén Nathaly Arellano Guachamboza ▪ Carol Jessenia Yanchapanta Romero 	<p>Cabe recalcar que el estudio acerca de la gestión administrativa y la influencia con el crecimiento empresarial provee una mejora de las instalaciones como por ejemplo buena atención a diferentes clientes, personal motivado y capacitado e infraestructura apropiada.</p>
<p>Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, IPIFA, 2020.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Albertina Marina Ventura de Esquén 	<p>Las empresas son conscientes de que su mayor fuerza productiva está en el capital humano, por lo que los nuevos desafíos comienzan en tener a un personal satisfecho con su trabajo y con su entorno laboral, y eso significa, reinventar los lineamientos organizacionales para que reconsideren al capital humano como un factor clave de competitividad. Por tal motivo, se busca el desarrollo eficiente de un administrador dentro de la empresa para la gestión y planificación de la organización en su totalidad.</p>
<p>“Análisis de la gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán en época de Covid 19 durante el periodo 2020-2021”</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiallos Cultid Jocelin Nicol ▪ Reina Aguilar Estefanía Elizabeth 	<p>La gestión administrativa en la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán, si no se hubiera aplicado la gestión administrativa dentro de las organizaciones la rentabilidad habría resultado afectada mayormente.</p>

**Gestión
administrativa y
calidad de servicio
de acuerdo a la
Normativa Legal**

- Washington Enrique Perez-Benites
- Jorge Fernando Serrano-Aguilar
- Raquel Virginia Colcha-Ortiz María del Carmen Moreno-Albuja

La gestión administrativa en el mundo de la tecnología e información genera un valor agregado en la construcción de un gobierno electrónico que gestiona la información y la calidad de servicio a través de la eficiencia y eficacia administrativa de las instituciones públicas.

Se ha concluido que a pesar de que en la investigación de estudio no se logró establecer cuantitativamente la relación que existe entre las dos variables gestión administrativa y desempeño laboral, si se evidencia en la gráfica 6, al igual que a todas las investigaciones citadas anteriormente, la gestión administrativa tiene una relación directa sobre cualquier otro factor que es necesario donde compita la empresa, y por lo tanto, se deduce que en función del gráfico y a base de los resultados anteriores la gestión administrativa si se relaciona con el desempeño laboral.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Dando respuesta al objetivo general de acuerdo a la investigación realizada en las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán en el periodo 2022, se puede observar que estas poseen una buena gestión administrativa porque al momento de realizar el levantamiento de información se ha obtenido un rango entre 4 y 5, por ende, se encuentra una adecuada organización y a la vez dando como resultado un desempeño laboral favorable en los empleados, trabajando en conjunto y satisfactoriamente para beneficio de las organizaciones.

Por otra parte, se puede evidenciar que la situación actual de la gestión administrativa de las microempresas del sector comercial cantón Tulcán periodo 2022 llevan un correcto proceso de planificación, organización, dirección y control, que son el fundamento para el desarrollo eficiente de una actividad administrativa con un rango de 4 y 5, debido a que fueron respuestas positivas en cada una de las preguntas planteadas con los diferentes constructos de cada uno de los procesos mencionados.

Al identificar los factores actitudinales en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial, tales como, el estar comprometidos con su trabajo, proporcionar el trabajo en equipo, considerarse líder dentro de su trabajo, aceptar sugerencias de mejora para un buen desempeño laboral, poseer habilidades que fomenten mejoramiento para la microempresa, cumplimiento de tareas con responsabilidad, eficiencia de los recursos, trabajar con honestidad y respeto, puntualidad al iniciar su trabajo, y la importancia de lealtad y confidencialidad en su entorno laboral, se deduce de acuerdo a las respuestas y resultados obtenidos que se encuentran en la tabla 22, los trabajadores si poseen estos diferentes factores actitudinales antes mencionados, lo cual influye en el desempeño laboral de una manera satisfactoria, para el cumplimiento de sus tareas y de la misma para beneficio de las microempresas

En conclusión, se ha obtenido la relación que existe entre las dos variables como son la gestión administrativa y el desempeño laboral, de acuerdo a la investigación se puede observar que si se encuentra una relación debido a que si se obtiene una buena gestión administrativa permite un buen desarrollo de una empresa, por lo que ayuda a la toma de decisiones de manera ordenada y óptima, para poder alcanzar cada uno de los objetivos institucionales, ya sean de actividad productiva o comercial. Y tomando en cuenta en los trabajadores al realizar evaluaciones de desempeño permitirá medir las competencias y habilidades de los colaboradores para poder entrenar y orientar a cada trabajador para empoderarlos y permitirles crecer profesionalmente. Al poder evaluar a los colaboradores se pueden hacer comparaciones entre una evaluación y otra a medida que la persona ha ido creciendo y ha podido involucrarse más con la empresa o mejorar en el manejo de sus tareas y responsabilidades en la misma.

5.2. RECOMENDACIONES

Manteniendo constantemente la gestión de la administración e involucrando a todas las personas que integran las organizaciones, con el objetivo de detectar a tiempo posibles falencias y brindar soluciones oportunas para contribuir a la mejora continua tanto de su gente como de la organización, aplicando estos parámetros seguirá aumentando la rentabilidad de las microempresas y de esta forma poder alcanzar el éxito.

Se recomienda llevar un proceso de evaluación del desempeño laboral correctamente planificado, estructurado, ejecutado, medido y controlado, puesto que puede proporcionar información precisa y concisa sobre las contribuciones y el desempeño de los empleados de una organización, con ello se pueden desarrollar estrategias apropiadas para mejorar el comportamiento individual de los empleados, incluido el aumento de la rentabilidad de la empresa y el logro del cumplimiento de todos los objetivos establecidos.

Por otra parte, es recomendable para un mejor desempeño laboral implementar capacitaciones para los empleados, debido a que juega un papel fundamental en la realización de tareas y proyectos, puesto que es el proceso mediante el cual los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y realizar las labores que se les encomiendan.

Como último punto es importante mantener una correcta gestión administrativa incentivando a los empleados para su mejor rendimiento, puesto que el aporte de cada uno de los empleados repercute en la empresa que están trabajando.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, M. (2016, Diciembre). *Manual de la Micro Pequeña y Mediana empresa*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2022/1/Manual_Micro_Pequenha_Mediana_Empresa_es.pdf
- Añez, J. (2022, septiembre 1). *Proceso Administrativo: Concepto, Origen, Funciones y Principios*. Obtenido de Economía360: <https://www.economia360.org/proceso-administrativo/>
- Arias, F. (2015). Obtenido de https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2016F1_CSC244_17_65670.pdf
- Bautista, R., Fructus, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 109-121. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026.pdf>
- Berlo, D. K. (2020, Agosto 30). Obtenido de <https://todosobrecomunicacion.com/modelo-de-comunicacion-de-david-k-berlo/>
- Bonilla, K., & Diaz, B. (2015, Noviembre). *Análisis de la gestión administrativa y su incidencia sobre el desempeño laboral de los funcionarios del hospital cristiano de especialidades "Ciudadela Las Piña" del Cantón Milagro (Tesis pregrado)*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2797/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20SOBRE%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20FUNCIONARIOS%20DEL%20HOSPITAL%20CRISTIANO%20DE%20ESPECIALIDADES%2>
- Bueno, R., Ramos, M., & Berrelleza, C. (2018). *Elementos Básicos de Administratción*. México : Once Ríos .
- Cáceres, C. D., Hernández, V., & Vargas, F. (2020). *Liderazgo, poder, autoridad y empatía según Max Weber*. Obtenido de Gestiopolis:

<https://www.gestiopolis.com/liderazgo-poder-autoridad-y-empatia-segun-max-weber/>

Caicedo, A., & Imbacuan, A. (2020, Septiembre). *Análisis de las mipymes del sector comercial y su influencia en el desarrollo socioeconómico de la provincia del Carchi, período 2014-2018 (Tesis pregrado)*. Tulcán : Universidad Politécnica del Carchi . Obtenido <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/1094/1/492-%20CAICEDO%20AMANDA-%20IMBACU%C3%81N%20ALEXANDRA.pdf>

Chavez, M., Castelo, Á., & Villasis, J. (2020, Abril 27). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica Ciencias Económicas y Empresariales*, 16-29. Obtenido en: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/198-Texto%20del%20art%C3%ADculo-359-1-10-20200427%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/198-Texto%20del%20art%C3%ADculo-359-1-10-20200427%20(1).pdf)

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* . México : McGraw-Hill. Obtenido de [https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/#:~:text=En%20este%20sentido%2C%20Chiavenato%20\(2009,recompensas%20y%20evaluaci%C3%B3n%20de%20desempe%C3%B1o%E2%80%9D](https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/#:~:text=En%20este%20sentido%2C%20Chiavenato%20(2009,recompensas%20y%20evaluaci%C3%B3n%20de%20desempe%C3%B1o%E2%80%9D).

Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (Décima ed.). México: McGraw-Hill.

Corvo, H. S. (2021, abril). Obtenido de <https://www.lifeder.com/planeacion-tactica/>

Cuesta, A. (2018). *Manual para la evaluación del desempeño laboral*. Lima : Macro.

Espinoza, R. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión Gerencial* , 53-62. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545880010.pdf>

Fayol, H. (1971). *Administración industrial y genera*. México : Herrero Hermanos S.A.

Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*, 12- 16. Obtenido de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

García, S. (2019). *Digitum.um*. Obtenido de El método deductivo e inductivo en el aprendizaje del inglés como lengua extranjera en un contexto escolar. Estudio comparativo: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/66764/1/M%c3%a9todo%20deductivo%20e%20inductivo%20en%20el%20aprendizaje.pdf>

- Genwords, I. (2021, Marzo 15). *Planeación en Administración: Pasos para Elaborar Un Plan para Tu Colegio*. Obtenido de Aulicum: <https://aulicum.com/blog/planeacion-en-administracion-escolar/>
- Gomez, E. (2020). De la Formación Académico-Profesional y Cultura Tributaria de los Estudiantes de Marketing y Dirección . *Scielo*, 2-6.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo . *Revisita Scielo*, 32-37. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000400032
- Gorostegui, P. (2016). Obtenido de <https://www.aulafacil.com/cursos/organizacion/principios-y-estructura/organizacion-formal-e-informal-119614>
- Guanoluisa, M. (2019). *La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del comercial los laureles de la ciudad de Riobamba año 2018 (Tesis pregrado)*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5804/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0026.pdf>
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*, 13-26. Obtenido de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaEvaluacionDelDesempenoLaboralDesdeUnaPerspectiva-7144062%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaEvaluacionDelDesempenoLaboralDesdeUnaPerspectiva-7144062%20(1).pdf)
- Hernández, J., & Hernández, S. (2019). *Etapas del Proceso Administrativo*. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/view/3704>
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la Investigación* . México : Mc Graw Hill.
- INEC. (2020). *Estadísticas Empresariales*. Obtenido de INEC: <https://public.tableau.com/app/profile/instituto.nacional.de.estad.stica.y.censos.inec./viz/VisualizadordeEstadsticasEmpresariales2020/Dportada>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1999). *Administración una perspectiva global*. México : Mac Hill.
- Manrique, M., Teves, J., Taco, A., & Flores, J. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*,

- 1136-1146. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/html/>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Revista científica domino de las ciencias*, 947-964. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci-6325898.pdf>
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica Ciencias Económicas y empresariales*, 84-102. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>
- Morales, Y. (2015, noviembre 12). *La Globalización Empresarial: Una Oportunidad para Crecer*. Obtenido de Universidad Externado de Colombia: <https://dernegocios.uexternado.edu.co/negociacion/la-globalizacion-empresarial-una-oportunidad-para-crecer/>
- Moreno, E. (2021, Marzo 21). *metodología de la investigación pautas para hacer tesis*. Obtenido de La población en una investigación: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
- Muños, L., Napa, Y., & Porligue, M. (2020). Procesos Administrativos: Un Estudio al Desarrollo Empresarial. *UNESUM - Ciencias*, 33.
- Pashanasi, B., Gárate, J., & Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Revista Scielo*, 163-174. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-163.pdf>
- Peralta, R. E. (2020). *Administración de Empresas*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21632/1/UPS-GT003568.pdf>
- PLANEACIÓN ESTRATÉGICA. (2018). Obtenido de <https://bpmnotebook.wordpress.com/planeacion-estrategica/>
- Portillo, M., & Cárdenas, E. A. (2020). Proceso Académico-Administrativo. *Redalyc*, 164.
- Quiroa, M. (2022, septiembre 1). *Planificación Estratégica*. Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/planificacion-estrategica.html>

- Quiroga, F. (2020, abril 5). *Gestión Administrativa: Concepto y Beneficios*. Obtenido de Tu Economía Fácil: <https://tueconomiafacil.com/gestion-administrativa-concepto-y-beneficios/>
- Quiroga, R. (2021). *La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral, de los trabajadores de la cateria RIGOT S.A. de la ciudad de Guayaquil (Tesis de posgrado)*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21632/1/UPS-GT003568.pdf>
- Robbins. (2017). Obtenido de https://www.juntadeandalucia.es/averroes/centros-tic/14002984/helvia/aula/archivos/repositorio/1500/1663/html/web/jose_pablo/frabricacion.htm#:~:text=El%20control%20es%20la%20funci%C3%B3n,654.
- Rodríguez, I. (2017). *Evaluación del Desempeño (Tesis posgrado)*. Madrid: ICADE Business School. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/24119/TFM000754.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, L. (2018). *Actualización de la estructura organizacional de la empresa Pezzani y Otárola Ltda., para implementar las respectivas descripciones de cargo (Tesis pregrado)*. Concepción: Universidad Bio-Bio. Obtenido de http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2723/1/Rojas_Luis_Jos%C3%A9.pdf
- Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 161-166.
- Sánchez, M., & García, M. D. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 161-166. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Santamaría, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. (Tesis posgrado)*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- Serna, A., & Vizcaíno, M. (2020, Mayo 13). *Gestión Administrativa en el desarrollo de competencias organizacionales y de control contable de la fundación Volver a Vivir "Ce Vida" I.A.P, Michoacán-México (Tesis pregrado)*. Villavicencio: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18060/2/2020_gestion_administrativa_desarrollo.pdf

Teruel, S. (2021, Junio 04). *Control financiero: definición, objetivos e implementación* . Obtenido de Emburse captio: <https://www.captio.net/blog/control-financiero-definicion-objetivos-utilidades-y-estrategias-de-implementacion>

Torres, J. I. (2015). *Repositorio*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>

Traverso, P., Williams, B., & Palacios, I. (2017). *La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios* . Samborondón : ECOTEC.

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR


ESTUDIANTE:	Chepú Aza Yazmin Yamilex	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401789334
PERIODO ACADÉMICO:	2022 A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	PH.D. FÉLIX WILMER PAGUAY CHÁVEZ	DOCENTE TUTOR:	MSC. JORGE ANÍBAL FUENTES ALEMÁN
DOCENTE:	MSC. SONIA MARILÚ MALQUÍN VERA		
TEMA DEL TIC:	La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán período 2022.		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,50	Identificar de manera clara el problema de investigación, la situación anómala explicada desde el área del conocimiento.
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,50	Identificar la base teórica, teoría o teorías que sustentan las variables de investigación.
3	METODOLOGÍA	8,50	Se recomienda revisar el enfoque, modalidad, tipo y métodos de investigación. Revisar los indicadores en la matriz de indicadores.
4	RESULTADOS	8,50	Revisar la fundamentación particularmente del objetivo 3, revisando o fundamentando la conveniencia del uso del método de investigación.
5	DISCUSIÓN	8,50	Identificar los hallazgos más importantes y discutir con antecedentes y fundamentación teórica.
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,50	Verificar que se ajusten a los objetivos en función de las cifras fuertes obtenidas.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,50	Mayor seguridad, responder las preguntas argumentadamente, mejorar el dominio del tema en su totalidad, control de tiempo.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,50	Revisar la guía institucional, normas APA, redacción, sintaxis, ortografía.

Obteniendo una nota de: 8,50 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el viernes, 12 de mayo de 2023


PH.D. FÉLIX WILMER PAGUAY CHÁVEZ
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. JORGE ANÍBAL FUENTES ALEMÁN
DOCENTE TUTOR


MSC. SONIA MARILÚ MALQUÍN VERA
DOCENTE



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR


ESTUDIANTE:	Vera Arellano Joselin Alexandra	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402034920
PERIODO ACADÉMICO:	2022 A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	PH.D. FÉLIX WILMER PAGUAY CHÁVEZ	DOCENTE TUTOR:	MSC. JORGE ANÍBAL FUENTES ALEMÁN
DOCENTE:	MSC. SONIA MARILÚ MALQUÍN VERA		
TEMA DEL TIC:	La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán período 2022.		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,50	Identificar de manera clara el problema de investigación, la situación anómala explicada desde el área del conoci
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,50	Identificar la base teórica, teoría o teorías que sustentan las variables de investigación.
3	METODOLOGÍA	8,50	Se recomienda revisar el enfoque, modalidad, tipo y métodos de investigación. Revisar los indicadores en la matriz c
4	RESULTADOS	8,50	Revisar la fundamentación particularmente del objetivo 3, revisando o fundamentando la conveniencia del uso del
5	DISCUSIÓN	8,50	Identificar los hallazgos más importantes y discutir con antecedentes y fundamentación teórica.
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,50	Verificar que se ajusten a los objetivos en función de las cifras fuertes obtenidas.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,50	Mayor seguridad, responder las preguntas argumentadamente, mejorar el dominio del tema en su totalidad, contro
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,50	Revisar la guía institucional, normas APA, redacción, sintaxis, ortografía.

Obteniendo una nota de: 8,50 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el viernes, 12 de mayo de 2023


PH.D. FÉLIX WILMER PAGUAY CHÁVEZ
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. JORGE ANÍBAL FUENTES ALEMÁN
DOCENTE TUTOR


MSC. SONIA MARILÚ MALQUÍN VERA
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Yazmin Yamilex Chepu Aza y Joselin Alexandra Vera Arellano				
DATE: 29 de mayo de 2023				
TOPIC: “La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial del cantón Tulcán período 2022”				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9,5		



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Yazmin Yamilex Chepu Aza y Joselin Alexandra Vera Arellano

Fecha de recepción del abstract: 29 de mayo de 2023

Fecha de entrega del informe: 29 de mayo de 2023

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9 por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:
EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Encuesta Validada

Tema: La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial cantón Tulcán periodo 2022.

Objetivo: Analizar la gestión administrativa y su relación en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial cantón Tulcán periodo 2022.

Cabe mencionar que la información obtenida será estrictamente académica. De antemano agradecemos su respuesta con la mayor veracidad y transparencia a las preguntas.

Por favor llene la encuesta de acuerdo a la situación de su microempresa.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Seleccione el sexo con el que se sienta identificado.

- a) Hombre
- b) Mujer

Seleccione el rango de edad en el que se encuentra

- a) Entre 20 a 30 años
- b) Entre 31 a 45 años
- c) Entre 46 a 50 años
- d) Entre 51 a 55 años
- e) Más de 60 años

Nivel de estudios alcanzados

- a) Sin educación
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Tercer nivel
- e) ¿Otro _____Cuál?

Seleccione Tipo de empresa

- a) Textil
- b) Víveres
- c) Calzado
- d) Muebles
- e) ¿Otro _____ Cuál?

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Población: Propietarios, Gerentes, Administradores

PLANEACIÓN

1. ¿La toma de decisiones solo se da por los dueños, o directores?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

2. ¿Se han definido los objetivos en su área de trabajo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

3. ¿Las metas están concebidas de acuerdo a la realidad de la microempresa?

- a) Si
- b) No

ORGANIZACIÓN

4. ¿La microempresa posee misión y visión?

- a) Si
- b) No

5. ¿Los cargos de la microempresa están bien identificados?

- a) Si
 - b) No
 - c)
- | |
|--|
| |
| |

6. ¿La microempresa selecciona al personal adecuadamente?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

7. ¿Existen buenas relaciones organizacionales?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

DIRECCIÓN

8. ¿Existen evaluaciones de eficiencia y eficacia en la labor del personal?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

9. ¿Existe una buena relación interpersonal con sus empleados?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

10. ¿Se siente comprometido con su trabajo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

CONTROL

11. ¿Evalúan su desempeño constantemente?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

12. ¿Cumple con las normas y políticas de control de la empresa?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

13. ¿A su criterio, se brinda un servicio de calidad?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

DESEMPEÑO LABORAL

Población: Empleados de las microempresas

CALIDAD DE TRABAJO

1. ¿Desarrolla sus tareas asignadas en el tiempo establecido?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

2. ¿Propicia el trabajo en equipo?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

3. ¿Se encuentra satisfecho con la remuneración adquirida por su trabajo?

- a) Si
 - b) No
- | |
|--|
| |
| |

4. ¿Realiza actividades fuera de las propuestas en su área?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

5. ¿Se considera un líder dentro de su trabajo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

PRODUCTIVIDAD

6. ¿Tiene condiciones para aceptar sugerencias para mejorar su trabajo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

7. ¿Los cargos en los que está asignado están bien identificados?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

8. ¿Posee habilidades que fomenten un mejor desempeño de su trabajo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

9. ¿Reciben capacitaciones necesarias para desempeñar eficientemente sus actividades?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

10. ¿El contenido de la capacitación es acorde al puesto de trabajo que desempeña?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

11. ¿Cumple con las responsabilidades asumidas?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

12. ¿Es eficiente con el manejo de los recursos en su labor?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

DISCIPLINA LABORAL

13. ¿Apoya a mejorar las condiciones de trabajo en otras áreas?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

14. ¿Es puntual al iniciar su trabajo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

15. ¿Trabaja con honestidad y respeto?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

16. ¿Para usted es importante la lealtad y la confidencialidad?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

17. ¿Considera usted que existe una buena organización para la distribución de trabajos?

a) Nunca

b) Casi nunca

c) A veces

d) Casi Siempre

e) Siempre

Anexo 4. Validación de encuesta por experto 1

Realizado por la Msc. Rosmery Pillajo docente de UPEC (Carrera Administración de empresa)

Universidad Politécnica Estatal del Carchi
Educamos para transformar el mundo

ENCUESTA PARA MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN TULCÁN.

Tema: La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial cantón Tulcán periodo 2022.

Objetivo: Analizar la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial cantón Tulcán periodo 2022.

Por favor llene la encuesta de acuerdo a la situación de su microempresa.

1. Seleccione el género con el que se sienta identificado. *

Hombre

Mujer

2. Seleccione su estado civil. *

Soltera / o

Casada / o

Divorciada / o

Unión libre o de hecho

3. estudios alcanzados

Primaria

Secundaria

Tercer nivel

Ninguno

otros _____

4. ¿Conoce claramente sus responsabilidades, derechos y obligaciones dentro de la empresa? *

Si.

Handwritten notes on the right side of the form:
- Eje - salud
- seguridad
- orgánica
- cultura de
- trabajo
- planeación
- objetivos
- análisis
- gestión
- trabajo
- etc.
- etc.

Handwritten note on the left side of the form:
- Qué cosas solo para que...

Signature: Rosmery Pillajo



Universidad Politécnica Estatal del Carchi

Educamos para transformar el mundo



No.

5. *Recibe las órdenes*
¿Conoce a fondo las labores que debe realizar antes de efectuarlas? *

Sí

No

6. ¿Cómo considera la relación con sus compañeros de trabajo? *

Excelente

Buena

Regular

Mala

7. ¿Sabe quién es su jefe inmediato? *

Sí

No

8. Desde su punto vista, el *la* sistema de comunicación de la empresa (avisos de salida, cambios de horario, otros) es: *

Eficiente

Regular

No es eficiente

9. *Es cómodo*
¿Se siente cómodo con el ambiente de trabajo que se genera en la empresa? *

Muy cómodo

Cómodo

Incómodo

Muy incómodo



Universidad Politécnica Estatal del Carchi

Educamos para transformar el mundo



9.1. En el caso de haber seleccionado "Incómodo" o "Muy incómodo" cuénteme.

¿Por qué? _____

Problemas personales

Problemas laborales

Llevo poco tiempo laborando en la empresa.

10. Conoce los parámetros ¿qué se evaluarán para cualificar su desempeño? *

Sí

No

11. En una escala del 1 al 10, donde 10 es Excelente y 1 es Deficiente, ¿cómo califica las actividades del personal administrativo y el directorio empresarial?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Deficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Excelente

Muchas Gracias.

Validación 1.1



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN
Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA DIRIGIDA A MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL DEL
CANTÓN TULCÁN

Tema: La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial cantón Tulcán periodo 2022.

Objetivo: Analizar la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial cantón Tulcán periodo 2022.

Cabe mencionar que la información obtenida será estrictamente académica. De antemano agradecemos su respuesta con la mayor veracidad y transparencia a las preguntas.

Por favor llene la encuesta de acuerdo a la situación de su microempresa.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Seleccione el sexo con el que se sienta identificado. ✓

- a) Hombre
- b) Mujer

Seleccione el rango de edad en el que se encuentra. ✓

- a) Entre 20 a 30 años
- b) Entre 31 a 45 años
- c) Entre 46 a 50 años
- d) Entre 51 a 55 años
- e) Más de 60 años

Nacionalidad

- a) Ecuatoriano
- b) Colombiano
- c) Venezolano
- d) Otro

Nivel de estudios alcanzados

- a) Sin educación
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Tercer nivel
- e) Otro _____Cuál?

Docente Rosmary Pillaño

UPEC

Seleccione su estado civil

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Divorciado
- d) Unión libre
- e) Viudo

¿Cuál es su cargo o función en la empresa?

- a) Administrador
- b) Propietario
- c) Empleado
- d) Otro _____Cuál?

Seleccione Tipo de empresa

- a) Textil
- b) Víveres *Agricultura*
- c) Calzado
- d) Muebles
- e) Otro _____Cuál?

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Población: Proprietarios, Gerentes, Administradores

PLANEACIÓN

1. ¿La toma de decisiones solo se da por los dueños, o directores?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

2. ¿Se han definido los objetivos en su área de trabajo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

¿La empresa cuenta con un organigrama funcional?
Si
No

3. ¿Las metas están concebidas de acuerdo a la realidad de la microempresa?

a) Nunca
 b) Casi nunca
 c) A veces
 d) Casi Siempre
 e) Siempre

Si —
No —

4. ¿Se han desarrollado análisis internos en su área de trabajo?

→ especificar cuáles.

a) Nunca
 b) Casi nunca
 c) A veces
 d) Casi Siempre
 e) Siempre

ORGANIZACIÓN

5. ¿Tiene conocimiento de la misión y visión de la microempresa?

a) Nunca
 b) Casi nunca
 c) A veces
 d) Casi Siempre
 e) Siempre

Si —
No —

6. ¿Los cargos de la microempresa están bien identificados?

a) Nunca
 b) Casi nunca
 c) A veces
 d) Casi Siempre
 e) Siempre

Si —
No —

7. ¿La microempresa selecciona al personal adecuadamente?

a) Nunca
 b) Casi nunca
 c) A veces
 d) Casi Siempre
 e) Siempre

?? ej. laborales.

8. ¿Existen buenas relaciones organizacionales?

Existe procesos para reclutamiento personal

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

DIRECCIÓN *7 de octubre de 2013*

9. ¿Existen evaluaciones de eficiencia y eficacia?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

10. ¿Existe una buena relación interpersonal?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

11. ¿Se siente comprometido con su trabajo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

12. ¿Le toman en cuenta para asumir algún cargo jerárquico?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

CONTROL

13. ¿Evalúan su desempeño constantemente?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

La empresa

14. ¿Cumple con las normas y políticas de control?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

15. ¿A su criterio, se brinda un servicio de calidad?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

DESEMPEÑO LABORAL

Población: Empleados de las microempresas

CALIDAD DE TRABAJO

1. ¿Desarrolla sus tareas asignadas?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

2. ¿Propicia el trabajo en equipo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

3. ¿Se encuentra satisfecho con la labor que desempeña?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

→ la satisfacción adquirida x Trabajo

4. ¿Realiza actividades fuera de las propuestas en su área?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

Se considera l. dor

5. ¿Es un **emprendedor** dentro de su trabajo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

PRODUCTIVIDAD

6. ¿Tiene condiciones para aceptar sugerencias para mejorar su trabajo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

7. ¿Los **cargos** de la microempresa están bien identificados?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

roles / funciones

8. ¿Posee habilidades

 que fomenten un mejor desempeño de su trabajo?
a) Nunca
b) Casi nunca
c) A veces
d) Casi Siempre
e) Siempre

9. ¿Reciben capacitaciones necesarias para desempeñar eficientemente sus actividades?

a) Nunca
b) Casi nunca
c) A veces
d) Casi Siempre
e) Siempre

10. ¿El contenido de la capacitación es acorde al puesto de trabajo que desempeña?

a) Nunca
b) Casi nunca
c) A veces
d) Casi Siempre
e) Siempre

11. ¿Cumple con las responsabilidades asumidas?

a) Nunca
b) Casi nunca
c) A veces
d) Casi Siempre
e) Siempre

12. ¿Es eficiente con el manejo de los recursos?

a) Nunca
b) Casi nunca
c) A veces
d) Casi Siempre
e) Siempre

DISCIPLINA LABORAL

13. ¿Apoya a mejorar las condiciones de trabajo en otras áreas?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

14. ¿Es puntual al iniciar su trabajo?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

15. ¿Trabaja con honestidad y respeto?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

16. ¿Es importante la lealtad y la confidencialidad?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

17. ¿Existe una buena organización para la distribución de trabajos?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

Anexo 5. Validación de encuesta por experto 2

Msc. Sonia Malquín docente de UPEC (Carrera Administración de empresa)

Universidad Politécnica Estatal del Carchi
Educamos para transformar el mundo

ENCUESTA PARA MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN TULCÁN.

de acuerdo
Tema: La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial cantón Tulcán periodo 2022. *se aplica des*

Objetivo: Analizar la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial cantón Tulcán periodo 2022.

Por favor llene la encuesta de acuerdo a la situación de su microempresa.

1. Seleccione el género con el que se sienta identificado. *

Saco M. F.
 Hombre
 Mujer

2. Seleccione su estado civil. *

Soltera / o
 Casada / o
 Divorciada / o
 Unión libre o de hecho

3. estudios alcanzados

Primaria
 Secundaria
 Tercer nivel
 Ninguno - *Otro*

¿Cuál es su cargo o función en la empresa? Además de la
Tipo de empresa a la que pertenece *Proprietario*
Empleado *¿Cuál?*

4. ¿Conoce claramente sus responsabilidades, derechos y obligaciones dentro de la empresa? *

Si.

9100
Virus
Culpa
mucho

CS Escaneado con CamScanner



Universidad Politécnica Estatal del Carchi

Educamos para transformar el mundo



No.

Fu' aspu' a' t' n' a' i' -

5. ¿Conoce a fondo las labores que debe realizar antes de efectuarlas? *

Sí

*Que que da...
f...?*

No

6. ¿Cómo considera la relación con sus compañeros de trabajo? *

Excelente

Buena

Regular

Mala

S i t e n s

7. ¿Sabe quién es su jefe inmediato? *

Sí

No

8. Desde su punto vista, el sistema de comunicación de la empresa (avisos de salida, cambios de horario, otros) es: *

Verd
 Eficiente

Regular

No es eficiente

9. ¿Se siente cómodo con el ambiente de trabajo que se genera en la empresa? *

Muy cómodo

Cómodo

Incómodo

Muy incómodo



Universidad Politécnica Estatal del Carchi

Educamos para transformar el mundo



9.1. En el caso de haber seleccionado "Incómodo" o "Muy incómodo" ^{cuántas veces}

¿Por qué?

Cuando son las cosas?

- Problemas personales
- Problemas laborales
- Llevo poco tiempo laborando en la empresa.

o los cuando?

10. Conoce los parámetros ¿qué se evaluarán para cualificar su desempeño?

- Sí
- No

le evalúan periódicamente su desempeño laboral en las empresas!

11. En una escala del 1 al 10, donde 10 es Excelente y 1 es Deficiente, ¿cómo califica las actividades del personal administrativo y el directorio empresarial?

Adecuado

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Deficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Excelente

Muchas Gracias.

[Signature]
 Msc Sonia Holguín
 Docente UPEC

Validación 2.1



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN
Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA DIRIGIDA A MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL DEL
CANTÓN TULCÁN

Tema: La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial cantón Tulcán periodo 2022.

Objetivo: Analizar la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial cantón Tulcán periodo 2022.

Cabe mencionar que la información obtenida será estrictamente académica. De antemano agradecemos su respuesta con la mayor veracidad y transparencia a las preguntas.

Por favor llene la encuesta de acuerdo a la situación de su microempresa.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Seleccione el sexo con el que se sienta identificado.

- a) Hombre
- b) Mujer

Seleccione el rango de edad en el que se encuentra

- a) Entre 20 a 30 años
- b) Entre 31 a 45 años
- c) Entre 46 a 50 años
- d) Entre 51 a 55 años
- e) Más de 60 años

Nacionalidad

- a) Ecuatoriano
- b) Colombiano
- c) Venezolano
- d) Otro

Nivel de estudios alcanzados

- a) Sin educación
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Tercer nivel
- e) Otro Cuál?

Docente
[Firma]
Msc. Sandra Holguera
UPEC

3. ¿Las metas
d) N

Seleccione su estado civil

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Divorciado
- d) Unión libre
- e) Viudo

¿Cuál es su cargo o función en la empresa?

- a) Administrador
- b) Propietario
- c) Empleado
- d) Otro _____ Cuál?

Seleccione Tipo de empresa

- a) Textil
- b) Víveres
- c) Calzado
- d) Muebles
- e) Otro _____ Cuál?

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

*Es decir que esta
ha o ha sucedido?*

Población: Propietarios, Gerentes, Administradores

PLANEACIÓN

1. ¿La toma de decisiones solo se da por los dueños, o directores?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

2. ¿Se han definido los objetivos en su área de trabajo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

3. ¿Las metas están concebidas de acuerdo a la realidad de la microempresa?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

4. ¿Se han desarrollado análisis internos en su área de trabajo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

ORGANIZACIÓN

5. ¿Tiene conocimiento de la misión y visión de la microempresa?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

6. ¿Los cargos de la microempresa están bien identificados?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

7. ¿La microempresa selecciona al personal adecuadamente?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

8. ¿Existen buenas relaciones organizacionales?

--

explicar mejor en que consiste para que los puedan entender.

tu empresa tiene?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

DIRECCIÓN

9. ¿Existen evaluaciones de eficiencia y eficacia? *Ampliar* *con respecto a?*

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

*de trabajo desmedido
la labor del personal
el servicio prestado?
los recursos utilizados?*

10. ¿Existe una buena relación interpersonal? *con quién?*

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

11. ¿Se siente comprometido con su trabajo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

12. ¿Le toman en cuenta para asumir algún cargo jerárquico?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

o ha sido tomado

CONTROL

13. ¿Evaluán su desempeño constantemente?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

14. ¿Cumple con las normas y políticas de control?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

15. ¿A su criterio, se brinda un servicio de calidad?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

*¿de quien? → las empresas
→ el estado
→ los organismos más de control?*

DESEMPEÑO LABORAL → esta sería la encuesta para el personal?

Población: Empleados de las microempresas

CALIDAD DE TRABAJO

1. ¿Desarrolla sus tareas asignadas? *en el tiempo establecido (y aquí más si es eficiente)*

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

2. ¿Propicia el trabajo en equipo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

3. ¿Se encuentra satisfecho con ^{su} la labor que desempeña?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

4. ¿Realiza actividades fuera de las propuestas en su área?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

5. ¿Es un ^{líder} emprendedor dentro de su trabajo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

PRODUCTIVIDAD

6. ¿Tiene condiciones para aceptar sugerencias para mejorar su trabajo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

7. ¿Los cargos ^{asignados a usted} de la microempresa están bien identificados?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

8. ¿Posee habilidades que fomenten un mejor desempeño de su trabajo?
a) Nunca
b) Casi nunca
c) A veces
d) Casi Siempre
e) Siempre

9. ¿Reciben capacitaciones necesarias para desempeñar eficientemente sus actividades? *con qué frecuencia*
a) Nunca
b) Casi nunca
c) A veces
d) Casi Siempre
e) Siempre
monesual
semestral
anual
Otro nivel?

10. ¿El contenido de la capacitación es acorde al puesto de trabajo que desempeña?
a) Nunca
b) Casi nunca
c) A veces
d) Casi Siempre
e) Siempre

11. ¿Cumple con las responsabilidades asumidas?
a) Nunca
b) Casi nunca
c) A veces
d) Casi Siempre
e) Siempre

12. ¿Es eficiente con el manejo de los recursos? *angustias para su labor o trabajo?*
a) Nunca
b) Casi nunca
c) A veces
d) Casi Siempre
e) Siempre

DISCIPLINA LABORAL

13. ¿Apoya a mejorar las condiciones de trabajo en otras áreas?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

14. ¿Es puntual al iniciar su trabajo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

15. ¿Trabaja con honestidad y respeto?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

Para u s lect.
16. ¿Es importante la lealtad y la confidencialidad?



- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

Considera u d. que.
17. ¿Existe una buena organización para la distribución de trabajos? *en la empresa?*

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

Anexo 6. Validación de encuesta por experto 3

Msc. Ana Mora docente de UPEC (Carrera Administración de Empresas)

 **Universidad Politécnica
Estatal del Carchi**
Educamos para transformar el mundo 

**ENCUESTA PARA MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL DEL
CANTÓN TULCÁN.**

Tema: La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial cantón Tulcán periodo 2022.

Objetivo: Analizar la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial cantón Tulcán periodo 2022.

Por favor llene la encuesta de acuerdo a la situación de su microempresa.

1. Seleccione el género con el que se sienta identificado. *

Hombre

Mujer

2. Seleccione su estado civil. *

Soltera / o

Casada / o

Divorciada / o

Unión libre o de hecho

3. estudios alcanzados

Primaria

Secundaria

Tercer nivel

Ninguno

4. ¿Conoce claramente sus responsabilidades, derechos y obligaciones dentro de la empresa? *

Sí.

CS Escaneado con CamScanner



Universidad Politécnica Estatal del Carchi

Educamos para transformar el mundo



No.

5. ¿Conoce a fondo las labores que debe realizar antes de efectuarlas? *

Sí

No

6. ¿Cómo considera la relación con sus compañeros de trabajo? *

Excelente

Buena

Regular

Mala

7. ¿Sabe quién es su jefe inmediato? *

Sí

No

8. Desde su punto vista, el sistema de comunicación de la empresa (avisos de salida, cambios de horario, otros) es: *

Eficiente

Regular

No es eficiente

9. ¿Se siente cómodo con el ambiente de trabajo que se genera en la empresa? *

Muy cómodo

Cómodo

Incómodo

Muy incómodo

9.1. En el caso de haber seleccionado "Incómodo" o "Muy incómodo" cuéntenme,

¿Por qué?

- Problemas personales
- Problemas laborales
- Llevo poco tiempo laborando en la empresa.

10. Conoce los parámetros ¿qué se evaluarán para cualificar su desempeño? *

- Sí
- No

11. En una escala del 1 al 10, donde 10 es Excelente y 1 es Deficiente, ¿cómo califica las actividades del personal administrativo y el directorio empresarial?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Deficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Excelente

Muchas Gracias.


Complementar la encuesta con los temas planteados en la operacionalización de variables relacionados al cumplimiento de metas y objetivos

Mrs. Ana Cristina Mora



Docente. Finanzas Corporativas.

Validación 3.1

 UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN
Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA DIRIGIDA A MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL DEL
CANTÓN TULCÁN

Tema: La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial cantón Tulcán periodo 2022.

Objetivo: Analizar la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de las microempresas del sector comercial cantón Tulcán periodo 2022.

Cabe mencionar que la información obtenida será estrictamente académica. De antemano agradecemos su respuesta con la mayor veracidad y transparencia a las preguntas.

Por favor llene la encuesta de acuerdo a la situación de su microempresa.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Seleccione el sexo con el que se sienta identificado.

a) Hombre

b) Mujer

Seleccione el rango de edad en el que se encuentra

a) Entre 20 a 30 años

b) Entre 31 a 45 años

c) Entre 46 a 50 años

d) Entre 51 a 55 años

e) Más de 60 años

Nacionalidad

a) Ecuatoriano

b) Colombiano

c) Venezolano

d) Otro

Nivel de estudios alcanzados


a) Sin educación

b) Primaria

c) Secundaria

d) Tercer nivel

e) Otro _____ Cuál?


31/08/2022

Seleccione su estado civil

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Divorciado
- d) Unión libre
- e) Viudo

¿Cuál es su cargo o función en la empresa?

- a) Administrador
- b) Propietario
- c) Empleado
- d) Otro _____Cuál?

Seleccione Tipo de empresa

- a) Textil
- b) Víveres
- c) Calzado
- d) Muebles
- e) Otro _____Cuál?

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Población: Propietarios, Gerentes, Administradores

PLANEACIÓN

1. ¿La toma de decisiones solo se da por los dueños, o directores?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

2. ¿Se han definido los objetivos en su área de trabajo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

3. ¿Las metas están concebidas de acuerdo a la realidad de la microempresa?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre

4. ¿Se han desarrollado análisis internos en su área de trabajo?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre

ORGANIZACIÓN

5. ¿Tiene conocimiento de la misión y visión de la microempresa?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre

6. ¿Los cargos de la microempresa están bien identificados?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre

7. ¿La microempresa selecciona al personal adecuadamente?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre

8. ¿Existen buenas relaciones organizacionales?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

DIRECCIÓN

9. ¿Existen evaluaciones de eficiencia y eficacia?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

10. ¿Existe una buena relación interpersonal?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

11. ¿Se siente comprometido con su trabajo?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

12. ¿Le toman en cuenta para asumir algún cargo jerárquico?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
- X

CONTROL.

13. ¿Evalúan su desempeño constantemente?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

14. ¿Cumple con las normas y políticas de control?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

15. ¿A su criterio, se brinda un servicio de calidad?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

DESEMPEÑO LABORAL

Población: Empleados de las microempresas

CALIDAD DE TRABAJO

1. ¿Desarrolla sus tareas asignadas?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

2. ¿Propicia el trabajo en equipo?

- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

3. ¿Se encuentra satisfecho con la labor que desempeña?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

4. ¿Realiza actividades fuera de las propuestas en su área?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

5. ¿Es un ^{v. d. e. a.} emprendedor dentro de su trabajo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

PRODUCTIVIDAD

6. ¿Tiene condiciones para aceptar sugerencias para mejorar su trabajo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

7. ¿Los cargos de la microempresa están bien identificados?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

8. ¿Posee habilidades que fomenten un mejor desempeño de su trabajo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

9. ¿Reciben capacitaciones necesarias para desempeñar eficientemente sus actividades?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

10. ¿El contenido de la capacitación es acorde al puesto de trabajo que desempeña?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

11. ¿Cumple con las responsabilidades asumidas?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

12. ¿Es eficiente con el manejo de los recursos?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

Tiempo

DISCIPLINA LABORAL

13. ¿Apoya a mejorar las condiciones de trabajo en otras áreas?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

14. ¿Es puntual al iniciar su trabajo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

15. ¿Trabaja con honestidad y respeto?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

16. ¿Es importante la lealtad y la confidencialidad?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

17. ¿Existe una buena organización para la distribución de trabajos?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

Anexo 7. Cálculo de confiabilidad con alfa de crombach en IBM Spss

alpha de crombach GA.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

```

GET
FILE='C:\Users\user\Downloads\SPSS Sector comercial.sav'.
DATASET NAME Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
/VARIABLES=DECISIONES OBJETIVOS_TRABAJO METAS_PERSONAL_MICROEMPRESA RELACIONES_ORGANIZACIONALES EFICIENCIA_EPICACIA RELACION_INTERPERSONAL COMPROMISO EVALUA_DESEMPEÑO
O NORMAS_POLÍTICAS SERVICIO_CALIDAD
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALEHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL MEANS VARIANCE.
    
```

➔ **Análisis de fiabilidad**

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\user\Downloads\SPSS Sector comercial.sav

Advertencia

El determinante de la matriz de covarianzas es cero o aproximadamente cero. No se pueden calcular estadísticos basados en su matriz inversa y se mostrarán como valores perdidos del sistema.

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,828	,850	11

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
1. La toma de decisiones solo se da por los dueños o			

Anexo 8. Evidencia de las encuestas realizadas en la ciudad de Tulcán

