

## **Gestión administrativa en el desempeño laboral de las empresas de Delivery-Cantón Machala**

### **Administrative management in the labor performance of the companies of Delivery-Cantón Machala**

**BORYS JENNER MÁRQUEZ ABARCA**

Universidad Técnica de Machala

E-mail: bmarquez\_est@utmachala.edu.ec

ORCID: ....

**CARLOS EDUARDO PARRA GANCHOSA**

Universidad Técnica de Machala

E-mail: cparra3@utmachala.edu.ec

ORCID: ....

### **Resumen**

En las diferentes empresas que se manejan tanto a nivel nacional como regional y se puede hasta referir desde una perspectiva global la gestión que se lleva a cabo debe ser tomada como liderazgo, es decir, que se debe buscar el trabajo en equipo, aprender y crecer entre todos, no existir individualidad dentro de la organización, aunque en forma jerárquica sea necesario el que se cuente con diferentes áreas en el que haya un grupo de trabajo o departamentos. La principal herramienta que tiene una compañía es el talento humano, porque es el conocimiento vital, no un simple recolector de datos, sino que ayudará a crear valor dentro de la organización y así resaltar ante otras empresas. Para que una organización mejore, debe modernizarse o contratar empleados más eficientes, el departamento de RRHH también se encarga de buscar y atraer nuevos empleados. La gestión del talento en relación con la gestión de recursos humanos conduce a la construcción de métricas normativas que pueden mejorar el proceso de selección, implementación, evaluación y capacitación de los empleados, lo que se traduce en mejoras significativas en la motivación, el bienestar de los empleados y la compensación y los beneficios.

Palabras claves: Gestión Administrativa, Talento Humano, Recursos Humanos

### **Abstract**

In the different companies that are managed both nationally and regionally and can even be referred to from a global perspective, the management that is carried out must be taken as leadership, that is, teamwork, learning and grow together, there is no individuality within the organization, although in a hierarchical way it is necessary to have different areas in which there is a work group or departments. The main tool that a company has is human talent, because it is vital knowledge, not a simple data collector, but it will help create value within the organization and thus profit from other companies. For a company to improve, it must modernize or hire more efficient employees, the HR department is also responsible for finding and attracting new employees. Talent management in relation to human resource management leads to the construction of normative metrics that can improve the process of selecting, implementing, evaluating

and training employees, which translates into significant improvements in motivation, well-being of employees and compensation and benefits.

Key words: Administrative Management, Human Talent, Human Resources

## Introducción

Las empresas son vitales para el crecimiento de la economía de una nación ya que cumplen un papel muy importante en ella. Con la ayuda de las compañías se permite contar con una población económicamente activa, es decir, personas con ingresos que se les admiten realizar la adquisición de bienes y servicios básicos y no básicos, además los administradores, o también conocidos como gerentes, ayudan a obtener un desarrollo de manera creciente en el ente empresarial, pues depende de una buena administración para que exista un desempeño eficiente en el talento humano, siempre que se mantenga altas exigencias sobre los requisitos que debe cumplir.

De tal manera Díaz (2016) menciona que en organizaciones tales como empresas públicas y privadas, los administradores son generalmente profesionales senior responsables de liderar toda la organización y lograr resultados óptimos en el proceso de producción. Por tanto, ser administrador es una actividad muy importante para estas organizaciones en el país y en el exterior, así como en su entorno. Las empresas, y sus administradores, deben prestar plena atención tanto a la ética profesional como a la ética profesional.

Cuando se habla de gestión, también se hace mención a la planificación, en base a esto Miranda *et al.* (2021) proponen que la planificación se trata del proceso que tomará en cuenta la organización en un futuro y cómo se lo debe hacer, en este caso, el gerente es el responsable de gestionar la misión y visión y el proceso que se va a seguir para que sean cumplidas. Las decisiones se

toman en una posición cada vez más asignada. Por esta razón, la planificación es la primera función de gestión para determinar los objetivos operativos futuros de la organización y determinar los recursos y tareas necesarios para alcanzarlos correctamente.

Los factores que ocasionan que el talento humano no se desempeñe de una manera eficiente, es no contar con las herramientas para desarrollar las funciones estipuladas, esta razón se la puede arreglar con simplemente una inversión, pero hay otra que es difícil de reconocer en primera instancia que es un mal carácter del gerente, muchos tienen una actitud prepotente, enérgica, lo que puede ocasionar una repulsión por parte del talento humano.

Aquel trato puede ocasionar dos reacciones en su personal, tanto en algunos un temor, como en otros una repulsión, por ende su reacción no será la oportuna en el caso que se presente algún inconveniente de índole interno. Estas dos razones realizan una limitante en los empleados, porque aquello no permite enfocarse al 100% en sus actividades, sino estar a la expectativa que por cualquier mínimo error será amonestado.

Guillin *et al.* (2022) comenta que las herramientas que se usen para la optimización de una gestión administrativa deben envolver la determinación de la táctica que debe perseguirse con el fin de lograr el alto desempeño, al igual que la viable expresión de esas estrategias en objetivos específicos que sean evaluables gracias a los indicadores de desempeño de la empresa.

Con la llegada de esta nueva pandemia que se ha prolongado por un tiempo considerable, ha surgido un nuevo emprendimiento denominado Delivery, motorizados que trasladan lo que se les soliciten por un cómodo precio. Algunos de estos trabajan independientemente, pero con el tiempo se han instituido diferentes empresas con plataformas digitales, en especial con aplicaciones, ofreciendo la facilidad de adquirir diferentes productos desde la comodidad de tu hogar.

Algunas empresas de Delivery cuentan con la forma de pago con tarjeta o en efectivo, otros sólo consideran con tarjetas de crédito. El inconveniente que se presenta habitualmente es la demora de entrega, lo que puede ser por varios factores como: la parte administrativa o gerencial, falta de convenios, demora en las respuestas de llamadas, problemas con los motorizados, entre otros. En base a esto se crea el problema a estudiar que describe ¿Cuáles son las causas para que exista un retraso en las entregas de pedidos en la ciudad de Machala?

Hoy en día existe un problema en las empresas de Delivery, seguramente por la parte gerencial, es por ello que en esta investigación se presenta el objetivo de analizar cuáles son las causas para que exista un retraso en las entregas de pedidos en la ciudad de Machala.

Esta investigación presenta las causas del retraso de entrega de productos y la propuesta de cómo corregir, ejecutando los convenios faltantes con las diferentes tiendas proponiéndoles la forma de ganar-ganar, tanto para la empresa de Delivery como los que ofrecen el producto, para de esta manera contar con un servicio rápido y satisfacer al cliente.

Para poder llegar a los resultados esperados se buscará en primer lugar

analizar cómo la gestión administrativa afecta en el desempeño laboral de una empresa Delivery, por ende, para obtener información oportuna se debe analizar cuál es la causa principal del retraso de pedidos y también evaluar en qué forma afecta al desempeño laboral.

## **Desarrollo**

De manera general se hace referencia a la gestión como el liderazgo de una organización institucional. El consejo de administración, a su vez, descentraliza la autoridad de gestión en diferentes áreas y departamentos. La gerencia tiene la capacidad de dirigir esfuerzos y recursos en direcciones específicas para lograr las metas.

El término gestión es difícil de definir, eso significa que varía de persona a persona. Algunas funciones que realiza un emprendedor, gerente o supervisor lo identifican, mientras que otras se refieren a un grupo específico de personas. Para empleados gestión significa ejercer el derecho a la vida laboral

De la misma manera Ballina (2021) proponen que la disciplina administrativa transforma el uso de la administración en un sentido de economía de capital y se reestructura en la medida en que combina un sentido de pensamiento administrativo y un sentido de responsabilidad social

Guillin *et al.* (2022) por lo tanto, expresa que, la alta dirección debe liderar y transformar la misión de la organización en relación con sus clientes, y para lograrlo, los gerentes tienen un valor significativo para influir en el desempeño de sus empleados.

Beltrán y López (2018) expresan que la gestión administrativa está diseñada como un enfoque que contribuye eficazmente al crecimiento de la organización y al planteamiento de las estrategias y competencias al equipo que conforma la organización.

De manera que para hacer frente a un entorno competitivo y en constante cambio, las organizaciones públicas y privadas tienen las capacidades, habilidades, valores y actitudes para permitir que los empleados respondan de manera adecuada y con el conocimiento adecuado al que se enfrentan todos los días en las situaciones que pasa la empresa.

Cisneros (2022) anuncia que, en el ámbito laboral, la gestión administrativa es en sí misma un espacio de iniciativas, mejoras, investigación y adaptación. Dado que se trata de la optimización de los recursos con los que se cuenta en la empresa con la finalidad de poder obtener ingresos y llegar a los objetivos y resultados esperados al final del periodo.

Para Barrios *et al.* (2019) La gestión administrativa es muy importante para el desarrollo de una empresa, ya 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, o servicios prestados.

De la misma manera Zapata y Mirabal (2018) expresa que la gestión administrativa es un proceso dinámico basado en las siguientes habilidades técnicas: (A) Un plan para diagnosticar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de una organización, incluidos los objetivos compartidos, reflejar y definir un plan de acción específico. Valores, visión y misión institucional que desea alcanzar. El plan debe ser flexible y puede cambiar durante la implementación. (B) Organización, debe crear una organización después de que el plan esté listo para ejecutar y ejecutar el plan. La dirección debe determinar el tipo de organización necesaria para llevar a cabo los planes elaborados.

Respecto al desempeño laboral, Zapata y Mirabal (2018) plantea que los ejecutivos de la empresa impulsan la motivación de los empleados para que desempeñen sus deberes profesionales, identifican el tipo de motivación necesaria en función del comportamiento organizacional y permiten que los equipos de gestión se coordinen mejor con los grupos de trabajo formando así un clima organizacional ideal.

(Salazar, De Castro, & López, 2008) mencionan de la misma manera que uno de los principales recursos con los que cuenta una empresa es el talento humano ya que se puede partir en decir que es conocimiento vital, y no una simple persona que recolecta datos, su conocimiento ayudará a poder crear un valor dentro de la organización y de esta forma poder ser rentable ante las demás compañías.

Ramírez *et al.* (2019) proponen que el talento humano en cada empresa es una inversión que trae consigo efectos monetarios y otros que no lo son, este puede ser visto tanto de manera individual o grupal. Desde el ente microeconómico, existe una relación muy estrecha entre educación del personal, su productividad y en última instancia los salarios recibidos, por otro lado, macroeconómica, en donde viene a repercutir al crecimiento económico de una nación.

A su vez, Romero *et al.* (2020) enuncian que existen diversos factores que inciden en el cambio de un personal, estas pueden conllevar un beneficio a la empresa, como sus ingresos monetarios y el aumento en número de ventas, pero también puede existir un daño en el talento humano, como en la parte organizacional, cayendo el volumen de ingresos reales, el número de empleados y el desempeño laboral eficiente. Se busca integrar entre:

tecnología, cambio organizacional, globalización.

Dado lo que Peñafiel *et al.* (2020) expresa, conocemos que una empresa siempre contendrá políticas y actividades que ayudan a realizar los planes que servirán de apoyo para potenciar a todo su personal, por lo tanto, su cultura organizacional mejorará y el capital de cada uno de los accionistas aumentará, esto permitirá equilibrar todos los intereses de la organización.

Para Rodríguez (2020), el recurso humano es la principal herramienta que repercute para el desempeño de la empresa, además, son capaces de realizar dicho trabajo en el tiempo menor posible, contando con excelente calidad, dicho resultado se da cuando se realiza las diferentes funciones actuando como orientador para que se respeten los procedimientos en el proceso pedagógico.

Por otro lado, Montes (2022) menciona que existen diferentes maneras para hacer que el talento humano de resultados óptimos, una de ellas son las motivaciones, lo que genera una buena actitud en el desempeño laboral, por ende, el punto de vista del trabajador será tomado de manera satisfactoria o también puede que tome una actitud de resistencia.

De la misma manera García *et al.* (2021) coincide que el talento humano es percibido hacia aquel grupo de personas que tienen capacidades para sacar ventaja competitiva a la empresa y no partir como un recurso con el que cuenta una compañía, además son personas con constante desarrollo y de ello podrán realizar un aporte; se puede dimensionar: los valores que son practicados desde la persona que se encuentra en un alto rango como el más bajo, filosofía con la que se manejan dentro de esa entidad y por último la

relación laboral, todo esto ayudará en poder contar un buen ambiente laboral.

De acuerdo con los beneficios de una buena gestión laboral, Rojas (2022) indican que, al gestionar adecuadamente los recursos humanos, todos los empleados irán en la misma dirección. Esto significa éxito para todos, ya que el negocio generará más ganancias y los empleados estarán bien pagados. Si el equipo está motivado trabaja más y mejor, los resultados se notarán en la empresa y el trabajo dará sus frutos. Para ello, es necesario comprender y asumir que el capital humano juega un papel importante en la empresa.

Para que una empresa mejore, debe modernizarse o contratar empleados más eficientes. El departamento de RRHH también se encarga de buscar y atraer nuevo talento, lo que no es realmente fácil, por lo que se utilizan diferentes canales y fuentes de contratación para lograrlo. La atracción de talento depende en gran medida de la popularidad, entre otras cosas, del "boca a boca" de sus empleados. Si hablas bien de tu empresa, mejorará su valor como destino para futuros empleados, que esto se puede traducir como un beneficio de una buena gestión laboral en el tema de la búsqueda y captación de nuevos talentos.

Por otro lado, Armijos *et al.* (2019) comentan que los recursos humanos son los principales activos de una empresa, son el acervo de conocimientos, experiencia, motivación, habilidades, competencias y técnicas que las personas poseen y pueden aportar a una organización para asegurar el funcionamiento de las diferentes áreas de negocio. La gestión del talento asociada a la gestión de recursos humanos, conduce a la estructuración de indicadores normativos que pueden mejorar los procesos de selección,

implementación, evaluación y capacitación de los empleados, lo que lleva a incentivos, bienestar de los trabajadores, mejoras significativas en salarios y beneficios.

De la misma forma, Cruz (2018) considera que hay empleados que dicen que sienten miedo cuando tienen que comunicarse con su jefe sobre algo. En la empresa esto no es posible, por lo que la comunicación interna de la empresa debe mejorarse de inmediato. Se deben desarrollar estrategias apropiadas y organizar reuniones o actividades de grupo. Para lograrlo, debes tener un buen conocimiento de la situación interna y así poder gestionar bien los recursos humanos de la empresa. Estudiar el entorno laboral sería un buen primer paso para saber cómo estamos y a partir de ahí poder tomar las medidas oportunas. Mejorar la comunicación interna de la empresa reducirá el miedo y la desconfianza y los empleados se sentirán más integrados.

De acuerdo con Avila (2021), para que un negocio sea exitoso, debe ser productivo, entre otras cosas, y para ello, los recursos humanos, entre otras cosas, deben optimizarse durante el mayor tiempo posible. No estamos hablando directamente de despidos o recortes salariales, pero es importante que la empresa esté bien organizada y organizada, con los puestos de trabajo necesarios. Este es uno de los pilares principales porque también gestiona el campo de los recursos humanos. De esta manera, se pide mejorar el costo.

Para González *et al.* (2020), en las empresas la gestión administrativa se encuentra con la función de supervisar a cada uno de los que conforman el talento humano que desempeñe su labor de forma correcta para poder de esta manera llegar a tener una eficiencia empresarial, llegar a los objetivos

establecidos, optimizando los recursos en el menor tiempo posible.

De acuerdo con Fontalvo (2018), la eficacia de una entidad sea de bienes o servicios depende del orden existente en su productividad, cuan mejor manejo exista en la parte gerencial tanto del talento humano como de los recursos, esto traerá consigo resultados óptimos, además una correcta gestión por parte de los altos mandos no solo busca realizar las diferentes operaciones de mejor manera sino obtener eficiencia tanto en espacio como tiempo.

Según lo que Granda y Campoverde (2018) mencionan, con los diferentes estudios realizados se ha llegado a concretar que las empresas que tienen una planificación sus resultados operacionales son superiores a quienes no mantienen un orden (sin planificación). Habitualmente las diferentes entidades que optan por establecer los pro y contra que existe en su entorno obtienen un desempeño laboral superior al de la competencia.

### **Método**

De acuerdo a Lumbreras *et al.* (2021) se define a la metodología como los métodos de un proceso ordenado que se dirige hacia un fin, implementando reglas, para poder hallar el camino de la investigación, el proyecto implementará un enfoque cuantitativo, en donde se analizará el desempeño laboral de los empleados para poder verificar en cómo afecta la gestión administrativa mediante un análisis estadístico.

El tipo de investigación que se empleará en el presente proyecto es el bibliográfico y de campo. Para Nassi (2021) definen que la investigación que son de índole bibliográficas ayudan a estipular que materiales se necesitarán para realizar dicho trabajo, por otro lado Leyva *et al.* (2021) señala a la investigación de campo como a una

ayuda para la obtención de datos en la realidad donde están los sucesos, todo esto aporta a una correcta orientación del proyecto.

El tipo de metodología de investigación que se implementará será cuantitativo-descriptivo en donde se partirá de premisas para poder llegar a una conclusión. Para la obtención de resultados, se optó por la implementación de encuestas con respuestas de selección múltiple a 10 empleados de las diferentes empresas de Delivery que se sitúan en la ciudad de Machala.

Según Guevara *et al.* (2020) se conceptualiza que el objetivo del método descriptivo se basa en la descripción de las características de diferentes personas, cosas o acciones. Estos permiten establecer el comportamiento o estructura de los hechos estudiados, otorgando información comparable con otros datos.

**Resultado**

¿Considera que el número de empleados es el adecuado para las actividades a realizar en la empresa?

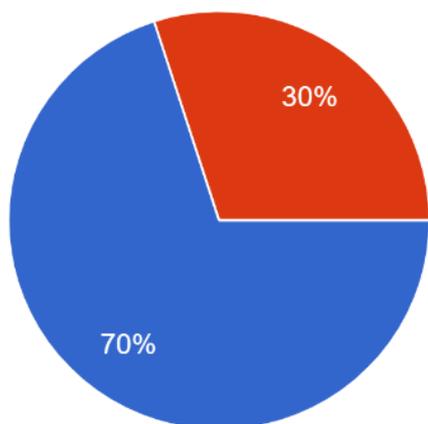


Figura 1. Número de empleados adecuados para las actividades.

Con relación a la figura 1, que refleja el número de empleados que realizan las actividades diarias en la empresa, se

aprecia que la mayor fracción de resultado de las personas encuestadas forman parte del 70% e indican que si es adecuado, a diferencia del 30% de los encuestados que consideran que no es adecuado el personal. Con esto se puede conocer que a pesar de que el porcentaje es bajo, es necesario tomar en cuenta la contratación de nuevo personal que se encuentre totalmente capacitado para las actividades que se deben realizar.

¿Las actividades que usted realiza son relacionadas a su puesto de trabajo?

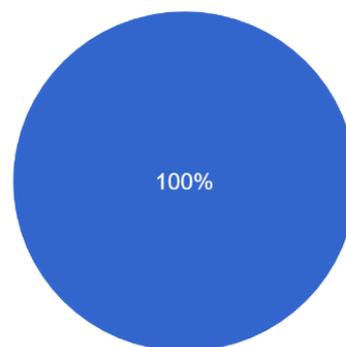


Figura 2. Actividades relacionadas al trabajo

Con respecto a la figura 2 es posible conocer que cada una de las actividades que los empleados realizan si pertenecen a las actividades correspondientes a su puesto de trabajo, según el 100% de las personas consultadas, demostrando la importancia de tomar en consideración las actividades que se le presenta a cada trabajador, en base a esto se puede conocer que si se cumple con esto en las diferentes empresas de Delivery.

¿Qué tipos de oportunidades brinda la empresa para aprender y crecer en el trabajo?

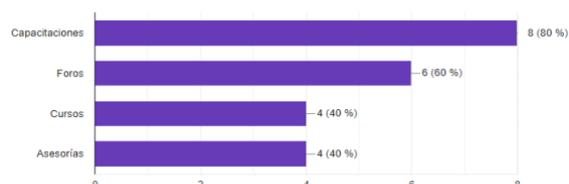


Figura 3. Oportunidades que la empresa brinda para aprender y crecer en el trabajo

En cuestión de las oportunidades que brinda la empresa para poder crecer y aprender, se puede observar en la figura que el 80% de los encuestados menciona sobre las capacitaciones, seguido del 60% en los temas de foros para aprendizaje, mientras que de cursos y asesorías corresponden ambas a un 40% de encuestados. Haciendo con esto mención a la importancia de brindar capacitaciones al personal, de esa forma se encontrará apto para realizar las respectivas actividades que les toca hacer.

¿Qué tipos de herramientas se aplicaría en el trabajo para laborar?

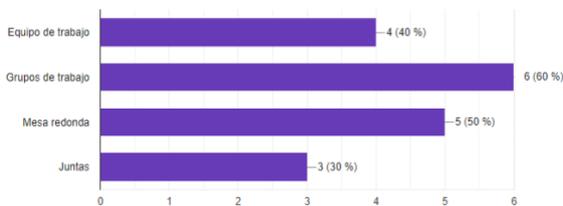


Figura 4. Herramientas que aplicaría en el trabajo

El porcentaje sobre los tipos de herramientas que los empleados hacen uso en sus actividades para la convivencia y el ambiente laboral, se observa que en la figura 4 refleja un 60% a grupos de trabajo, seguido por la mesa redonda que corresponde a un 50% y teniendo en cuenta el 40% y 30% que corresponden a los equipos de trabajo y las juntas que se realizan en la organización. Esto da a conocer más sobre el personal laboral, pues ellos prefieren los grupos de trabajo para realizar sus actividades laborales debido a que la mayoría de ellos se sienten más a gusto cuando trabajan en equipo mejorando el ambiente laboral.

¿Cada cuánto tiempo la empresa recompensa a los empleados por un trabajo bien hecho?

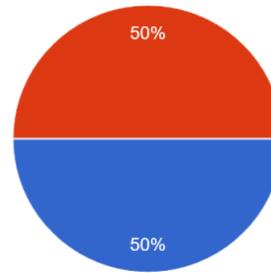


Figura 5. Tiempo que la empresa recompensa a los empleados

En relación al tiempo en que la empresa compensa a sus empleados por un trabajo excelente se muestra en la figura 5 que el 50% lo ha realizado de manera mensual, y la otra parte del personal en el 50% trimestral. Tomando en consideración la necesidad de motivar a los trabajadores, muchos de estos se sienten totalmente motivados con recompensas económicas, es así que mientras mejor recompensados serán por un trabajo excelente y de calidad, estos tendrán mayor interés por brindar este tipo de trabajo.

¿Hace cuánto tiempo fue la última capacitación que tuvo dentro de la institución?

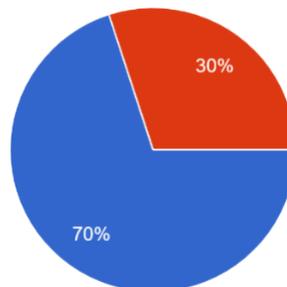


Figura 6. Última capacitación en la institución

En la figura 6 se muestran los resultados correspondiente al tiempo en el que los empleados que laboran en las organizaciones de Delivery han recibido su última capacitación, y de estos se tiene que el 70% fue de 1 a 3 meses, a diferencia del 30% restante que respondió que fue de 4 a 6 meses. Esta respuesta se encuentra relacionada con las respuestas reflejadas en la figura 3,

ya que en ambas se puede observar que los encuestados indican que si reciben las respectivas capacitaciones, sin embargo aún hay unas de estas empresas que no lo hacen, poniendo mayor énfasis en estas, ya que se debe mejorar estas deficiencias.

¿Cada cuánto tiempo los directivos supervisan las actividades que realizan los empleados?

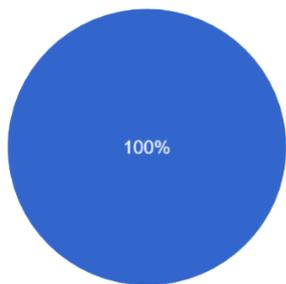


Figura 7. Tiempo que los directivos supervisan las actividades de los empleados

Los directivos que laboran en esta organización y supervisan las actividades que realizan los empleados de la misma, lo hacen en su 100% de manera semanal, esto se observa en la figura 7. De esa forma los supervisores de cada empresa tienen así un control más exhaustivo de las actividades que se realizan diariamente, lo que hace que los trabajadores trabajen de manera correcta.

¿La empresa permite la toma de decisiones por parte de los empleados?

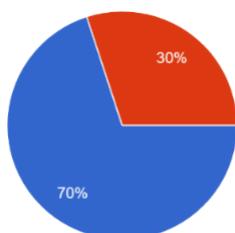


Figura 8. Empresa permite toma de decisiones por parte de empleados

Sobre las tomas de decisiones que se emplean en la empresa se observa en la figura 8 que parte del 70% de estos encuestados son tomados en cuenta, a

diferencia del 30% correspondiente que mencionan que estos no son tomadas en cuenta en su totalidad. Hay que tomar en consideración que el hecho de que los empleados se sientan tomados en cuenta hace que los trabajadores se sientan más a gusto y por ende trabajen con mayor eficacia.

¿La empresa frecuentemente se actualiza a los avances tecnológicos?



Figura 9. La empresa actualiza los avances tecnológicos

La figura 9 indica que, en cuestiones sobre los avances tecnológicos que la empresa hace uso regularmente, el 100% de personas encuestadas aseguran las frecuentes actualizaciones para la mejora de labores. De esta forma se puede tomar en consideración que las empresas de Delivery siempre tienen que encontrarse en constante innovación tecnológica ya que es la forma en la que ellos se pueden comunicar con los clientes, resaltando la necesidad de innovar y mejorar tecnológicamente.

¿Qué tipos de incentivos se aplican en la empresa?

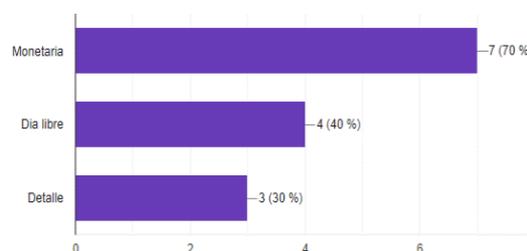


Figura 10. Tipo de incentivo que aplica la empresa

La figura 10 se encuentra relacionada con los tipos de incentivos que se aplican

en la organización, de todos los encuestados se conoce que el 70% mencionan que recurren a los incentivos monetarios, 40% días libres y 30% los detalles que se le dan al personal por su buena labor. Con esto se confirma que a los trabajadores les interesan más los incentivos monetarios, eso lo conocen las empresas de Delivery, ya que la mayoría busca esa opción para incentivar a los empleados.

¿Cómo calificaría el clima interno de la empresa?

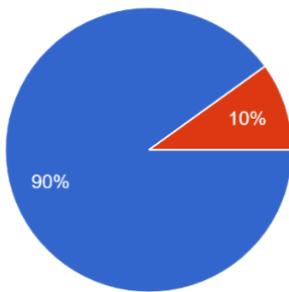


Figura 11. Calificación del clima interno de la empresa

En temas sobre el clima organizacional que se maneja dentro de la empresa se observa en la figura 11, que manifiesta que un 90% asegura un clima organizacional excelente, a diferencia del 10% restante que lo califican únicamente de bueno. Esto se puede garantizar con las preguntas antes hechas, ya que la mayoría de las empresas Delivery aceptan las opiniones de los trabajadores para la toma de decisiones, a más de ello dan capacitaciones y los empleados laboran con grupos de trabajos. Es excelente que en las empresas se presente un adecuado clima organizacional ya que eso hace que los trabajadores se sientan más a gustos en su labor y trabajen con eficiencia.

¿Cuán importante es la parte gerencial para el desempeño de la empresa?



Figura 12. Cuán importante es la parte gerencial para el desempeño de la empresa

En la figura 12 se presenta sobre la parte gerencial y su importancia para el desempeño óptimo de las empresas, es por ello que el 100% de las personas encuestadas dan hincapié en ello al responder que ellos sí están de acuerdo en la importancia de la parte gerencial para el desempeño de la empresa. Esto es muy certero ya que con la parte gerencial presente y con un adecuado trabajo de esta los empleados de una empresa realizan su labor de una forma más eficiente, y con ello su desempeño es aún más adecuado.

¿En el último año cual ha sido el inconveniente para que la empresa crezca menos de lo esperado?

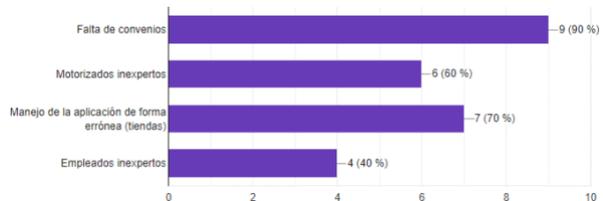


Figura 13. Inconveniente para que la empresa no crezca

Sobre las dificultades o inconvenientes que ha cruzado la empresa para poder crecer según las metas establecidas en los períodos dados por la organización, la figura 13 refleja que el 90% de los encuestados aseguran una falta de convenios, 60% mencionan una inexperiencia de parte de quienes forman parte del grupo de motorizados, y 70% sobre el manejo que se le ha dado a la aplicación que forma parte de la organización por parte de las tiendas, por

último, el 40% aseguran que existe parte de empleados con falta de experiencia en esta labor. Esto da una gran respuesta a uno de los mayores problemas por lo que la labor de estos trabajadores se perjudica y con ello su desempeño, ya que la falta de convenio hace que el trabajo se disminuya y sea para ellos mucho más difícil seguir con su labor

### **Discusión**

Tomando en consideración la investigación realizada se pudo determinar que la causante para que la empresa no haya crecido según lo esperado es por la falta de convenios, todo esto trae un retraso para la entrega de pedidos, pues el proceso para adquirir un producto por el cliente es más largo, debe interferir un intermediario y esto trae consigo demora y en algunos casos anulación de los pedidos.

También, teniendo en cuenta el análisis que se realiza en esta organización, se puede destacar a prioridad los grupos de trabajo, esto ayuda para las tareas, los cargos, responsabilidades, entre otros. A más de ello, se recomienda aplicar las mesas redondas o juntas en donde se pueda arreglar diferentes inconvenientes presentes en la empresa.

Se recomienda aplicar el modelo de gestión de talento humano, para Ibarra (2016) este modelo busca la implementación del recurso humano en la toma de decisiones en la empresa, hacer que los trabajadores se sientan parte importante de la compañía en los diferentes cambios que se vayan implementando, se involucren con sus aportaciones, sus puntos de vista, sus criterios y se acepte la ayuda de su participación traerá como beneficio un crecimiento exponencial entre las ventas que se den, como el profesional de cada uno de los empleados.

En cuanto a gestión de talento humano compete a buscar que constantemente exista comunicación entre los empleados con la empresa, involucrarse en las necesidades de cada uno de los trabajadores para de esta manera ayudarlos y buscar un crecimiento profesional por medio de capacitaciones, grupos de trabajo, equipos de trabajo, entre otros, todo esto trae consigo efectividad en trabajo-trabajador por ende, los resultados serán los esperados.

Según Huertas *et al.* (2020), definen que el modelo de objetivo racional ante la parte gerencial es realizar toma de decisiones teniendo un previo análisis de las alternativas que ayudaran a maximizar las ventas y beneficios de la compañía, por medio de lluvia de ideas se observa cual es la opción más óptima para la implementación de la entidad, ver sus pro y contras en diferentes escenarios, para así proyectarse a resultados prometidos.

Siempre vendrán a existir objetivos tanto de corto como largo plazo en las empresas, partiendo de aquellos que son próximos se deberán estipular prioridades de cada acto, ver que es lo más necesario para la entidad, como pueden ser convenios, capacitaciones, compras de productos o servicios, para así lograr una mayor efectividad en sus ventas, como un número más elevado.

Según el estudio realizado, se sugiere la ejecución del modelo de gestión de talento humano, en vista que presenta variables que se centran principalmente en la implementación del recurso humano de calidad para la toma de decisiones de la organización, al contar con el déficit existente en el desempeño laboral, esto ayudara a que los empleados en primera instancia cuenten con una participación mayor en la resolución de problemas dentro de la

empresa y la efectividad en sus labores sean óptimas.

El trabajo será mayor de compromiso como de resultados, por ende, los empleados buscarán un crecimiento en ventas como en rapidez del servicio de la empresa, y así de esta forma se ira efectuando la falta de convenios existentes, una mejora en el ambiente laboral, implementando grupos de trabajo y efectuando capacitaciones.

Como parte de las conclusiones de esta investigación se puede demostrar, que la gestión administrativa forma un pilar indispensable en lo que corresponde a una empresa, porque este cumple una función clave para el desempeño laboral en las empresas Delivery, a causa de esto se dan los problemas de malas gestiones laborales y el mal funcionamiento de las mismas.

La forma en que afecta en el desempeño laboral de los empleados en la parte operativa de la recepción de pedidos, es con la sobrecarga en el labor de sus funciones porque como se pudo constatar en las entrevistas realizadas un porcentaje supo manifestar que hace falta contratar más personal, esto trae consigo, cansancio, desgano, poco empeño en el deseo de trabajar.

La causa principal que arraiga parte del problema se dictaminó en base a los resultados obtenidos que se debe a la falta de convenios, la misma que ocasiona dificultades en el correcto funcionamiento de la empresa, dado que se generan pequeños contratiempos que esto pueden tomar factura con la satisfacción post servicio de cada uno de los clientes fijos y potenciales que tenga la organización.

### Referencias bibliográficas

Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y*

*Sociedad*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400163](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163)

- Avila, A. E. (2021). La evolución del concepto emprendimiento y su relación con la innovación y el conocimiento. *Revista Investigación y Negocios*, 14(23), 32-48. doi:<https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.126>
- Ballina, R. F. (2021). ¿Hacia una teoría de la administración en América Latina? *Ensayos de Economía*, 31(58), 86-108. Obtenido de <https://doi.org/10.15446/ede.v31n58.85905>
- Barrios, H. K., Contreras, S. J., & Olivero, V. E. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Información tecnológica*, 30(2), 103-114 . Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Beltrán, R. J., & López, G. J. (2018). *Evolución de la administración*. Medellín-Colombia: Fondo Editorial Universidad Católica Luis Amigó. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29024892006>
- Cisneros, P. P. (2022). *La gestión administrativa y el desarrollo organizacional de autocenter de la ciudad de Riobamba-Ecuador*. Riobamba -Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18512511001>
- Díaz Cardozo, G. (2016). El Gerente Coaching en la Gerencia. *Revista Científic*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5636/563660227008/563660227008.pdf>
- Fontalvo, H. T., De La Hoz, G. E., & Morelos, G. J. (2018). La Productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. doi:<http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>
- García, M. J., Tumbajulca, R. I., & Cruz, T. J. (2021). Organizational innovation as a factor of business competitiveness in Mypes during Covid-19. *Comunicación*, 12(2), 99-110.

- doi:<http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.2.500>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa. *Revista Universidad y Sociedad*, 32-37. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202020000400032](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000400032)
- Granda SanMartin, M. A., & Campoverde Sánchez, D. B. (2018). Modelo de gestión administrativa y organización laboral para la empresa "AUMAPROC" S.A. de la ciudad de Quito. *Proyecto de Investigación de Ingeniería en Administración de Empresas y Negocios*, 29-31. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7778>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción) Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4-6. Obtenido de <file:///C:/Users/j-en-/Downloads/Dialnet-MetodologiasDelInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>
- Guillin, L. X., Mosquera, A. A., & Pérez, C. I. (2022). Gestión administrativa de la unidad nacional de almacenamiento. Cantón Quevedo, provincia Los Rios. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 333-338. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202022000100333](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100333)
- Huertas, L. T., Suárez, G. E., Salgado, C. M., Jadán, R. L., & Jiménez, V. B. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 165-177. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-165.pdf>
- Ibarra, L. (2016). *Diseño de un modelo de gestión de talento humano basado en la inteligencia emocional para minimizar la rotación de personal en una institución bancaria*. Ambato, Ecuador: PUCESA. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1837/1/76340.pdf>
- Jessica Esther Cruz Velazco, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, 58-81. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/646/64659525004/html/#c01>
- Leyva, V. M., Viteri, M. J., Estupiñán, R. J., & Remigio Hernández, C. E. (2021). Diagnóstico de los retos de la investigación científica postpandemia en el Ecuador. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 9(1), 1-19. Obtenido de <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1330/1300>
- Lumbreras, V. J., Hernández, A. J., & Machucho, C. R. (2021). Metodología que guía la implementación de un sistema de gestión de conocimiento sobre el dominio de las matemáticas. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 9(1), 1-16. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.2924>
- Miranda, Q. C., Corratgé, D. H., & Soler, P. A. (2021). La planificación estratégica en las instituciones de salud. *Infodir*(34), 1-14. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1996-35212021000100015](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212021000100015)
- Montes, d. O. (2022). Gestión de proyectos como estrategias para la evaluación de desempeño del Talento Humano en las empresas. *Ciencias Administrativas*(19), 1-12. doi:<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e093>
- Nassi, C. L. (14 de 07 de 2021). *El papel de los artículos de revisión va más allá de sintetizar el conocimiento actual sobre un tema de investigación*. Obtenido de Scielo en Perspectiva : <https://www.redalyc.org/pdf/496/49630405022.pdf>
- Peñañiel, N. G., Acurio, A. J., Manosalvas, G. L., & Burbano, C. B. (2020). Formulación de estrategias para el desarrollo empresarial de la constructora Emanuel en el cantón La Maná. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 45-55. Obtenido de

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-45.pdf>

- Ramírez, R. I., Espindola, C. A., Ruíz, G. I., & Hugueth, A. M. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Rodríguez, S. J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información tecnológica*, 31(2), 207-220. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>
- Rojas, T. A., Tiga, L. D., & Bello, P. W. (2022). Calidad de vida laboral en empleados de una empresa distribuidora de bebidas de Santander, Colombia. *Medicina y seguridad del trabajo*, 67(265), 253-255. doi:<https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2021000400002>
- Romero, S. D., Pertuz, V., & Orozco, A. E. (2020). Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: revisión sistemática exploratoria. *Información tecnológica*, 31(5), 21-32. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500021>
- Salazar, E., De Castro, G., & López, P. (2008). Capital intelectual. Una propuesta para clasificarlo y medirlo. *Latinoamericana de Administración*, 1-16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/716/71603702.pdf>
- Zapata, R. G., & Mirabal, M. A. (2018). Capacidades Dinámicas de la Organización: Revisión de la Literatura y un Modelo Propuesto. *Investigación administrativa*, 47(121), 1-21. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782018000100005](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782018000100005)