



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ABRIL 2022 - SEPTIEMBRE 2022**

**EXAMEN COMPLEXIVO O FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN COMERCIO**

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ALMACÉN CRÉDITOS  
ECONÓMICOS DEL CANTÓN BABAHOYO. PERÍODO 2021**

**EGRESADO:**

**CARLOS ARIEL GUNCAY BAJAÑA**

**TUTOR:**

**ING. TULIO TELESFORO CAMACHO COLOMA**

**BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR**

**AÑO 2022**

## **ÍNDICE**

<b>RESUMEN</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	5
<b>DESARROLLO</b> .....	7
<b>CONCLUSIONES</b> .....	22
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	23
<b>ANEXOS</b> .....	26

## **RESUMEN**

La gestión administrativa es un aspecto relevante que debe de cuidar cada empresa ya que de esto depende la percepción del mercado consumidor, el nivel de venta y el avance empresarial. Por ende, es un factor clave del éxito organizacional en la empresa responsable de cualquier actividad económica en la que brinden. El objetivo del presente caso de estudio es determinar los factores de la gestión administrativa que inciden en el desempeño laboral de los empleados del almacén “Créditos Económicos” en la provincia de los Ríos, del cantón Babahoyo. La metodología utilizada está constituida por está conformada por un enfoque cuantitativo, debido a que se analizó aspectos tangibles e intangibles que presenta el establecimiento comercial en cuanto al desempeño de los trabajadores, los mismos que fueron unificados y procesados para entender de mejor manera los resultados. Se emplearon los tipos de investigación descriptiva y de campo porque permitió describir las situaciones identificadas en el comercial y recopilar información relacionada al variable objeto de análisis. Las técnicas utilizadas son; una encuesta utilizando las escalas de ítems del cuestionario de Bienestar Laboral General de Blanch y una entrevista al gerente-propietario del establecimiento para identificar las posibles debilidades organizacionales que condiciona el desempeño de los trabajadores. Los resultados de la investigación revelan que el director no desarrolla adecuadas relaciones humanas que fortalezcan los procesos comerciales con los trabajadores, de igual manera se identificó que dentro de la gestión administrativa no se han implementado capacitaciones necesarias y estrategias empresariales para fortalecer vínculos con los trabajadores.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, Desempeño laboral, mercado.

## **ABSTRACT**

Administrative management is a relevant aspect that each company must take care of since the perception of the consumer market depends on this the level of sales and business progress depend on this. Therefore, it is a key factor of organizational success in the company responsible for any economic activity in which they provide. The objective of this case study is to determine the factors of administrative management that affect the work performance of the employees of the "Economic Credits" warehouse in the province of Los Ríos, in the Babahoyo canton. The methodology used is made up of a quantitative approach, due to the fact that tangible and intangible aspects presented by the commercial establishment were analyzed in terms of the performance of the workers, the same ones that were unified and processed to better understand the results. The types of descriptive and field research were used because it allowed describing the situations identified in the commercial and collecting information related to the variable under analysis. The techniques used are; a survey addressed to the warehouse workers to determine their perception of the mandates received from the director and an interview with the manager-owner of the establishment to identify the organizational weaknesses that condition the performance of the workers. The results of the investigation reveal that the director or managers do not develop adequate human relationships that strengthen business processes with workers, in the same way it was identified that administrative management has not implemented necessary training and business strategies to strengthen links with workers.

**Keywords:** Work performance, management, administrative, market

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo es un documento probatorio de dimensión escrita del examen complejo de grado previo a la obtención del título de Licenciado en comercio de la Universidad Técnica de Babahoyo, realizado en el “Almacén Créditos Económicos” de la ciudad de Babahoyo, ubicado en la calle 5 de Junio entre Pedro Carbo y 27 de Mayo, cuya actividad comercial es la venta a crédito de artículos para el hogar y uso personal así como electrodomésticos, equipos de tecnología, motos, scooter eléctricas, entre otros, con la finalidad de brindar un buen servicio y redimir satisfacción de la población. Además, el establecimiento cuenta con colaboradores en ventas, personal de caja, verificadores y de cobranza, También son responsables de administrar las actividades administrativas del almacén para aumentar los ingresos y las ganancias de la empresa.

La gestión administrativa es un factor clave en toda empresa u administración debido a que ayuda a la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma, porque de aquello depende el desempeño laboral de los empleados de la empresa por ende subordina la aceptabilidad o rechazo del mercado consumidor. Por tales razones es indispensable, que esta realice actividades necesarias dentro del área administrativa para cumplir con las expectativas de los clientes y dar un servicio de calidad.

El comercial “Créditos económicos” presenta una problemática relacionada con gestión administrativa ya que esto podría estar influyendo en el desempeño laboral de los empleados del almacén, la cual lleva a la falta de trabajo en equipo para poder realizar las actividades planteadas dentro de la empresa. Dichas situaciones problemáticas son elementos claves que han inducido en la percepción del cliente lo cual afecta de manera directa o indirecta al mejoramiento del desempeño laboral.

El estudio de caso presentado tiene como línea de investigación el “Modelo de Gestión Administrativa y Productiva de la empresa” y como sublínea “Administración y Gestión de Empresa Privada”. Por ende, se procederá a distinguir la administración que ejecuta la empresa al desarrollo de los trabajadores para ofrecer una eficaz atención al cliente, la metodología empleada en el presente trabajo de investigación está constituido por un enfoque cuantitativo, oportuno a que se analizó aspectos tangibles e intangibles que expone el negocio en cuanto al desenvolvimiento del empleado. Se utilizaron los tipos de investigación descriptiva y de campo porque permitió describir las situaciones identificadas en el comercial y recopila información sobre la variable que se analiza.

En la presente investigación además se aplicó el método de investigación inductivo, donde se agregaron los principales hallazgos de la investigación para sacar conclusiones generales. Mientras que las técnicas utilizadas fueron un cuestionario dirigido a los empleados para ver el bienestar laboral en la empresa y una entrevista al director o gerente del almacén para identificar las debilidades de la organización y determinar cuál es el desempeño del trabajador

## DESARROLLO

El comercial Créditos Económicos es una institución comercial ubicado en Babahoyo, su actividad económica es la venta de electrodomésticos, así como también celulares, motos, computadoras y más variedades para el hogar y uso personal, el almacén ha estado en el mercado durante varios años y está conformado por doce personas, uno de ellos es el propietario, tres cajeras, dos verificadores, dos de cobranza y cinco vendedores que desempeñan su función de atención al cliente y vendedor. La finalidad de la institución es proporcionar los materiales antes mencionados con el fin de satisfacer los gustos y preferencias materiales de las personas.

Al encontrarnos con este caso evidencio la problemática con el fin de indagar y apoyar desde un comienzo, se detecta algunos factores de la gestión administrativa que inciden en el mejoramiento del desempeño laboral de los empleados del almacén "Créditos Económicos" para verificar el desempeño de cada empleado permitiendo fortalecer el rendimiento individual, ya que esta problemática afecta en diferentes ámbitos como atención al cliente y trabajo en equipo.

La gestión administrativa es importante ya que sustenta las bases para la ejecución y potenciación de las tareas formando una red funcional y así tener un buen trabajo en equipo y lograr satisfacer al cliente, generando una buena imagen de la empresa, un aumento en las ventas y los ingresos económicos, entre otras cosas. Por estas razones, las empresas deben implementar las estrategias y procedimientos necesarios para que los empleados brinden una experiencia positiva al cliente y no afecten el proceso de venta o fidelización. De acuerdo a Da Silva (2020), "Los clientes satisfechos son aquellos que luego de seleccionar y pagar un producto o servicio se sienten cómodos con la compra y asumen que han satisfecho una necesidad o deseo en particular." (p. 2).

Cabe recalcar que el beneficiario directo del estudio de caso son los dueños del comercial y los empleados del almacén “Créditos Económicos” del cantón Babahoyo de la Provincia de Los Ríos a la cual se le implementara un sistema de evaluación que permita mejorar el desempeño del individuo, lo cual por lo general también ayudara a supervisar y capacitar a los empleados. El trabajo es factible ya que se cuenta con un tiempo prudente para poder realizar la investigación, el espacio para realizar la encuesta, la voluntad del personal de trabajo para colaborar con el proceso y se cuenta con la información suficiente para realizar la presente investigación.

Como objetivo en esta investigación es determinar los factores de la gestión administrativa que inciden en el desempeño laboral de los empleados del almacén “Créditos Económicos” en la provincia de los Ríos, del cantón Babahoyo.

La gestión administrativa se constituye en un elemento clave para estructurar la empresa de la mejor forma posible para que alcance los resultados deseados, de tal manera que exista una cooperación entre trabajadores para la ejecución de sus deberes dentro de la misma y generar satisfacción de los clientes, el negocio mediante la implementación de estrategias busca cumplir con las expectativas y percepciones de los consumidores, la cual puede generar una buena perspectiva en cuanto al producto y la atención que se brinda, además de crear acuerdos comerciales con la empresa y hacer recomendaciones de la organización a otros.

Por el momento, la empresa tiene una serie de defectos relacionados con el desempeño laboral de sus empleados, que han creado una visión inadecuada de los clientes. Los elementos importantes revelados en el anexo se detallan a continuación, el primero que existe insatisfacción, malestar, incertidumbre y confusión asociados con la falta de programas de capacitación; es decir, el almacén presenta una deficiencia en la gestión cooperativa, organización, gestión y control para alcanzar los objetivos fijados. Además de la indefinición

de objetivos estratégicos, es decir la falta de definición de estrategias para concretar sus planes en el corto, mediano y largo plazo, afectando al rendimiento laboral y el compromiso en el trabajo de los empleados. En el 2022, Gutiérrez a concluido que “si no se tiene un norte definido es decir estrategias claras y especificadas en la empresa, difícilmente se pueda planificar y alinear las metas para llegar a los objetivos” (p. 3-10).

El no aplicar programas de capacitación en el área comercial, limita en la empresa a que los trabajadores mantengan un mejor desarrollo laboral, ya que es el proceso la cual los empleados adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral. Así como también existe una indefinición de los objetivos estratégicos la cual impide que el personal de venta no tenga una dirección clara ya que los objetivos no están claramente definidos para lograr las metas deseadas. Kovar (2019) afirma que “el proceso del desarrollo de los objetivos de la empresa es importante ya que de esto depende la evolución de la misma y un buen desempeño de sus colaboradores” (p. 1-2).

Existes cuatros funciones principales en la gestión administrativa que son:

La planificación esta función es necesaria para guiar y desarrollar con éxito los siguientes aspectos: Implica establecer metas, crear los recursos y actividades necesarios para realizar dentro de un cierto período de tiempo. Aquí se realiza el “FODA” que son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que en este caso tiene la empresa.

La organización se define las áreas de la organización, se agrupan las tareas por puesto y se selecciona el personal adecuado. Consiste en crear una estructura de distribución de los recursos humanos y económicos de que dispone la empresa para ordenar su trabajo, desarrollarlos y alcanzar los objetivos previstos. De acuerdo a Cabrera (2021), “la planificación estrategia van a potenciar el crecimiento de la empresa, debido a la necesidad de ajustar detalles, análisis ambientales internos, tecnológicos y económicos” ( p. 6)

La dirección en una empresa incluye la implementación de estrategias planificadas, dirigiendo los esfuerzos hacia las metas a través del liderazgo, la motivación y la comunicación. Esto incluye motivar a los empleados, mantener una comunicación fluida con todas las áreas de la organización y establecer mecanismos de evaluación continua, entre otras.

El control empresarial incluye comprobar que las operaciones del día a día avanzan según las estrategias planificadas, para mejorar la toma de decisiones, reconducir determinadas actividades, solucionar problemas o evaluar resultados, entre otras cosas. Es una tarea administrativa que ayuda en la búsqueda de la mejora continua. De acuerdo a Paima (2020), “los componentes del control interno son la estructura del sistema y se definen las funciones que realiza cada uno de ellos, lo que ayuda a garantizar un nivel razonable de seguridad en relación con el logro de los objetivos del sistema empresarial” (p. 1-2).

Los factores de la gestión administrativa que incide en el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa estudiada, el motivo fue la incapacidad de los trabajadores para desempeñarse bien y verse en desventaja en el desarrollo de las actividades y objetivos planteados en el almacén, ya que en algunos casos las agencias comerciales no brindan información suficiente respecto a los empleados, es decir, no tienen mucha interacción con sus empleados cuando se encuentran en las instalaciones en las que desempeñan sus funciones. Ignorar este aspecto limita un poco el crecimiento de la empresa, porque sin un programa de capacitación y un establecimiento de objetivos, los clientes pueden optar por participar en la competencia.

La problemática detectada respecto la falta de programas de capacitación e indefinición de objetivos estratégicos, revela la ausencia de una comunicación efectiva, esto ocurre porque las autoridades carecen de una mala organización de tiempo para brindar una atención personalizada a cada trabajador para mostrarles y establecer directrices propias de la

problemática, por lo tanto, existen procesos comunicacionales pocos asertivos. De acuerdo a Cardozo (2021), “Una buena comunicación mejora la competitividad de la organización, su capacidad de adaptación a los cambios del entorno y facilita el logro de las metas y objetivos establecidos.” (P.1)

Los factores indefinidos en la gestión administrativa por parte del director comerciales de “Créditos económicos” hacia los empleados, ha incidido en el proceso de ejercer de los trabajadores, debido al incumpliendo de los objetivos de la empresa, este requerimiento no es atendidos de manera inmediata la cual causa una baja de producción, previendo con facilidad la demanda de productos y servicios. De acuerdo a Vallejo (2022), “las organizaciones se adaptan al entorno mediante las estrategias y políticas de gestión que se emprenden dentro del comercial, ya que es clave a la hora de adaptarse a las demandas del entorno” ( p. 3-15).

Según Olaz y Ortiz (2022) El clima laboral en cualquier organización también es un requisito muy importante, ya que un clima laboral adecuado ayudará a mejorar el desempeño de los colaboradores, crear un clima laboral positivo y facilitar el logro de las metas empresariales. Es necesario tener un buen clima laboral en cualquier organización para que los empleados se sientan cómodos y motivados para realizar sus actividades; Por esta razón, es necesario que el departamento gerencial haga todo lo necesario para mantener buenas relaciones con los trabajadores, además de controlar el ambiente involucrado para la toma de decisiones y mejorar el ambiente en caso de mal funcionamiento.

La empresa “Créditos Económicos” los problemas derivados de la gestión administrativa por parte de los ejecutivos, una adecuación de su ambiente laboral, debido a que en ocasiones en el proceso de atención al cliente se presentan situaciones estresantes, donde los empleados son distantes a las necesidades del mercado consumidor, y la comunicación tampoco fluye, situación que no permite convertirse en un ambiente armonioso, el escenario

descrito puede afectar a la empresa estudiada, ya que la presencia de una gestión administrativa insuficiente afecta el desempeño del empleado, además de la consecución de todos los objetivos empresariales y la facilidad de gestión, y se han producido conflictos que afectan el crecimiento económico de la empresa.

Existen variables que inciden para que se dé una buena gestión administrativa, tales como: el ambiente laboral, la estructura, tecnología y comportamiento del colaborador. Por lo tanto, se manifiesta que en “Créditos económicos” existen inconvenientes relacionados con el tiempo e intereses de las autoridades, insuficiente para promover un ambiente agradable y facilitar la comunicación. El motivo de determinación del contexto incide en el desempeño del trabajador.

Problemas derivados de las relaciones humanas, la comunicación asertiva para abordar las preocupaciones de los directivos que dictan el desempeño de los empleados. En ocasiones no se tiende a escuchar las necesidades de los trabajadores y satisfacer sus inquietudes, factor que influye en la percepción de los clientes y estos no están satisfechos con el servicio que reciben. Los empleados son clave para brindar un servicio al cliente rápido y de alta calidad; Sin embargo, existe un inconveniente de la gestión administrativa objeto de estudio que no se preocupa por establecer relaciones comerciales sólidas y además ignora la importancia de este factor para el crecimiento empresarial. Vallejo y Sánchez (2019) expresan:

El bienestar laboral está relacionada con la productividad de los trabajadores, su participación en actividades de crecimiento profesional y trabajo en equipo, y su capacidad de respuesta a los usuarios, porque solo ellos se sienten satisfechos y podrán transmitirla a los clientes y otros colegas (p.6)

Por lo tanto, la gestión administrativa es un aspecto que las empresas no deben pasar por alto, ya que de ello depende la sostenibilidad en el tiempo, las empresas no realizan los

esfuerzos necesarios para brindar un servicio de alta calidad, a riesgo de cumplir con sus expectativas económicas y los plazos de su cumplimiento a corto plazo además de sus obligaciones financieras.

Las técnicas utilizadas fueron; una encuesta utilizando las escalas de ítems del cuestionario de Bienestar Laboral General de Blanch en donde se les entrego la serie de preguntas a cada trabajador para que respondan con la mayor sinceridad, además se aplicó una entrevista al gerente-propietario del establecimiento para identificar las posibles debilidades organizacionales que condiciona el desempeño de los trabajadores.

La gestión administrativa es un componente esencial para el crecimiento de cualquier negocio, para “Almacenes Créditos Económicos” no es una prioridad, porque no se debe buscar dar soluciones a problemas que no están permitidos al mejor desempeño en los trabajadores. El directivo no ejecuta acciones que busquen mejorar la gestión administrativa, perjudicando la evolución organizacional de la empresa. Es ideal para las empresas que desean destacarse de la competencia, poner más énfasis en el servicio al cliente y alentar a sus empleados a brindar un servicio de calidad, ya que la mayoría no se desempeña bien en el trabajo.

Debido a los problemas derivados de la mala gestión empresarial, el mercado de consumo ha creado una percepción insuficiente, y por lo tanto incapaz de responder adecuadamente a sus necesidades y expectativas; Entonces no están satisfechos. El desempeño inadecuado de los empleados puede dañar la imagen de la empresa. Cuando el cliente acude a una institución su percepción depende de una combinación de aspectos tales como: interés, calidad del servicio, organización y factores que son de poca importancia para la gestión de la empresa “Créditos Económicos”.

La captación es la sucesión mediante el cual un cliente elige, planea y analiza información de su mente, luego de haber experimentado una compra o adquisición de

un servicio. En otras palabras, se refiere a la visión que los consumidores tienen de la empresa y resulta de confrontar las expectativas con la realidad. Algunos factores influyen en la percepción como: las expectativas, la calidad del servicio y la satisfacción. (Fernández & Bajac , 2019, p. 358).

De acuerdo con la investigación “Almacenes Créditos Económicos” no toma acciones que mejoren el desempeño laboral de los trabajadores y gerentes para establecer relaciones efectivas y confiables, ni presta mucha atención a saber qué piensan los empleados sobre la empresa y qué esperar. Otro resultado es que algunos de los trabajadores tienen poco compromiso con el trabajo relacionado con el desgaste emocional, por lo que transmiten y expresan emociones negativas a los clientes, lo que podría empeorar el conocimiento y fidelización de los mismo; es decir, se desalienta a los empleados a generar emociones negativas como la desesperación o la ira, situaciones que a veces perjudican a la institución porque los clientes perciben aquellos acontecimientos negativos.

Las instalaciones de la empresa son importantes porque crean una ventaja competitiva, permitiéndole a la empresa diferenciarse de sus competidores. Idealmente, cualquier instalación dedicada a la comercialización de productos o servicios debería centrarse en mantener las instalaciones adecuadas para garantizar un funcionamiento óptimo. Cuando se habla de instalaciones, uno se enfoca no solo en el espacio físico sino también en el lugar de trabajo de la empresa y el proceso de producción. (Naranjo & Fiallos, 2019).

El éxito de un negocio depende de muchos factores, entre ellos el mantenimiento de las instalaciones en condiciones adecuadas; es decir, está estructurado y organizado de tal manera que deja una buena impresión en el cliente. En cambio, en la empresa estudiada los resultados evidencian que el director ejecutivo mantiene poca comunicación laboral con los empleados de la empresa, la cual influye a que los empleados no tengan un buen desempeño en sus labores,

consiguiente con los aspectos negativos descrito ellos tienen una idea de lo que podría cumplirse en la empresa y a través de esto determinan su ineficiencia; es decir, el desempeño de los trabajadores de la “Créditos Económicos” se ve afectada.

Gestionar el tiempo, las metas y hacer capacitaciones constantes ayudan a que el trabajador pueda desempeñarse de mejor manera en el trabajo y tener un mejor servicio al cliente. Además, es útil tener un mejor ambiente de trabajo, por lo que los directivos deben tratar de ocuparse de este aspecto; En otras palabras, tener una mejor gestión administrativa, aportara de manera positiva, y más eficiente en sus deberes, contribuyendo al crecimiento de las empresas. Sin embargo, lo que se ha dicho es lo que la empresa “Créditos Económicos” aún tiene que lograr puesto que la gestión administrativa no está generando un gran impacto positivo al cliente, ya que se ve reflejado en el trabajador.

La organización en la que se desarrolla la investigación cuenta en sus instalaciones con equipos de última generación que simplifican los procesos de negocio y optimizan los recursos. La cual presenta que “Créditos Económicos” cuenta con las instalaciones necesarias para que los trabajadores puedan tener un mejor desempeño por ende involucra a la gestión administrativa. En el 2020 Zapata a concluido que “La ausencia de una comunicación asertiva y un buen manejo de los gestores no permiten mejorar los procesos del negocio y maximizar las operaciones, de tal manera que logre desatacarse de la competencia y brindar un servicio de calidad. De acuerdo con Anonimus (2019).

Las empresas modernas son empresas que muestran mucha información administrativa, tecnología, actividades y recursos humanos, y su distinción de las empresas tradicionales. Estos tipos de empresas incluyen personas que están considerando la inversión continua, se adapta al progreso de este tiempo y a quienes aseguran un éxito a largo plazo, pero a estas empresas no solo les interesa mejorar un espacio de trabajo

o crear un sitio web innovador, existen otros factores que determinan su inclusión en la modernidad. (p. 1)

Uno de los problemas encontrados en la investigación dentro del establecimiento existe una baja motivación de los colaboradores, esto indica que los empleados no están motivados para alcanzar el nivel de calidad del servicio o solucionar los problemas que presentan los clientes y su desempeño es bajo y por ende la satisfacción del cliente también es baja, la cual influyen en la percepción de los clientes y la imagen corporativa del establecimiento “Créditos Económicos”.

La identidad o imagen corporativa se puede definir como la percepción que el cliente tiene de la empresa, lo cual es importante porque nos permite diferenciarnos de nuestros competidores. Existen varios elementos que definen la identidad corporativa, tales como elementos gestuales y visuales, logotipos, lemas, consignas, colores, publicidad, instalaciones y uniformes. La forma en que una empresa se presenta ante los clientes es muy importante porque influye en gran medida en la percepción de los consumidores y en las ganancias comerciales. (De la Fuente, 2019, p. 9).

En el establecimiento “Créditos Económicos” se evidenció que los trabajadores están inconformes, porque no se da solución a sus problemas. El director ejecutivo al momento que el trabajador solicita la explicación de dudas acerca de una capacitación ineficiente, este no se encuentra en el establecimiento, el director ejecutivo generalmente se encuentra en reuniones o encomendado en otros establecimientos de otras ciudades, ya que su deber es multifuncional, es decir desempeña varias funciones dentro y fuera de la empresa, esto crea un ambiente tenso y una calidad de servicio inadecuada. El escenario específico afecta la percepción del mercado de consumo de la empresa.

Una buena gestión administrativa es muy importante dentro de cualquier empresa, porque es a través de ella que se lleva a cabo el control, se gestiona meta, así como también las actividades y procesos de mejor manera en la empresa, los problemas que se presentan se pueden resolver y el aprendizaje de la implementación de estos procesos se puede mejorar en el futuro. Cuando una empresa no prioriza este ámbito, los trabajadores se ven perjudicados, y por ende es notorio para los clientes por lo tanto no es posible la fidelización y adquiere una mala visualización. Por lo tanto, el mercado de consumo tiende a ser competitivo, situación que tiene consecuencias negativas para la empresa, ya que las utilidades caen y no se puede aumentar la participación de mercado. De acuerdo a Macías, Tello & Delgado (2021) “una atención insuficiente puede convertirse en una amenaza para el desarrollo y crecimiento económico, por lo que las empresas deben estar siempre en proceso de mejora continua”. (p. 20).

Otra de las dimensiones analizadas en el presente caso de estudio es la capacidad de respuesta que posee la empresa “Créditos Económicos” en el desarrollo del proceso administrativo. Durante la investigación se consultó dentro de una de las escala sobre el desgaste emocional agotamiento físico y mental la cual algunos de los trabajadores mencionaron que sí, pues determina que la organización objeto de estudio no cuenta con un aparato de gestión que incluya una planificación estricta que tenga en cuenta estos aspectos en el trabajo del empleado y que impida la imagen del negocio se vea condicionada. De acuerdo con Galarza y Mora (2020).

La gestión administrativa la lleva a cabo el director gerente, quien supervisa las actividades de la organización y asegura un flujo eficiente de información y un uso eficiente de los recursos. Agregar valor a la organización, ya que la organización puede

identificar métodos heredados y desarrollar procesos que contribuyan a la mejora. (p. 4-15).

Para mayor comprensión de la investigación realizada se menciona lo siguiente: En una institución siempre va a ver un jefe la cual tiene un cargo superior y este es encargado de dirigir e encaminar a los empleados de la empresa, además de mostrar un trabajo eficiente al frente de la empresa con la ayuda de los recursos que están al frente de la empresa, identificando estrategias y el desarrollo de procesos que contribuyan a la mejora de la misma.

La amenaza de nuevos participantes depende de que los nuevos participantes en el mercado busquen un rápido reconocimiento a través de precios y costos competitivos; Esta amenaza puede abordarse innovando los canales de venta, aumentando las inversiones en publicidad y marketing, aumentando la calidad del producto, reduciendo los precios, introduciendo nuevos servicios y agregando valor a los servicios. (López, Arvizu, Asiain, & Mayett, 2018, p. 8).

Ante la amenaza constante de nuevos competidores, se sugiere la importancia de la gestión administrativa en la empresa y caracterizada por la conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos prevenir problemas futuros; es decir, con planificación, dirección, organización y control. Una de las organizaciones de investigación debe hacer desarrollar estrategias que potencien la ventaja competitiva en el mercado es el análisis Porter; Pero por las circunstancias identificadas, esto no se hizo en la gestión de la organización, donde los problemas de mejorar el desempeño de los trabajadores indicaron que no se realizaban estudios para detectar debilidades y amenazas.

Por lo tanto, el rendimiento de los trabajadores afectado por la falta de disponibilidad de los directores. Sin embargo, otra variable que se identificó durante la investigación y por la cual no se pueden ignorar los términos de la respuesta de la empresa es la falta de planes

estratégicos de largo plazo y la falta de capacitación general. Es por eso que los factores de descripción muestran que las situaciones fallidas afectan el desempeño de los trabajadores, cuando las instituciones ignoran la importancia de cuidar a este indicador relacionado con la calidad de la gestión administrativa, tienden a perder su participación en el mercado, para que no se mantengan en el sector empresarial y reduzcan la lista de invitados.

Otro de los hallazgos establecidos en el proceso investigativo se basa en que el talento humano no siempre hay tiempo y capacidad para abordar todas las preocupaciones de los empleados. Es probable que aquello se deba a la falta de comunicación que tienen los colaboradores de “Créditos económicos” y su director, contexto que condiciona su rendimiento laboral y el tiempo de su actividad laboral, lo cual impide una mejora en el mismo. De hecho, “Las empresas de hoy luchan constantemente por sobrevivir en un mercado competitivo donde la globalización ha traído diversas necesidades en todo el mundo. Trabajo, obligando a la empresa a trabajar duro para conseguir los objetivos fijados” (Zurita, 2021, p. 11-12).

Cuando el mercado consumidor no genera en el área administrativa una gestión eficaz y eficiente no estará motivado para repetir la compra en la empresa “Créditos Económicos”. Por lo tanto, se dijo que la organización de investigación no predecía los esfuerzos necesarios para la implementación de una buena organización y estructura empresarial que permitan capacitar a plenamente a los trabajadores actuales de la empresa. Todos los hallazgos durante la investigación indican que no se da prioridad a la gestión administrativa de la empresa.

Las organizaciones que han logrado crecimientos y trayectorias comerciales significativas son aquellas que han priorizado la creación de procesos enfocados a implementar estrategias y métodos adecuados en la gestión gerencial que permitan desarrollar un proceso unificado de atención, con el objetivo de fortalecer la marca de la empresa. Lo descrito muestra la importancia de prestar atención a la calidad gerencial de la organización empresarial, que la

empresa “Créditos Económicos” no pudo lograr, probablemente por el carácter profesional de la comunidad y la falta de colaboradores. Habilidades especializadas para ayudar a implementar estrategias y políticas que sirvan al mercado de consumo.

La problemática identificada en la investigación revela que la gestión administrativa de la empresa “Créditos Económicos” no funciona porque no aplica las herramientas importantes para identificar las debilidades internas y, sobre esa base, desarrollar estrategias para mejorar el desempeño de los empleados. Es decir, la debilidad corporativa es un conjunto de factores internos en los que la organización se encuentra en una posición inferior o desfavorable en relación a sus competidores más cercanos. Si no se determina a tiempo, puede afectar el logro de metas a corto y largo plazo. Según Guanoluisa (2019)

La gestión administrativa toma en cuenta todas las actividades relevantes para nosotros en el logro de los objetivos de la organización; es decir, se basa en la gestión eficaz de los recursos de la empresa, para lograr un proceso de gobierno ideal, este proceso debe incluir las etapas de planear, organizar, dirigir y controlar. Así, a través de la organización administrativa se pueden lograr más y mejores logros en el desarrollo de los procesos internos de la organización.

Cabe aclarar que cualquier empresa, independientemente de su tamaño, debe basarse en mejorar el desempeño de sus empleados sobre la base de un proceso de gestión eficaz, ya que considera las etapas de planificación, organización, dirección y control para el logro de los objetivos corporativos. Sin embargo, a pesar de la importancia de la gobernabilidad, no hay evidencia de esfuerzos por estandarizar acciones que mejoren el desempeño de quienes trabajan en “Créditos Económicos”. Una evidencia de la gestión deficiente de la empresa es la falta de estudios de mercado para determinar las percepciones de los clientes y, por lo tanto, brindar la

información necesaria para que los líderes construyan un proceso comercial y ña toma de decisiones completa.

Entre otras situaciones identificadas durante la encuesta, se puede señalar que la dirección de la empresa analizada no realizó una encuesta de satisfacción para conocer la opinión de los empleados sobre el servicio y la gestión realizada por el gerente. Este es un gran problema al que se enfrentan las PYMES como Créditos Económicos porque consideran que, como empresa mediana, no es importante aplicar procedimientos y estrategias comerciales para completar la estrategia en el área de la gestión administrativa.

## CONCLUSIONES

Para mejorar el desempeño de los trabajadores de “Almacenes Créditos Económicos”, se debe ofrecer un proceso de capacitación, dialogo e intervención por parte del director o directivos caracterizado por una adecuada cordialidad, cortesía, respeto la cual hacer negocios como asesor comercial en la empresa. Por lo tanto, la gerencia debe preparar con anticipación los esfuerzos necesarios para establecer controles internos para garantizar las relaciones personales adecuadas entre los empleados de la organización y el mercado de consumo.

La importancia de la calidad de la gestión administrativa es fundamental en los negocios porque sustenta las bases para la realización y mejora de las tareas, y sobre su base forma una red de funciones y eslabones para el logro de los objetivos empresariales. Además, que ofrecer una gestión administrativa de calidad representa un punto de diferencia con los competidores y es una razón para desarrollar una ventaja competitiva; Es decir, es un indicio de que los líderes empresariales “Créditos Económicos” realizan las actividades empresariales.

Los resultados de la entrevista aplicada al director del Almacén “Créditos Económicos” revelaron que los métodos de evaluación del desempeño de los empleados y los procesos de capacitación de talentos no se aplicaron para mejorar las habilidades interpersonales. Mientras que la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa evidenció que estos se veían condicionados por el trato inadecuado por parte de los encargados de almacén y la baja propensión a atender sus problemas y necesidades del mercado de consumo.

Los problemas internos que afectan el desempeño de los trabajadores en la empresa “Créditos Económicos”, genera las siguientes consecuencias: desanimo en los trabajadores. Inadecuada satisfacción del cliente, poca fidelización de los compradores, mercado de consumo de no renovables, deterioro de la imagen de la empresa, baja participación de mercado, bajas ventas y crecimiento económico desfavorable.

## BIBLIOGRAFÍA

- Cabrera, C. (2021). *Repositorio*. Obtenido de Universidad Siglo: <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/20882>
- De la Fuente, C. (2019). *Comunicación e imagen corporativa*. Madrid: Editorial Elearning, S.L. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=6UXIDwAAQBAJ&dq=identidad+corporativa&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=6UXIDwAAQBAJ&dq=identidad+corporativa&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Fernández, P., & Bajac, H. (2019). *Gestión del marketing de servicios*. Buenos Aires: Ediciones Granica. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=28OgDwAAQBAJ&dq=percepcion+del+cliente&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=28OgDwAAQBAJ&dq=percepcion+del+cliente&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Fernando, Z. R. (2021). *Modelo de Evaluación del Desempeño Laboral para mejorar el rendimiento del Trabajador en una Empresa*. Obtenido de <http://repositorio.umb.edu.pe:8080/jspui/bitstream/UMB/307/1/ZURITA%20FERNANDO%20-%20TESIS.pdf>
- 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 de Pregrado*). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba.
- Kovar. (2019). Herramienta para la identificación del conocimiento estratégico. *Revista Universidad y Sociedad*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000100416](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000100416)
- López, Y., Arvizu, E., Asiain, A., & Mayett, Y. (2018). Análisis competitivo de la actividad productiva de la malanga: un enfoque basado en la teoría de Michael Porter. *Revista*

*Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 1-35.  
doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.366>

Mejias, A., Godoy, E., & Piña, R. (2019). Impacto de la calidad de los servicios . *Compendium*, 1-15.

Naranjo, M., & Fiallos, R. (2019). Distribución de las instalaciones en una fábrica de servicios y su efecto en la producción. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/05/instalaciones-fabrica-servicios.html>

Olaz, Á., & Ortiz, P. (2022). *Cómo lograr un buen clima laboral: Diagnóstico, medición y gestión para organizaciones*. Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=RyFhEAAAQBAJ&dq=clima+laboral&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=RyFhEAAAQBAJ&dq=clima+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Ordúz Gutiérrez, R. A. (2021). Especialista en Alta Gerencia. *Nueva Granada*, 3-10.

Paredes, R. P. (2020). Caracterización del control interno y la gestión de la empresa. *In Crescendo*, 6.

Silva, J., Macías , B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Revista Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v15n2/2007-7858-cuat-15-02-85.pdf>

Torres, F. (s.f.). Taller de habilidades de comunicacion asertiva para lideres . (*Tesis de Maestria*). Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, Mexico .

Vallejo, C. (2022). *Revista multidisciplinar de innovacion de estudios*. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2253>

- Josep M., B., Miguel, S., Leonor, C., & Genís, C. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 26(2), 157–170. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n2a7>
- Villalba, M. G., & Leonela Mora Romero, H. Z. (2020). Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos – Ecuador. *Revista Dilemas Contemporaneos*. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2154>
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032)
- Josep M., B., Miguel, S., Leonor, C., & Genís, C. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 26(2), 157–170. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n2a7>

# ANEXOS

## Anexo 1. Informe Urkung

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

# Guncay Bajaña Carlos Ariel

**< 1%** Similitudes  **9%** Texto entre comillas  
0% similitudes entre comillas  
**0%** Idioma no reconocido

Nombre del documento: Guncay Bajaña Carlos Ariel.docx Tamaño del documento original: 46,75 ko Autor: []	Depositante: undefined undefined Fecha de depósito: 12/8/2022 Tipo de carga: url_submission fecha de fin de análisis: 12/8/2022	Número de palabras: 5293 Número de caracteres: 34.449
---	--	--

Ubicación de las similitudes en el documento:

---

**Fuente principal detectada**

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>Documento de otro usuario</b> #066f18 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (26 palabras)

## Anexo 2. Carta de autorización

Babahoyo, 20 de Julio de 2022

Sr(a)

Hermes Luna Olivera.

**ADMINISTRADOR DEL ALMACÉN “CRÉDITOS ECONÓMICOS” DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**  
En su despacho. –

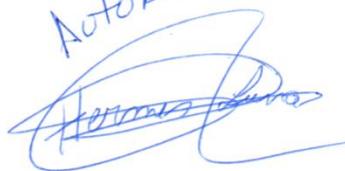
De mis consideraciones:

Yo, **GUNCAY BAJAÑA CARLOS ARIEL**, con cédula de identidad **1208594463** estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Abril 2022 - Septiembre 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado “Gestión Administrativa y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Empleados del Almacén Créditos Económicos en la provincia de los Ríos, del cantón Babahoyo” el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido (a).

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
**Carlos Ariel Guncay Bajaña**  
C.I. 1208594463

*Autorizado*  


### Anexo3. Instrumento para la encuesta de los empleados

#### Factor de Bienestar Psicosocial

##### Escala de Afectos

**Instrucciones:** marque para cada uno de los pares de adjetivos dispuestos, el número con el que mejor se identifica.

*Actualmente, en mi trabajo, siento:*

Insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	Satisfacción
Inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	Seguridad
Intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	Tranquilidad
Impotencia	1	2	3	4	5	6	7	Potencia
Malestar	1	2	3	4	5	6	7	Bienestar
Desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	Confianza
Incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	Certidumbre
Confusión	1	2	3	4	5	6	7	Claridad
Desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	Esperanza
Dificultad	1	2	3	4	5	6	7	Facilidad

#### Escala de Expectativas

**Instrucciones:** marque en cada una de las situaciones que se le presentan el número con el que mejor se identifica. Donde, mientras más se acerque a 1 implica que está bajando y mientras más se acerque a 7 implica que está subiendo.

	Está(n) bajando	1	2	3	4	5	6	7	Está(n) subiendo
<i>En mi trayectoria laboral:</i>									
Mi motivación por el trabajo		1	2	3	4	5	6	7	
Mi identificación con los valores de la organización		1	2	3	4	5	6	7	
Mi rendimiento profesional		1	2	3	4	5	6	7	
Mi capacidad para responder a mi carga de trabajo		1	2	3	4	5	6	7	
La calidad de mis condiciones de trabajo		1	2	3	4	5	6	7	
Mi autoestima profesional		1	2	3	4	5	6	7	
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo		1	2	3	4	5	6	7	
El equilibrio entre mi trabajo y mi vida privada		1	2	3	4	5	6	7	
Mi confianza en mi futuro profesional		1	2	3	4	5	6	7	
Mi calidad de vida laboral		1	2	3	4	5	6	7	
El sentido de mi trabajo		1	2	3	4	5	6	7	
Mi cumplimiento de las normas de la dirección		1	2	3	4	5	6	7	
Mi estado de ánimo Laboral		1	2	3	4	5	6	7	
Mis oportunidades de promoción Laboral		1	2	3	4	5	6	7	
Mi sensación de seguridad en el trabajo		1	2	3	4	5	6	7	
Mi participación en las decisiones de la organización		1	2	3	4	5	6	7	
Mi satisfacción con el trabajo		1	2	3	4	5	6	7	
Mi realización profesional		1	2	3	4	5	6	7	
El nivel de excelencia de mi organización		1	2	3	4	5	6	7	
Mi eficacia profesional		1	2	3	4	5	6	7	
Mi compromiso con el trabajo		1	2	3	4	5	6	7	
Mis competencias profesionales		1	2	3	4	5	6	7	

### Escala de Desgaste

Instrucciones: marque en cada una de las opciones, el número con el que mejor se identifica en cada situación. Donde, mientras más se acerque a 1 implica que lo siente con menos frecuencia "nunca" y mientras más se acerque a 7 implica que lo siente con mayor frecuencia "siempre".

Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
-------	---	---	---	---	---	---	---	---------

*Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:*

Sobrecarga de Trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Desgaste emocional	1	2	3	4	5	6	7	
Agotamiento físico	1	2	3	4	5	6	7	
Cansancio mental	1	2	3	4	5	6	7	

### Escala de Alienación

Instrucciones: marque en cada una de las opciones, el número con el que mejor se identifica en cada situación. Donde, mientras más se acerque a 1 implica que lo siente con menos frecuencia "nunca" y mientras más se acerque a 7 implica que lo siente con mayor frecuencia "siempre".

Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
-------	---	---	---	---	---	---	---	---------

*Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:*

Mal Humor	1	2	3	4	5	6	7	
Baja realización personal	1	2	3	4	5	6	7	
Trato distante	1	2	3	4	5	6	7	
Frustración	1	2	3	4	5	6	7	

## Anexo 4. Respuesta de la encuesta

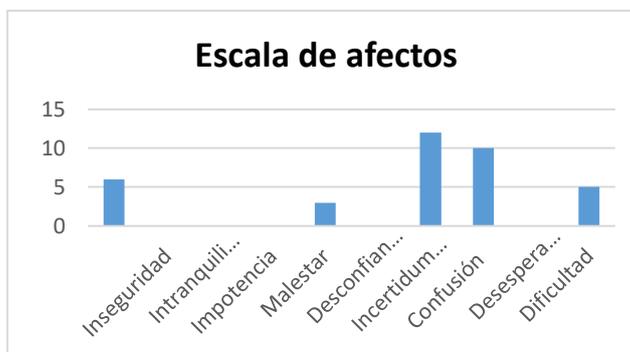
### Escala de afectos.

#### 1. ¿Cómo se siente en su área laboral seleccione de acuerdo a su parecer?

Tabla 1

Opciones	Nº de trabajadores
Insatisfacción	5
Inseguridad	0
Intranquilidad	0
Impotencia	0
Malestar	2
Desconfianza	0
Incertidumbre	11
Confusión	10
Desesperanza	0
Dificultad	4

Figura 1



Fuente: encuesta

### Análisis e interpretación

La encuesta aplicada a los trabajadores de almacenes Créditos Económicos permitió conocer en la escala de afecto que de 12 empleados, 6 demuestran insatisfacción, 3 malestar, 12 incertidumbre y 5 dificultad en el área afectiva del trabajo. La mayoría de los trabajadores tienen incertidumbre y confusión en sus labores.

## Escala de expectativa.

### 2. Seleccione la situación en la que se presenta y mejor se identifica

Tabla 2

Opciones	Nº de trabajadores
Mi motivación por el trabajo	0
Mi identificación con los valores de la organización	0
Mi rendimiento profesional	2
Mi capacidad para responder a mi carga de trabajo	3
La calidad de mis condiciones de trabajo	5
Mi autoestima profesional	2
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo	6
El equilibrio entre mi trabajo y mi vida privada	0
Mi confianza mi futuro profesional	0
Mi calidad de vida laboral	5
El sentido de mi trabajo	0
Mi cumplimiento de las normas de la dirección	0
Mi estado de ánimo laboral	0
Mis oportunidades de promoción laboral	0
Mi sensación de seguridad en el trabajo	0
Mi participación en las decisiones de la organización	3
Mi satisfacción con el trabajo	0
Mi realización profesional	0
El nivel de excelencia de mi organización	0
Mi eficacia profesional	0
Mi compromiso con el trabajo	3
Mis competencias profesionales	0

Figura 2



**Fuente:** encuesta

### **Análisis e interpretación**

La encuesta aplicada a los trabajadores de almacenes Créditos Económicos permitió conocer en la escala de expectativas la cual se ve reflejada los ítems que más se acercan al 1 que indican que está bajando, 2 empleados muestran que su rendimiento profesional es bajo, 3 indican mi capacidad para responder a mi carga de trabajo, 5 La calidad de mis condiciones de trabajo, 2 Mi autoestima profesional, 6 La cordialidad en mi ambiente social de trabajo, 5 Mi calidad de vida laboral, 3 Mi participación en las decisiones de la organización, 3 Mi compromiso con el trabajo. Cabe recalcar que todos estos están calificados en una escala menor, es decir baja del 1 al 2.

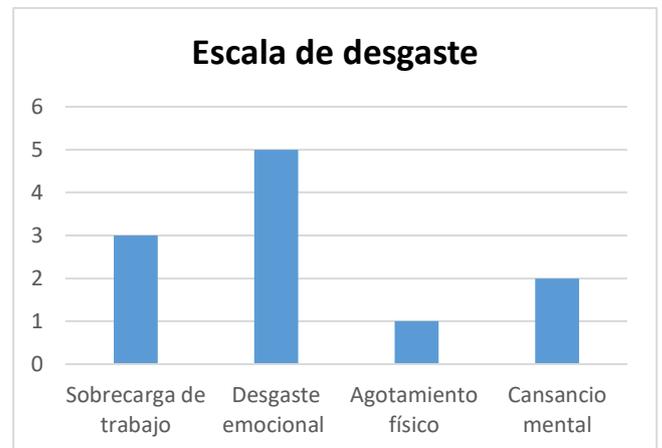
## Escala de desgaste.

### 3. Elija la opción en la que se sienta identificado

Tabla 3

Opciones	Nº de trabajadores
Sobrecarga de trabajo	3
Desgaste emocional	5
Agotamiento físico	1
Cansancio mental	2

Figura 3



**Fuente:** encuesta

### Análisis e interpretación

La encuesta aplicada a los trabajadores de almacenes Créditos Económicos permitió conocer en la escala de desgaste de 12 empleados, 3 demuestran sobrecarga de trabajo, 5 desgaste emocional, 1 agotamiento físico y 2 cansancio mental.

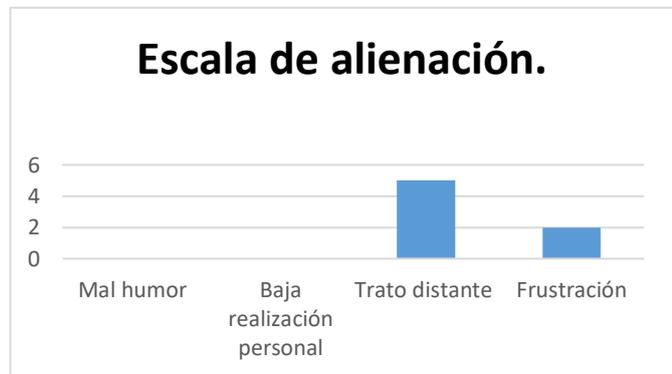
## Escala de alienación.

### 4. Dentro de su labor, elija la opción que en la que se sienta identificado

Tabla 4

Opciones	Nº de trabajadores
Mal humor	0
Baja realización personal	0
Trato distante	4
Frustración	2

Figura 4



Fuente: encuesta

## Análisis e interpretación

La encuesta aplicada a los trabajadores de almacenes Créditos Económicos permitió conocer en la escala de alienación donde 5 presentan trato distante y 2 frustraciones.

**Anexo 5. Guía de entrevista.**

**1. ¿Cómo se desarrolla el proceso de comunicación al trabajador en “Créditos Económicos”?**

---

---

**2. ¿Cuál es su opinión sobre la importancia de la mejora del desempeño del empleado en una empresa?**

---

---

**3. ¿Considera usted que el desempeño de los trabajadores influye en el nivel de ventas?**

---

---

**4. ¿Cree usted como autoridad ha implementado las estrategias necesarias dentro de la gestión administrativa haciéndolo saber a los trabajadores?**

---

---

**5. ¿Cómo evalúa el proceso de atención al cliente que ofrecen los colaboradores de la empresa?**

---

---

**6. ¿Qué tipos de metodologías o técnicas de evaluación utiliza el Almacén “Créditos Económicos para evaluar el desempeño de los trabajadores?**

---

---

**7. ¿Cuáles son los principales inconvenientes que considera ud, se presentan en el proceso de la gestión administrativa?**

---

---

**8. ¿Cuál es su opinión sobre la importancia de fortalecer los procesos de capacitación al equipo de trabajo para fortalecer aspectos ligados a las relaciones humanas?**

---

---

## Anexo 6. Respuesta de la entrevista

<b>Entrevista al propietario</b>		
<b>Orden</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
1	¿Cómo se desarrolla el proceso de comunicación al trabajador en “Créditos Económicos”?	Yo le doy las directrices y ellos hacen su labor.
2	¿Cuál es su opinión sobre la importancia de la mejora del desempeño del empleado en una empresa?	Es importante porque el empleado es quien ejecuta los trabajos para la atención al cliente, sin ellos no existirían empresas.
3	¿Considera usted que el desempeño de los trabajadores influye en el nivel de ventas?	Claro que sí, porque si no hay un servicio de calidad, el cliente no volvería a comprar.
4	¿Cree usted como autoridad ha implementado las estrategias necesarias dentro de la gestión administrativa haciéndolo saber a los trabajadores?	Considero que sí, en determinados momentos no he podido proporcionarles mayor información porque falta de tiempo.
5	¿Cómo evalúa el proceso de atención al cliente que ofrecen los colaboradores de la empresa?	Bueno.
6	¿Qué tipos de metodologías o técnicas de evaluación utiliza el Almacén “Créditos	No conozco sobre los que me pregunta.

	Económicos para evaluar el desempeño de los trabajadores?	
7	¿Cuáles son los principales inconvenientes que considera ud, se presentan en el proceso de la gestión administrativa?	Conscientemente a veces no dispongo de tiempo para realizar algunas actividades a mis empleados.
8	¿Cuál es su opinión sobre la importancia de fortalecer los procesos de capacitación al equipo de trabajo para fortalecer aspectos ligados a las relaciones humanas?	Que es bueno, porque mejora las capacidades y conocimiento del personal laboral.

## Anexo 7. Evidencia fotográfica

Foto 1 de la empresa

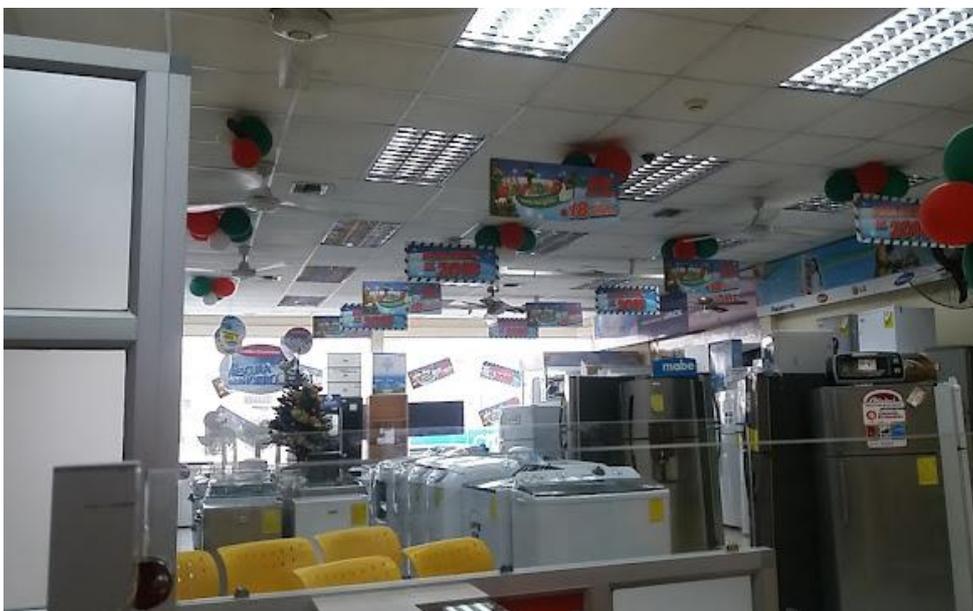


Foto 2 de la empresa



**Anexo 8. Oficio de la empresa**



Babahoyo, 20 de Julio del 2022

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos Almacenes Créditos Económicos de la ciudad de Babahoyo del cantón Babahoyo

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **GUNCAY BAJAÑA CARLOS ARIEL** de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: Gestión Administrativa y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Empleados del Almacén Créditos Económicos en la Provincia de los Ríos, Cantón Babahoyo, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

Hermes Luna Olivera

1204264798

Hluna85@gmail.com - 0985658856