



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

MODALIDAD VIRTUAL

**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN
COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN: SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE**

TEMA:

**DOMINIO DE LOS ENTORNOS VIRTUALES EMPRESARIALES Y SU EFECTO EN
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL COMERCIAL VARIEDADES 1 DE LA
CIUDAD DE BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RÍOS**

AUTORA:

MAYNELL ESTHER ANDRADE GÓMEZ

TUTORA:

Dra. GINA LORENA CAMACHO TOVAR, PhD.

BABAHOYO – SEPTIEMBRE 2021

RESUMEN

El estudio de caso expuesto resulta de la unión de las variables, entornos virtuales empresariales y su efecto en la gestión administrativa del comercial “Variedades 1” en la ciudad de Babahoyo, provincia de los Ríos, temática que se ha tornado importante dentro del mundo empresarial y ha transformado el mundo laboral. El enfoque de este trabajo investigativo es identificar el vínculo que existe entre ambas variables y como una hace efecto en la otra y en conjunto afectan a la empresa. La información recopilada con conceptos de diversos autores y fuentes variadas, permitió conocer las ventajas de un entorno virtual dentro de toda entidad empresarial, debido a que la tecnología mejora todo proceso y brinda mejores herramientas para desempeñar tareas. Una buena gestión administrativa que mejore las condiciones de trabajo, es lo que toda empresa requiere hoy en día, se logra con el implemento de un entorno virtual que permita el desarrollo de la actividad laboral con mayor eficacia. Para la obtención de la información se empleó el método descriptivo, con el cual se pudo determinar detalles sobre las variables, como complemento se utilizó la técnica de la encuesta que dio a conocer las necesidades que se presentaban en el comercial. Se concluyó determinando la importancia de las dos variables dentro del negocio y cómo el no considerarlas con anterioridad ha causado un lento avance y progreso en la entidad, lo que ha afectado directamente en las ganancias, la poca competitividad y una imagen con poco reconocimiento dentro el comercio local.

PALABRAS CLAVES: Entorno Virtual, Gestión Administrativa, Tecnología, Actividad Laboral, Competitividad.

ABSTRACT

The exposed case study results from the union of the variables business virtual environments and their effect on administrative management within the commercial “Variedades 1” in the city of Babahoyo, Province of Los Ríos, a theme that has become important in the business world and has transformed the world of work. The focus of this research work is to identify the link that exists between both variables and how one affects the other and how together affect the company. The information compiled with concepts from various authors and varied sources, allowed to know the advantages of a virtual environment within any business entity, because technology improves every process and provides tools to perform tasks. Good administrative management improves working conditions, this is what every company requires today, that is achieved with the implementation of a virtual environment that allows the work development activity more effectively. To obtain the information, the descriptive method was used, with which it was possible to determine details about the variables, as a complement the survey technique was used that made known the needs that were presented in the commercial. It was concluded by determining the importance of the two variables within the business and how not considering them previously has caused a slow advance and progress in the entity, which has directly affected profits, poor competitiveness and an image with little recognition within the local commerce.

KEYWORDS: Virtual environment, Administrative Management, Technology, Labor Activity, Competitiveness.

INDICE GENERAL

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	DESARROLLO	2
	• JUSTIFICACIÓN.....	2
	• OBJETIVO.....	3
	• SUSTENTO TEÓRICO	4
	• TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	14
	• RESULTADOS OBTENIDOS.....	15
	• SOLUCIONES PLANTEADAS.....	18
3.	CONCLUSIONES	18
4.	BIBLIOGRAFÍA	20
	ANEXOS	21

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Uso de los entornos virtuales empresariales.....	15
Tabla 2 Respaldo de documentos en la gestión administrativa	16

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Uso de los entornos virtuales empresariales.....	16
Gráfico. 2. Respaldo de documentos en la gestión administrativa	17

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación consideró las líneas de investigación de la Universidad: Educación y Desarrollo Social, como línea de investigación de la Facultad: Talento Humano, Educación y Docencia, como línea de investigación de la Carrera: Tecnología de la Comunicación e Información en las Empresas, como sublíneas; Entornos Virtuales Empresariales, por lo consiguiente el estudio de caso tiene como tema: Dominio de los entornos virtuales empresariales y su efecto en la gestión administrativa en el comercial Variedades 1 de la ciudad de Babahoyo, provincia de Los Ríos.

El comercial “Variedades 1”, ubicado en la ciudad de Babahoyo, es una pequeña empresa privada dedicada a la venta de muebles de todo tipo, se encuentra en el mercado desde el año 1990, cuyo fundador, el Lcdo. Manuel Ángel María Almache Aguirre, dio apertura al comercial teniendo como objetivo la expansión a grandes escalas de su negocio. Manuel ha dirigido su empresa con gran dedicación dejando ese legado a su hijo Fernando, quien desde hace tres años asume la responsabilidad de dirigir el comercial junto a su esposa y además con la ayuda de un asistente administrativo en ventas y cobranzas, en conjunto esperan potenciar la labor de este comercial y acelerar su crecimiento.

Durante las últimas décadas la tecnología ha impactado en la sociedad y en el aspecto laboral ha tenido un aporte mayormente positivo, es importante que se reconozcan los beneficios que trae un entorno laboral como nueva forma de trabajo, gestión y organización. El mundo laboral no puede avanzar sin la influencia de la tecnología, las empresas no pueden crecer y ser más productivas, es por ello que el comercial “Variedades 1” no ha logrado tener un mayor crecimiento y requiere cambios en la gestión administrativa para que sea más eficaz, algo que se logrará únicamente con herramientas tecnológicas y creando un entorno virtual.

Para lograr el estudio de las variables en esta investigación fue necesario el uso de métodos y técnicas, los cuales ayudaron a cumplir el objetivo planteado en este estudio de caso. El tipo de investigación que se uso fue el de tipo descriptivo, por el cual se reveló con amplitud el esquema de la situación, además para complementar este tipo de investigación se emplearon los métodos tanto deductivos como inductivos que dio detalles de la temática, con el fin de obtener información de la fuente misma del problema, se aplicó la encuesta al personal que labora dentro del comercial 1, lo que revelo las principales necesidades de dicha empresa.

2. DESARROLLO

La presente investigación se realizó en el comercial “variedades 1” de la ciudad de Babahoyo, institución privada perteneciente a la Pymes debido a que es una pequeña empresa que cuenta con la gestión administrativa y área contable de compras y ventas de muebles para el hogar al contado, crédito directo, y tarjetas de crédito visas. Fue creado en 1990 por el Lcdo. Manuel Ángel María Almache Aguirre que empezó con la visión de vender y extender su negocio, hace 3 años asumió el cargo de jefe su hijo Fernando Manuel Almache Granda que labora junto a su esposa y un asistente administrativo en áreas de ventas y cobranzas. Se puede notar que en el negocio no existen entornos virtuales empresariales por lo que ha ocasionado un desbalance en la gestión administrativa.

Las tareas diarias a las que se dedican dentro de la gestión administrativa son para otorgar créditos dentro y fuera de la ciudad, solicitudes de garantía, y organizar documentos contables. La empresa usualmente se dedica a generar documentos en físico por lo que se han presentado inconvenientes de pérdidas de información de clientes, es por tal razón que a través de este trabajo de investigación ayudará a empoderarlos en la era digital para implementar entornos virtuales que se describirán a continuación.

JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, las empresas tienen la necesidad de implementar la tecnología en sus actividades, por ser una herramienta que mejora cualquier proceso. Este trabajo de investigación se considera de importancia, puesto que hoy en día por medio de la tecnología se puede compartir información, mejorar la comunicación y además incrementar conocimiento de cualquier tema. Dentro de una empresa es de gran importancia el dominio de los entornos virtuales empresariales, en donde el uso de la tecnología sea indispensable para llevar una buena gestión administrativa y permita que cada colaborador en la misma trabaje de manera adecuada lo que conlleva a una mejora en el rendimiento de la empresa.

Por tanto, este estudio de caso busca aportar conocimiento en cuanto a estas herramientas, destacando todas las ventajas que brindan, siendo fundamental que se conozca

información sobre los entornos virtuales y el uso de las nuevas tecnologías dentro de la empresa. Esto, a más de aportar en la gestión administrativa, permite que se agilicen las actividades de cada área y que todo proceso que se lleve dentro de ellas se desarrolle de una manera más fácil, en el menor tiempo posible y eficazmente, dándole a la empresa un orden para la realización de cualquier actividad.

En primer aspecto, se vuelve preciso entender la magnitud en la que la tecnología ha evolucionado y transformado áreas tanto la educativa como la empresarial, el impacto que esta ha tenido y el fácil acceso a ella benefician en gran manera a las empresas, empezando por la administración, mejorando su gestión y organización, su implementación se requiere el conocimiento y manejo técnico, que asegure que cada proceso se dará de manera adecuada. Al entender lo anterior y capacitar a los colaboradores del comercial para que desarrollen estas habilidades y competencias, serán los principales beneficiados, puesto que por medio de su labor “Variedades 1”, tendrá un mayor control en sus movimientos y funcionará eficientemente, lo que le dará la oportunidad de ofrecer un mejor servicio y, por ende será más rentable.

La factibilidad de este proyecto se determina debido a que se cuentan con todos los recursos disponibles, empezando por los bibliográficos y materiales que se requieran durante el desarrollo de este estudio de caso. Adicionalmente a esto, los recursos humanos también están a disposición para realizar las respectivas investigaciones y análisis que sean necesarias para todo el proceso con la finalidad de conocer el entorno virtual que posee el comercial y si es el adecuado.

OBJETIVO

- Determinar el dominio de los entornos virtuales empresariales y su efecto en la gestión administrativa del comercial “Variedades 1” de la ciudad de Babahoyo, provincia de Los Ríos.

Para lograr el cumplimiento del objetivo de este trabajo investigativo, lo primero será lograr determinar cuál es el dominio de los entorno virtuales que posee el Comercial

“Variedades 1” y cómo se manejan los procesos de gestión administrativa, de qué manera se cumplen las actividades, cómo se manipulan los datos importantes de la empresa; el conocer la situación actual y el estado administrativo en el que se encuentra el comercial, será una guía base que permitirá que se tenga como un punto de partida y así llegar a reconocer en qué medida se emplea la tecnología dentro de la organización.

Además de esto, se busca dar a conocer la importancia que tiene el crear un entorno virtual para administrar mejor una empresa. El propósito de llevar a cabo la investigación de este estudio de caso, es con el fin de brindar la mejor información posible respecto a las nuevas tecnologías y cómo su implementación, no solo dentro de una organización o empresa ayuda también de forma educativa para cada persona es decir abre las puerta para quienes lleven la administración de una empresa y entiendan la utilidad de estas herramientas, y cómo las mismas los convierten en profesionales capacitados que brinden servicios de calidad a la empresa y que esta sea de gran competencia y se destaque entre otras.

SUSTENTO TEÓRICO

Entornos virtuales empresariales

Los entornos virtuales empresariales son espacios en los que se aplican métodos para la interacción del personal y cumplir un propósito en particular. Tiene como objetivo principal sumergirse a la era digital tecnológica a los distintos departamentos de las empresas, mediante la ejecución de entornos y ambientes virtuales, podemos deducir que mejora las distintas vivencias del consumidor o cliente con la empresa, brindando un servicio innovador y a su vez se facilita la ejecución de tareas diarias. (Ramos, 2009)

De acuerdo al autor, se puede reconocer que los entornos virtuales empresariales son medios de interacción y dinamismo dentro de la empresa, así también para cambiar las estrategias antiguas que ciertas empresas todavía manejan, les permite actualizarse y para ello la visión es la mejora de los procesos administrativos dentro de la institución, además del desarrollo de las experiencias inmersivas que se relacionan con la calidad de servicios que la

empresa brinda a sus clientes siendo únicos y exclusivos con ello mejora el reconocimiento de la marca.

Las empresas que optan por entornos virtuales empresariales están sujetas a adaptarse al desarrollo productivo y servicial para hacer clientes felices, para esto es que las nuevas tecnologías han sido diseñadas para hacer crecer la empresa de una manera fácil y accesible, es por ello que hoy en día algunas empresas están actualizando sus mecanismos administrativos y sus estrategias para seguir compitiendo en el medio laboral contra las competencias, siendo unas empresas innovadoras y reconocidas a nivel nacional e internacional.

Entornos virtuales y el consumer engagement

Con respecto a los entornos virtuales, Brodie (2013) menciona que:

En la actualidad, distintas personas de todo el mundo tienen la facilidad de compartir los impactos que les ha generado sobre los servicios que las empresas brindan gracias al avance de los entornos virtuales. Siendo instrumentos fundamentales y formando parte de una buena interacción comunicativa, a través de los blogs, foros, páginas webs, chats y comentarios en línea que las propias empresas cuentan para una buena comunicación con sus clientes. La intervención de estos entornos permite desarrollar el consumer engagement en la institución, que produce la valoración de la marca (p.109).

La intervención de los entornos virtuales empresariales dentro del área laboral ha permitido que se fortalezca una buena comunicación interpersonal, contando principalmente con los clientes, a través de los distintos medios digitales de la comunicación, siendo partícipes de información, sugerencias y despejos de dudas en las distintas páginas que las empresas poseen, por otro lado fortalece el consumer engagement que se basa en la medición de la marca por parte del cliente, evaluando si influye la marca de manera positiva o negativa, aquí intervienen las etapas cognitivas, emocionales y conductuales de acuerdo a las interacciones que el cliente tenga con la marca.

Referente a lo antes mencionado, los propietarios de las marcas tienen un buen cuidado acerca de la percepción de la marca, debido a que, por medio de ellas, se permite la relación con los usuarios, y la misma vez, son instrumentos para el marketing dentro de la empresa,

dado a que conservar una buena interacción con el cliente genera un efecto directo en las ganancias de la compañía. Hajli, Shanmugam, & Papagiannidis (2017) Mencionan en su artículo las observaciones que incluyen las conexiones que el cliente tiene con las marcas preferidas. Las interacciones son evaluadas en tres puntos:

- Confiabilidad: se basa en la credibilidad y confianza que el cliente tiene con una marca determinada, el punto de partida es la buena relación que se establece entre consumidor y compañía. Para que se alcance un buen nivel de confianza en el cliente se deberá a la importancia que le dé al producto o servicio, calidad, precios y vida útil. La confianza es la clave para tener un consumidor fiel.
- Compromiso: genera un importante desenvolvimiento de gran alcance. El compromiso es un deber basado en promesas y palabras dadas que las empresas siempre deben mantener para obtener la fidelidad y lealtad de los clientes.
- Satisfacción: se trata es cuando se hace feliz a un cliente, es una fase de evaluación del producto o servicio ya sea positivo o negativo. Esta fase es la que determinará el éxito o la caída de la empresa. (s.p.)

Importancia de los entornos virtuales

Las empresas han optado por hacer una inversión en los entornos virtuales en su vida laboral, porque reconocen que la virtualidad posee muchos beneficios. Por ese motivo es que separan una cantidad estimada de dinero por año para hacer uso de los entornos virtuales de servicio, que ha sido tendencia desde años anteriores. Gracias a él ambiente digitalizado se ha favorecido los procesos de producción y mejora de tareas diarias. La confiabilidad, las buenas relaciones interpersonales, intercambios de información, fluidez de comunicación han aportado un gran cambio en el ámbito laboral.

Características de los entornos virtuales

Ieaisa (2021) Menciona que la mayor parte de las empresas no aprovechan de las múltiples ventajas que ofrecen los entornos virtuales, debido a que desconocen de la capacidad

que estas poseen, es por eso que destaca soluciones para la creación de entornos, contando con las siguientes características:

- Compatibilidad con los sistemas operativos
_Los diversos sistemas operativos que se añaden dentro de los entornos virtuales son; Linux, Android, Mac, Chrome, Windows, etc. siendo Windows el más utilizado en los entornos virtuales.
- Sistemas operativos autónomos
Cuando la compañía opta por esta solución virtual, y una máquina presenta fallos, el resto de máquinas trabajarán sin problema alguno debido a la independencia de los sistemas operativos.
- Experiencia de usuario satisfactoria
Los usuarios pueden utilizar los sistemas operativos desde las máquinas virtuales así tal cual como utilizan habitualmente su ordenador debido a que no existe alguna diferencia.
- Adaptación y una mayor accesibilidad de recursos: a través de los recursos de almacenamiento, energía y red, las compañías no tienen problema a la hora de mejorar el rendimiento de sus máquinas y pueden agregar todos los recursos que deseen en sus entornos virtuales de una manera rápida.
- Copia de seguridad accesible
_Las máquinas virtuales cuentan con respaldos de todos los archivos y a su vez facilita la copia de seguridad de cada uno de ellos, de una forma sencilla y con proceso corto.
(s.p.)

Función de los entornos virtuales en las empresas

Por lo general las instituciones, establecimientos públicos o privados, pequeñas, medianas y grandes empresas continuamente requieren de herramientas para tener resguardo de información y al mismo tiempo estrategias para generar ingresos, mejorar los servicios que brindan utilizando los medios de comunicación que hoy en día hacen presencia en el entorno digital. La implementación de los entornos virtuales o digitales hace que sus propiedades refuercen el desarrollo y fines por las que fueron designadas, cumplen una función muy importante, pues ahí se visualiza la eficacia y eficiencia de sus actividades, los medios digitales

en las empresas son componentes importantes debido a que es dependiente de la perspectiva que hayan establecido dentro de la compañía.

Beneficios de los entornos virtuales

Los entornos virtuales ofrecen múltiples beneficios presentando resultados favorables, analizamos alguno de ellos con la siguiente información:

Aumento de productividad

En ciertas áreas, los medios digitales han hecho de las empresas que se modernicen, sean competitivas, eficientes y productivas. Ahora obtienen información en tiempo real que les ayuda a mejorar y avanzar en la toma de decisiones.

Reducción de huella ecológica

Esto ayuda al medio ambiente por la falta de uso de papeles o materiales físicos, a través del uso de la tecnología se tiene la información más respaldada en el mismo ordenador, haciendo que se encuentre fácilmente cuando se lo requiera.

Respaldo y recuperación de información

En alguna ocasión se han presentado desastres inesperados (incendios, inundaciones, ataques cibernéticos, robos) que han acabado con pérdidas de documentos e información importante, en este caso la virtualización ayuda a recuperar la información de una manera rápida y eficaz.

Los Software más utilizados en las empresas

Según Recursos para Recursos para Pymes (2019) Las actividades operacionales las empresas cada vez más necesitan de software que faciliten la realización de sus tareas con el menor tiempo posible. Existe software en los que la compañía requiere invertir por la calidad de servicio y respaldos que ofrecen, pero también se encuentran programas accesibles gratuitos para la ejecución de sus tareas que veremos a continuación:

Flowlu

Es una herramienta digital que permite la gestión de todo lo relacionado a la empresa, en especial las de trabajos, proyectos, situaciones financieras y clientes. Te permite observar el avance que tienes en tu empresa, así también sobre el ambiente laboral de los trabajadores. Cada detalle del negocio estará siendo supervisado por este software. El idioma oficial para manejarlo es en inglés, pero no requiere dominarlo para usarlo.

Facturas cloud

Es un programa gratuito cuya función es generar facturas y contabilidad ilimitada, es ideal para las personas que usan mucho el navegador y manejan páginas web, como su nombre lo dice facturas cloud, es un programa que crea esas facturas con una imagen profesional desde la nube a través de su correo electrónico, incluyendo copias de seguridad para evitar pérdidas.

Customer relationship management

Accesible para todo tipo de empresas, como su nombre lo dice es para tener una buena relación con los clientes y llevar a cabo una eficiente gestión empresarial es por esto que está denominada como una de los softwares más innovadores para optar en una empresa, porque se elaboran base de datos de los clientes presentes y potenciales, para poder enviarle toda la información de promociones, descuentos, asuntos de la empresa que pueda interesarles para promover las ventas al mayor alcance.

Software de gestión de almacén

Se encarga de llevar el control de toda la mercadería que entra y sale, las que se encuentran stock y los picking. Desde esa herramienta se puede verificar también aquellas mercaderías que han tenido devoluciones, lugares de entrega, es un informe detallado que tendrá para saber todo acerca del almacenamiento de la empresa, es útil para llevar una buena organización automatizada, porque muchas veces algunas empresas llevan el control en un solo documento de Excel y suele estar mal organizado o mediante el uso de las libretas suele ser tedioso a la hora de hacer un inventario final.

Duplicati

Es un programa de respaldos que crea copias de seguridad de todos los datos que se vayan almacenando en el ordenador. Se puede programar las copias que se requiera generar a cualquier hora puede ser desde el ordenador o desde la nube. En caso de que ocurra un desastre

con la información se puede recuperar inmediatamente a través de esta plataforma y es compatible con Windows, Mac y Linux.

Google drive

Es una herramienta de google que se puede crear documentos sincronizados desde la nube, eso quiere decir que cada vez que se añada algo se guardará automáticamente, se puede acceder desde el celular, computador o tablets y modificar los documentos desde ahí y a lo que se acceda desde otro dispositivo se puede comprobar que los cambios se han guardado permanentemente y se puede seguir trabajando continuamente el trabajo. Es una herramienta ideal para las empresas por su facilidad de trabajar sin importar el lugar.

Airtable

Es como un Excel evolucionado que trabaja desde la nube en su hoja de trabajo, tiene una potencialidad y particularidad en la creación de base datos de acuerdo a las necesidades que se requiera. Es una herramienta con opciones más avanzadas e ilimitadas, tiene la accesibilidad a las aplicaciones como gmail, typeform para enviar las bases de datos que se vayan realizando, además de contar con diversos formularios y con copias de seguridad para tener las bases de datos seguras.

Gestión administrativa

La gestión administrativa ejecuta la práctica de los procesos de la gestión importantes que son: la planificación, control, organización y dirección, es decir realizan las resoluciones y labores oportunas para cumplir con los objetivos ya previstos en la organización a través de los procesos ya antes mencionados. Ramírez , Ramírez, & Calderón (2017) Aportó que la gestión administrativa es un cooperador que asegura a todas las empresas en cada uno de los procesos para poder desenvolverse en todos los departamentos que lo integran, se encarga de controlar no solo los bienes sino también orientar el crecimiento interno y externo de las compañías.

Es importante tener conocimiento sobre la administración, tomando en cuenta que en este asunto son varios que han abordado este tema, perteneciendo como una cuestión que cada uno ha estimado en su medio y como debería ser analizado en el campo administrativo. Salazar

& Díaz (2018) Acotaron que, la meta en la implementación de un modelo de administración incluye un proceso de estudio interno y externo de la compañía para realizar un informe que contribuirá en la ejecución de las estrategias y así tener una buena competitividad, clientes satisfechos, y obtener resultados favorables para la empresa. (P.4)

Importancia De La Gestión Administrativa

El valor de la gestión administrativa en el crecimiento de las empresas, reside en el saber administrar una organización, debido a que esta requiere que el personal sea eficiente, eficaz y asequible en la dirección de la compañía sin importar si es grande, pequeña o mediana, por lo consiguiente, para conseguirlo es mediante la práctica constante para desarrollar las habilidades administrativas, incluyendo los conocimientos de lo que se realiza dentro de la empresa. Para efectuar esta tarea se debe contar con un plan de negocios que debe ser realizado de manera regular y fija anualmente. Plan que proporcionará seguridad de ventas, inversiones, empleados, equipos y rendimiento.

Para Koontz & Weihrich (2013), el valor que posee la administración es irrefutable, visualizando su inicio y evaluación durante la historia, se puede deducir que parte importante del desarrollo de la sociedad es gracias a la administración. A continuación se muestra el valor que tiene esta área:

- Es esencial para un correcto manejo de todo organismo social
- Facilita las labores al incluir principios, disciplinas y técnicas, a su vez agilizando positivamente.
- Maximización de recursos. El rendimiento y la rentabilidad están relacionados con la correcta administración que se efectúa.
- Aporta al bienestar colectivo, atribuye directrices para el desarrollo de recursos y enriquecer el estilo de vida y aperturar puestos de trabajo. (p. 7)

Procesos de la gestión administrativa

Según Gonzáles (2020) la gestión administrativa la ocupan los directores pues ellos son los que están a cargo de los procedimientos de la empresa, supervisan que los recursos sean manejados

correctamente, y que la transmisión de información se lleve positivamente. La gestión administrativa cuenta con varias funciones que veremos a continuación:

- Establecer y plantear normativas, leyes y acciones y llevar un correcto manejo empresarial
- Controlar la administración financiera de la empresa para evitar pérdidas
- Elaborar estrategias de ventas y marketing para generar más ingresos
- Generar proyectos de formación laboral, para mayor productividad del personal
- Aplicar y intensificar mejoras de las políticas de la empresa
- Clasificación y designación de planes de acción en todas las áreas de trabajo (P.33)

Elementos de modelos de gestión administrativa

Los principios modelos a los que están sujetos la administración permanecen involucrados de manera directa de acuerdo a lo que Henry Fayol acotó sobre los principios que son base en las actividades y organización de las empresas. Siendo estos:

Unidad de mando:

Se establece un líder que se encarga de dar órdenes a los demás empleados, con el fin de aumentar el rendimiento y desempeño de las tareas diarias que se llevan a cabo en la empresa

Autoridad y responsabilidad

Los del cargo ejecutivo deben reconocer la autoridad que tienen en todas las áreas, siendo justos y responsables.

Dirección

Las actividades que tengan la misma finalidad y categoría deben estar bajo los mismos estándares de ejecución.

Centralización

El balance entre la centralización y descentralización debe estar combinado para que la empresa se desempeñe.

Disciplina

Obediencia a las normas establecidas en la organización para el desarrollo productivo

Coordinación

La empresa coordinará y distribuirá las secciones en donde cada personal labora de acuerdo a sus habilidades y conocimientos.

Orden

Las empresas ejecutan un respectivo orden del personal y tareas designadas. Es importante que todo se mantenga en orden para un correcto funcionamiento

Niveles de jerarquía

Se establecen los niveles jerárquicos del personal administrativo, partiendo desde niveles inferiores a superiores

Salario justo

Es el reconocimiento del trabajo, experiencia y profesionalismo de los empleados en lo que se desempeñan, es fundamental que la empresa cuente con una buena política para compensar los servicios que ofrecen los empleados.

Equidad

Tratar a los clientes y empleados de una manera equitativa permite tener un buen ambiente laboral.

Estabilidad del personal

Se trata de asegurar el puesto de trabajo de un empleado reconociendo el derecho de permanecer mientras se haya adaptado y desempeñe correctamente sus labores.

Iniciativa

Fomenta la participación del personal en la planificación de las tareas para promover la iniciativa, satisfacción y buenas contribuciones en la compañía

Trabajo en equipo

Aumenta la motivación del personal al sentirse incluidos en las tareas, mejora la productividad y crea un ambiente de paz y unificación.

Los entornos virtuales en la gestión administrativa

Se necesitan incluir los entornos virtuales que ofrezcan instrumentos automáticos que ayuden a desarrollar los procesos de la organización, dirección, control, planificación, dentro de la empresa y a su vez resguarde los recursos y bienes de una manera segura y confiable. Una vez que se adquieren los medios digitales se debe considerar las perspectivas, tareas y habilidades que los distintos cargos necesitan llevar a cabo en la compañía, porque mediante esa integración se obtienen resultados favorables. Es fundamental llevar a cabo un plan estratégico, de acuerdo a la ejecución y el éxito depende del personal que lo conforma, es por ello que es aconsejable que todo el personal participe en el procedimiento de los sistemas de gerencia.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El tipo de investigación que se lleva a cabo es la descriptiva, tal cual dice su nombre que se encarga de describir la problemática mediante la observación que se viene dando en el estudio de caso de acuerdo con la falta del dominio de los entornos virtuales objeto de estudio, y detallando y haciendo conocer los efectos del fenómeno del que este ha ocasionado en la gestión administrativa, dando como resultado una administración deficiente dentro de la empresa.

Dentro de los métodos de investigación se ha utilizado el método deductivo e inductivo que parte de situaciones generales a las particulares y de ellas a las más comunes, con estas se puede determinar con claridad los hechos más destacados que se presentan dentro del Comercial Variedades, por medio de la observación y conclusiones detalladas del fenómeno que se presenta para así poder plantear las convenientes soluciones con el objetivo de mejorar su proceso administrativo y desarrollo productivo.

Para la recopilación de datos se efectuó la encuesta que es una manera muy útil y necesaria para darle fin a la investigación. Este medio permite recaudar información importante para proceder a argumentar el trabajo de investigación. Además de adaptarse al tipo de investigación que se ha utilizado para determinar y tratar las respectivas soluciones a las

problemáticas presentes. Se ha realizado una encuesta de 10 preguntas al personal del Comercial Variedades de la ciudad de Babahoyo, Los Ríos, se establecieron 5 preguntas en relación a la primera variable y el resto de acuerdo a la segunda variable de la investigación.

RESULTADOS OBTENIDOS

El presente estudio de caso tiene como objetivo determinar el dominio de los entornos virtuales empresariales y su efecto en la gestión administrativa del Comercial Variedades 1 en la ciudad de Babahoyo, Los Ríos, de la cual se ha podido obtener la información requerida. Uno de los principales puntos vulnerables identificados dentro de la empresa es la ausencia de entornos virtuales, lo que ha provocado la pérdida de cartera e información de los clientes y pérdida de ingresos, esto se debe a la falta de respaldo de documentación virtual afectando la administración de la empresa en mayor magnitud a la parte económica.

Situaciones detectadas

La encuesta fue realizada a las 3 personas pertenecientes al personal del comercial variedades 1 de la ciudad de Babahoyo, Los Ríos. Se formularon las preguntas de acuerdo a las variables tanto independiente como dependiente haciendo un total de 10 preguntas. Se efectuó la encuesta en relación a: los usos frecuentes de los entornos virtuales empresariales y respaldos importantes de la documentación que se necesita llevar en la gestión administrativa. Esta técnica proporcionó un análisis y conocimiento de los aspectos más importantes de la población investigada.

A continuación un análisis de cada pregunta con sus respectivos gráficos:

1) ¿Usted con qué frecuencia ha trabajado con entornos virtuales empresariales?

Tabla 1. Uso de los entornos virtuales empresariales

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuente	0	0%
Frecuente	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Rara vez	1	33%
Nunca	2	67%
Total	3	100%

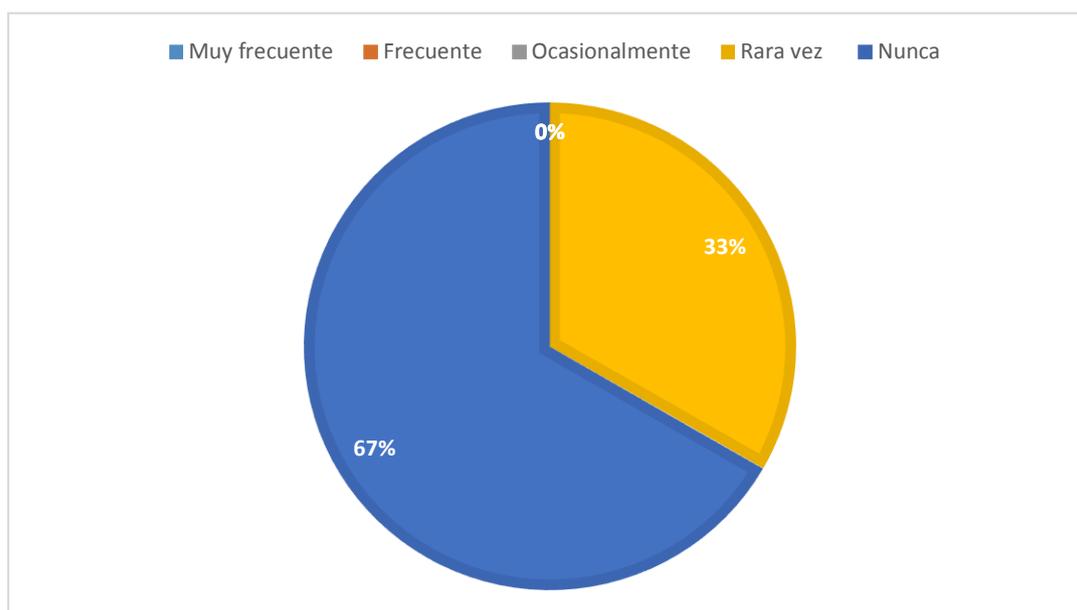


Gráfico 1. Uso de los entornos virtuales empresariales

Análisis

De acuerdo al resultado de los encuestados el 67% han trabajado utilizando los entornos virtuales rara vez, mientras que el 33% nunca ha hecho uso de ellos, y por último el muy frecuente, frecuente y ocasionalmente con 0%. Dando como conclusión que no utilizan los entornos virtuales empresariales en las tareas del día a día en la empresa.

- 2) **¿Cuenta con suficiente respaldo la documentación de todos los movimientos que se realizan dentro de la empresa?**

Tabla 2 Respaldo de documentos en la gestión administrativa

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	67%
Ocasionalmente	1	33%
Casi todos los días	0	0%
Todos los días	0	0%
Total	3	100%

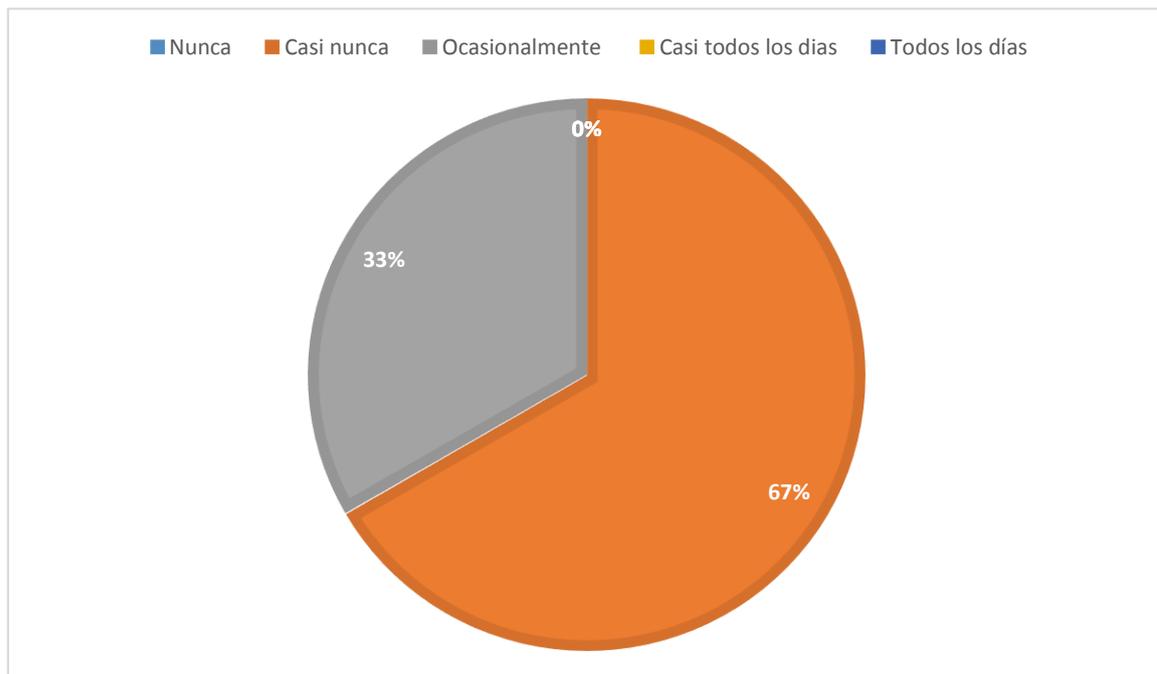


Gráfico. 2. Respaldo de documentos en la gestión administrativa

Análisis

El resultado de la encuesta determinó el 67% que la empresa cuenta con poco respaldo de los documentos, el 33% menciona que no tienen ningún respaldo, y el 0% referente a mucho respaldo, dando como conclusión que no se lleva una buena administración de documentos dentro del área empresarial.

Soluciones planteadas

La facilidad que otorgó la encuesta de acuerdo a los resultados ha permitido ver con claridad al problema que el comercial variedades 1 ha venido enfrentando debido a la falta de uso de los entornos virtuales, por lo tanto es necesario que reconozcan la importancia que las nuevas tecnologías ofrecen en estos tiempos y sepan aprovechar cada una de las ventajas que estas ofrecen, puesto que ayudan con el progreso y avance de los negocios en sus ingresos económicos.

Hoy en día las empresas requieren más la tecnología para realizar sus gestiones diarias, distribución de productos, publicidades o servicios, contactos con clientes y proveedores. Logrando en sí que la empresa se desarrolle social y económicamente. Pero existen casos como el comercial Variedades 1 que todavía siguen administrando documentos en físico provocando que con el tiempo cierta información se extravíe debido a la insuficiencia de respaldos.

Es por tales motivos que la empresa debería de implementar capacitaciones para el uso de los entornos virtuales y permita al personal en actualizar sus conocimientos relacionado a la administración digitalizada para facilitar el registro en cada uno de los movimientos diarios que la empresa realiza (procesos contables, base de datos, etc.) Para evitar pérdidas de documentos, quiebres y puedan implementar ventas virtuales y físicas. Mejorando en sí la administración por medio de la capacitación que generará una mayor productividad y avance empresarial.

3. CONCLUSIONES

Mediante la información recopilada en el proceso de investigación, se puede reconocer la importancia de los entornos virtuales empresariales en las pequeñas, medianas y grandes compañías que han aportado mayormente en su desarrollo y crecimiento, debido a la interacción comunicacional y servicios innovadores que ofrecen a los clientes haciendo de unos clientes fieles y felices, aumentando demandas de ventas, ayudando a enfrentar las competencias de mercados, facilitando la ejecución de tareas y aumentando su productividad, además de dar una mano amiga a la ecología por la reducción de papeles en físico. Esta

herramienta tecnológica permite un desenvolvimiento laboral eficiente y determina éxitos para quienes la saben utilizar correctamente.

De igual manera, se pudo determinar la relación entre los entornos virtuales empresariales y la gestión administrativa, dado que la gestión administrativa es la parte más fundamental dentro de la empresa, es la que tiene la balanza del éxito o el quiebre de la misma, tener una buena administración depende del líder de la organización puesto que es el que pone el orden, control y realiza las planificaciones y objetivos para proceder a la gestión de tareas y aumentar su rendimiento. Muchas veces la gestión administrativa se encuentra afectada por el incorrecto orden y manejo que la compañía da, contando con la falta de recursos tecnológicos para llevar a cabo esta actividad, es por ello que ambas van sujetas para mejorar la administración y el rendimiento laboral.

La encuesta que se realizó al personal del comercial variedades 1 ayuda esclarecer la situación en la que se encuentra la empresa de acuerdo a su administración. Dando como análisis que ellos necesitan saber la importancia y la conexión que los entornos virtuales tienen para la buena administración, dándoles resultados favorables y permitir que crezca la empresa. Aplicando los entornos virtuales garantizara un correcto orden de la documentación y todos los movimientos que la compañía lleva a cabo.

Se recomienda al comercial variedades 1 que elaboren un plan de desarrollo y producción implementando los entornos virtuales dentro de su administración, tomando como referencia las herramientas tecnológicas anteriormente mencionadas en el sustento teórico para generar respaldos y realizar documentos de una manera fácil, sencilla y eficiente, evitando en si perdida de información importante, ayudando a mejorar la imagen corporativa de la empresa, generar publicidades y comunicaciones interpersonales. Para mejorar los servicios al consumidor y un correcto orden en la gestión administrativa.

Por otra parte para la implementación de los entornos virtuales se sugiere que se efectúen capacitaciones al personal encargado de la administración para hacer uso correcto de estos medio digitales, y se mantengan al tanto en las actualizaciones de páginas o herramientas, para que no tengan inconvenientes a la hora de realizar bases de datos, respaldos o facturas electrónicas, publicidades y ventas en línea, solo de este modo la empresa podrá cumplir con el propósito de mejorar su gestión administrativa y que sea una empresa de éxito.

4. BIBLIOGRAFÍA

- Brodie, R. (2013). Consumer engagement in a virtual brand community: An exploratory analysis. *Journal of Business Research*, 66, 105-114.
- González, S. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la Ciudad de Quedo. *Universidad y Sociedad*, 32-37.
- Hajli, N., Shanmugam, M., & Papagiannidis, S. (2017). “Branding co-creation with members of online brand communities”. *Journal of business research*, 70, 136-144.
- Ieaisa. (2021). *IEAISA INGENIERIA* . Obtenido de <https://ieaisa.es/por-que-son-importantes-los-entornos-virtuales/>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). Elementos de administración, un enfoque internacional y de innovación. *Mc GRAW HILL Education*, 1- 435.
- Ramírez , A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL. *CE Contribuciones a la Economía*. Obtenido de <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Ramos, J. (Viernes de Agosto de 2009). *Ambiente virtual empresarial* . Obtenido de <http://jessi-ambientevirtualempresarial.blogspot.com/2009/08/virtualidad-empresarial.html>
- Recursos para Pymes . (23 de Mayo de 2019). *La web de los emprendedores* . Obtenido de <https://recursosparapymes.com/35-programas-gratis-para-empresas-y-autonomos-realmente-utiles/>
- Salazar, D., & Díaz, P. (2018). Gestión administrativa en establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de La Ronda del centro histórico de la ciudad de Quito (Ecuador). *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 2-13.

ANEXOS

ANEXO 1. OFICIO DE AGISNACIÓN DE DOCENTE TUTOR



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



OFICIO-088.S.E.B.-FCJSE.
Babahoyo, 19 agosto del 2021

Señor (ita)
ANDRADE GOMEZ MAYNELL ESTHER
ESTUDIANTE DE LA CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
Presente

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo en base a lo resuelto H. Consejo Directivo de esta Facultad en sesión ordinaria celebrada el **2 de agosto del 2021**, mediante resolución N° **CD-FAC.C.J.S.E-SE-012-RES-001-2021** se designa como tutor(a) a la Msc. Gina Camacho Tovar, para desarrollo del caso/problema **DOMINIO DE LOS ENTORNOS VIRTUALES EMPRESARIALES Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL COMERCIAL VARIEDADES 1 DE LA CIUDAD DE BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RIOS.**

Particular que comunico para trámites de ley pertinentes.

Atentamente,




Lic. Maria Elena Salazar Sánchez, MSc.
COORDINADORA
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

ANEXO 2. SOLICITUD DE APROBACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Babahoyo septiembre 1, 2021

Señor:

Manuel Almache Granda

GERENTE GENERAL DEL COMERCIAL VARIEDADES 1 – BABAHOYO

10 de agosto y Pedro Carbo, Babahoyo, LOS RÍOS

Babahoyo. –

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **ANDRADE GÓMEZ MAYNELL ESTHER**, con cédula de identidad **#120678781-2**, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de **TITULACIÓN**, por tal motivo solicito a Ustedes de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación de la empresa que Ustedes acertadamente dirigen; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social de la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área administrativa con el tema: **“DOMINIO DE LOS ENTORNOS VIRTUALES EMPRESARIALES Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL COMERCIAL VARIEDADES 1 DE LA CIUDAD DE BABAHOYO, LOS RÍOS”**.

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De ustedes, muy atentamente;

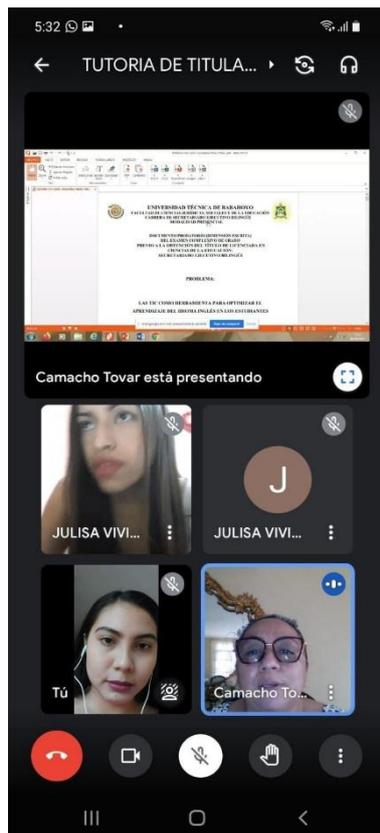
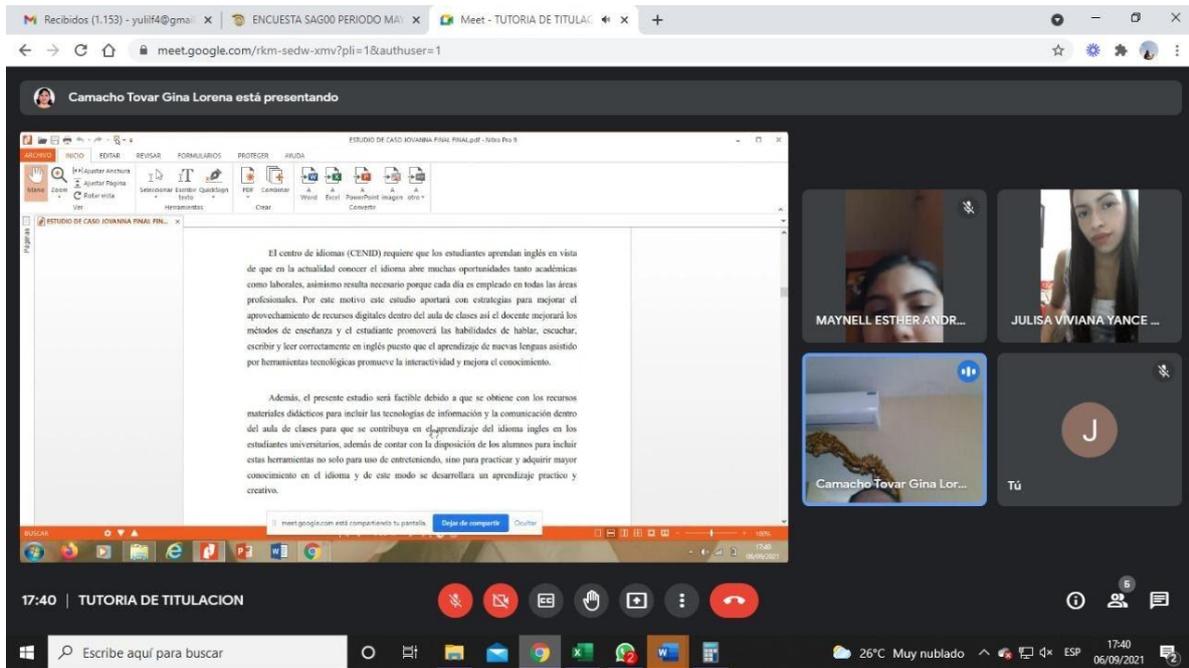


COMERCIAL VARIEDADES 2
R.U.C. 0510756432001
DE: MANUEL ALMACHE GRANDA Y SRA
BABAHOYO, LOS RÍOS


Lic. María Elena Sañazar Sánchez. MSc.

COORDINADORA DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

ANEXO 3. ASESORIA VIRTUAL CON LA TUTORA



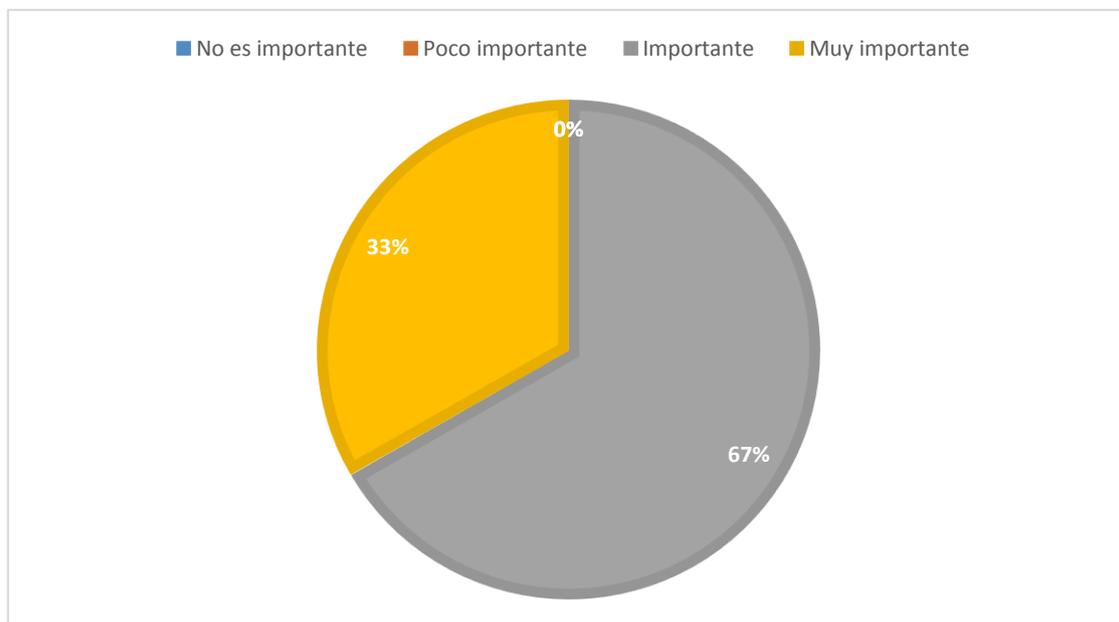
ANEXO 4. ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DEL COMERCIAL VARIEDADES 1

1. ¿Es importante para usted los entornos virtuales dentro del ámbito empresarial?

Tabla 1 Importancia de los entornos virtuales empresariales

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
No es importante	0	0%
Poco importante	0	0%
Importante	2	67%
Muy importante	1	33%
Total	3	100%

Gráfico 1. Importancia de los Entornos Virtuales Empresariales



Análisis

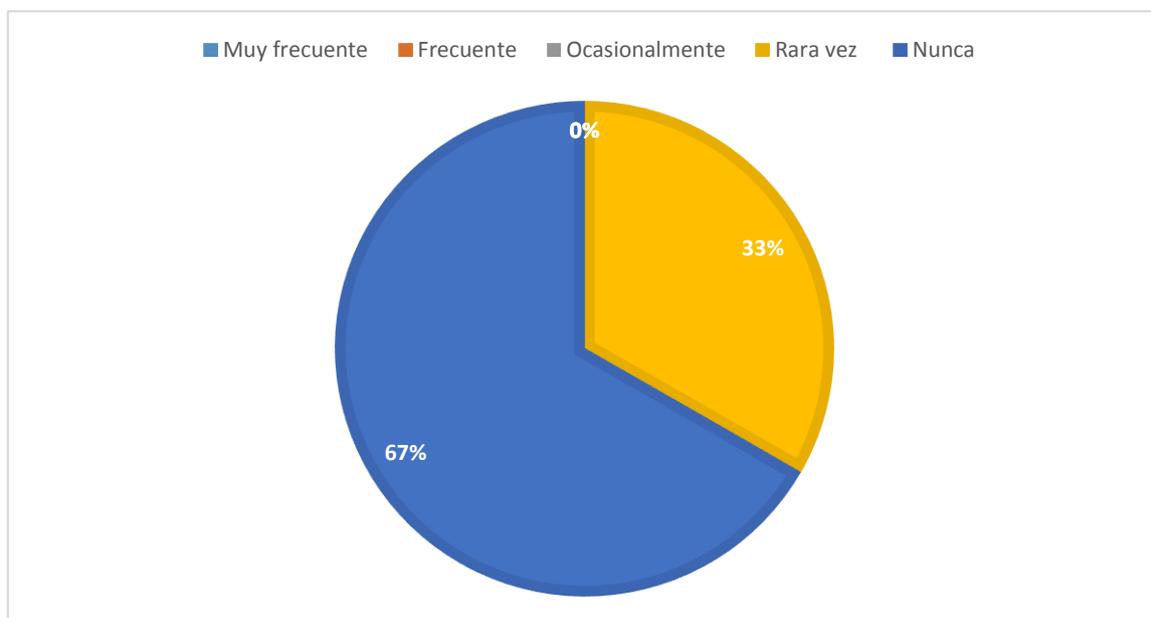
El 67% de los encuestados consideraron que los entornos virtuales son importantes dentro del ámbito empresarial, mientras que el 33% cree que son muy importantes, las opciones; no es importante, poco importante obtuvieron el 0% de respuesta. Dando como conclusión que el personal conocen el valor que tienen los entornos virtuales.

2. ¿Usted con qué frecuencia ha trabajado con entornos virtuales?

Tabla 2 Uso de los entornos virtuales empresariales

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuente	0	0%
Frecuente	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Rara vez	1	33%
Nunca	2	67%
Total	3	100%

Gráfico 2. Uso de los Entornos Virtuales Empresariales



Análisis

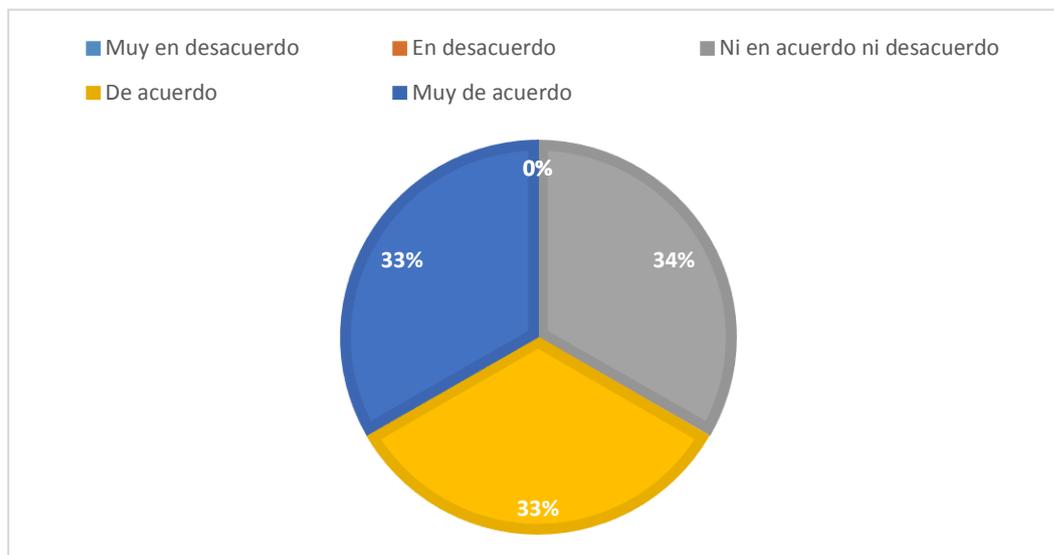
De acuerdo al resultado de los encuestados el 67% nunca han trabajado utilizando los entornos virtuales, mientras que el 33% rara vez ha hecho uso de ellos, y por último el muy frecuente, frecuente y ocasionalmente con 0%. Dando como conclusión que no utilizan los entornos virtuales empresariales en las tareas del día a día en la empresa.

3. ¿Cree usted que la implementación de los entornos virtuales empresariales promueve el desarrollo empresarial?

Tabla 3 Los entornos virtuales y el desarrollo empresarial

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni en acuerdo ni desacuerdo	1	34%
De acuerdo	1	33%
Muy de acuerdo	1	33%
Total	3	100%

Gráfico 3. Los Entornos Virtuales y el desarrollo empresarial



Análisis

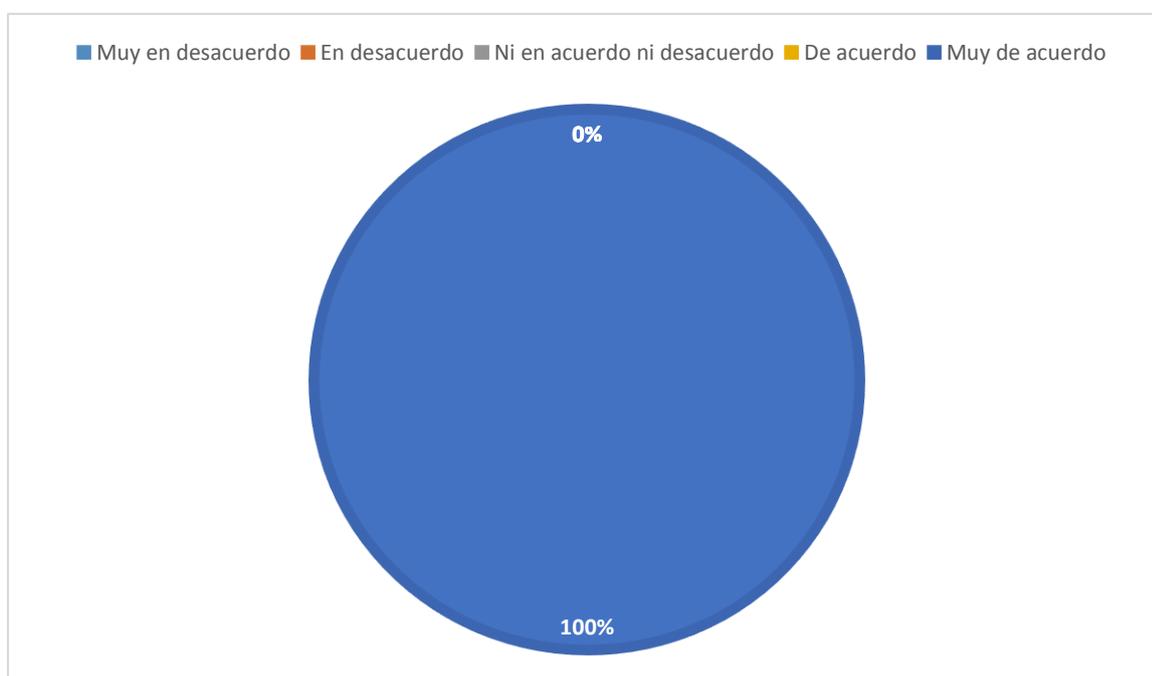
El 34% determina en estar ni en acuerdo y desacuerdo, 33% están de acuerdo y muy de acuerdo de que los entornos virtuales ayudan a desarrollar la empresa, y 0% obtuvieron las opciones muy en desacuerdo y en desacuerdo. Dando como conclusión que reconocen las ventajas que ofrecen los entornos virtuales para la compañía.

4. ¿Cree usted que los entornos virtuales empresariales sirven de ayuda para el manejo de las organizaciones?

Tabla 4 Entornos virtuales empresariales en el manejo de las organizaciones

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	3	100%
Total	3	100%

Gráfico 4. Entornos virtuales empresariales en el manejo de las organizaciones



Análisis

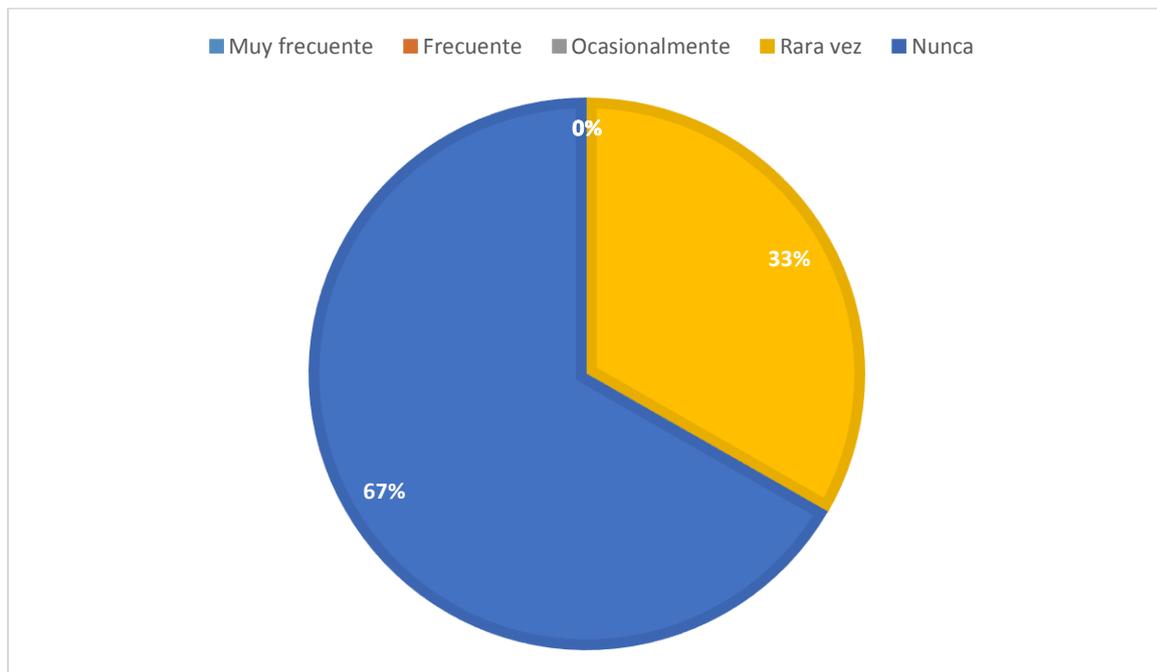
El 100% están de acuerdo que los entornos virtuales ayudan en el manejo de las organizaciones y el 0% las opciones muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni en acuerdo ni desacuerdo. Dando como conclusión que todo el personal aprueban que los entornos virtuales empresariales brindan un orden a la compañía.

5. ¿Ha hecho uso usted de herramientas virtuales para promocionar sus productos?

Tabla 5 Herramientas virtuales y promoción de productos

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuente	0	0%
Frecuente	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Rara vez	1	33%
Nunca	2	67%
Total	3	100%

Gráfico 5. Herramientas virtuales y promoción de productos



Análisis

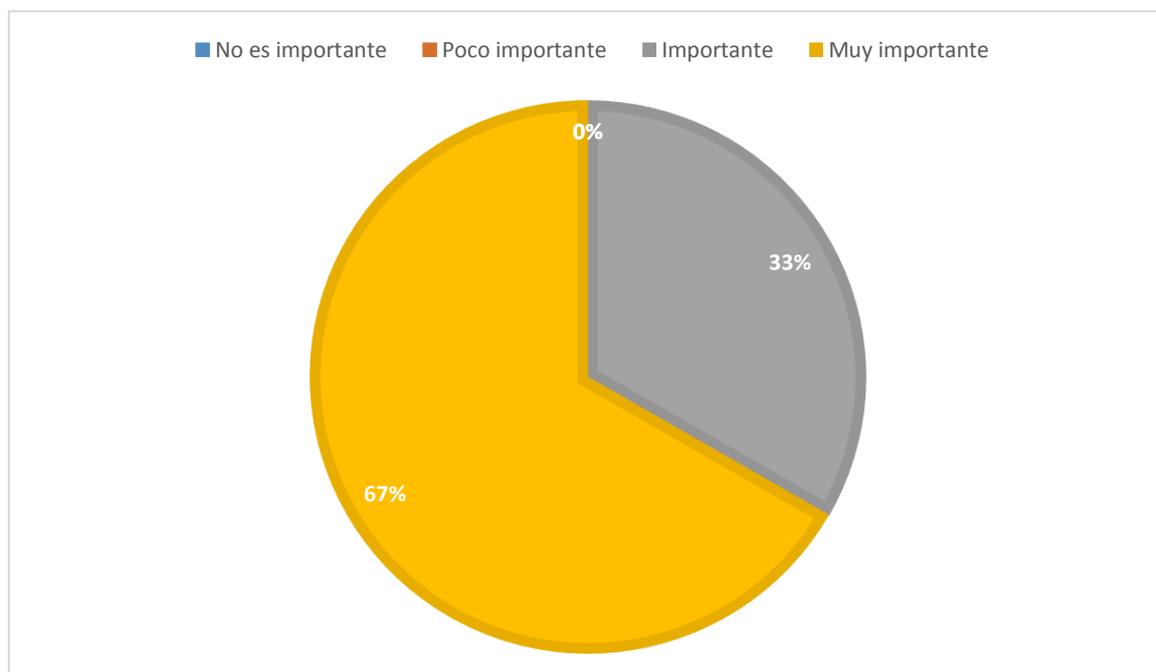
El 67% afirman haber hecho rara vez uso de las herramientas virtuales para promocionar sus productos, el 33% nunca ha usado, y el 0% obtuvieron las opciones; muy frecuente, frecuente y ocasionalmente. Dando como resultado que en la compañía no hace uso frecuente de las tecnologías para vender y promocionar sus productos.

6. ¿Considera usted que es muy importante la gestión administrativa?

Tabla 6. Importancia de la gestión administrativa

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
No es importante	0	0%
Poco importante	0	0%
Importante	1	33%
Muy importante	2	67%
Total	3	100%

Gráfico 6. Importancia de la gestión administrativa



Análisis

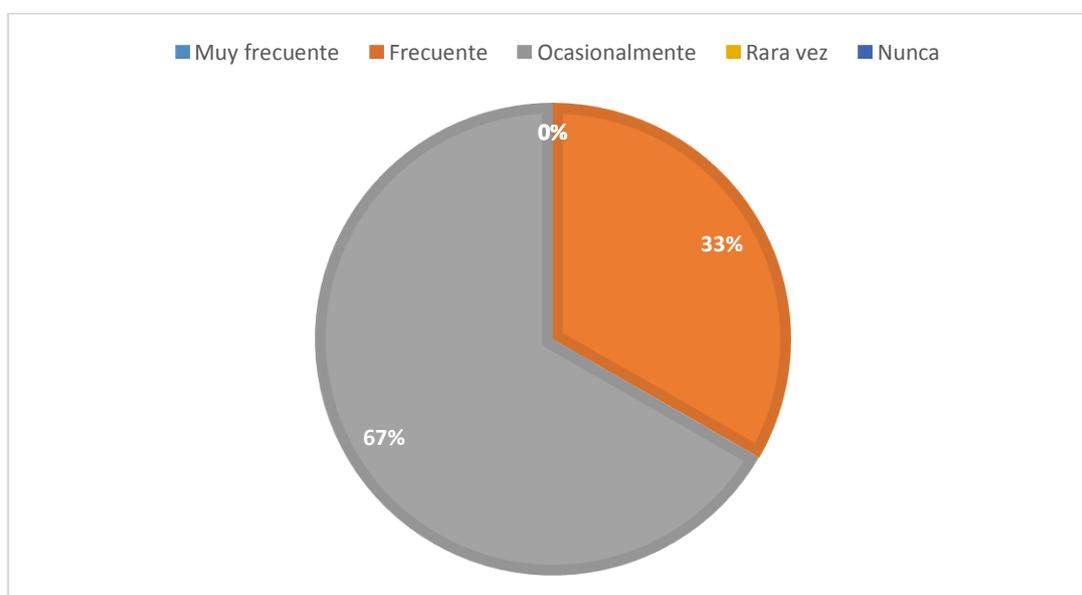
Mediante la encuesta se determinó el 67% del personal considera de mucha importancia la gestión administrativa, el 33% como importante y el 0% poco importante y no es importante, por lo que se puede concluir que ellos reconocen que la gestión administrativa es la parte más destacada de la compañía.

7. ¿con que frecuencia piensa usted que se está llevando a cabo una buena administración en la empresa?

Tabla 7. Desempeño de una administración eficiente

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuente	0	0%
Frecuente	1	33%
Ocasionalmente	2	67%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	3	100%

Grafico 7. Desempeño de una administración eficiente



Análisis

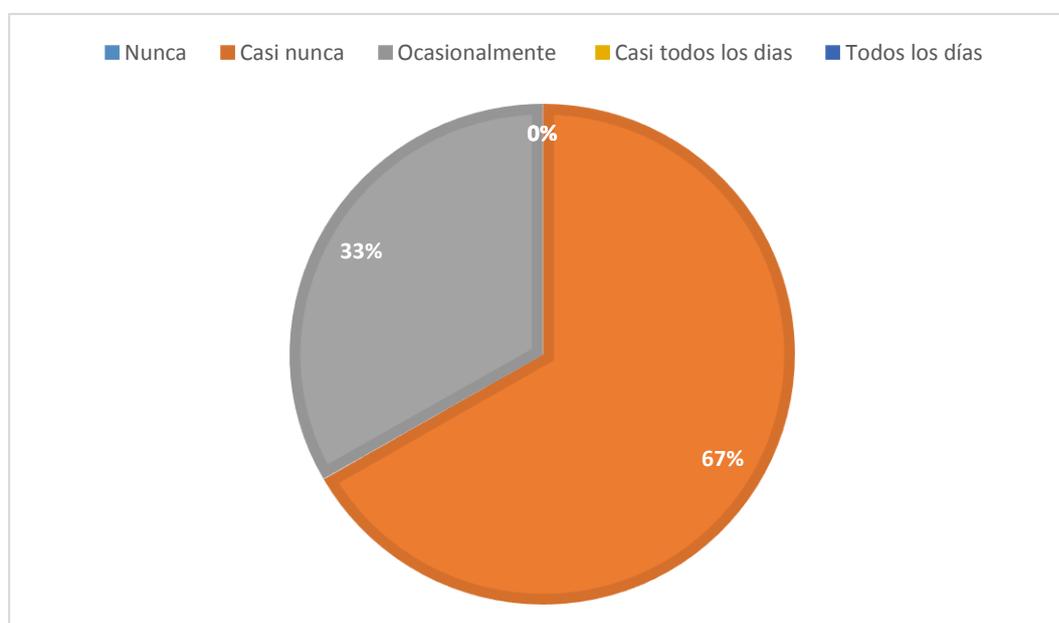
Como resultados se obtuvieron el 67% que ocasionalmente se realiza una buena administración en la empresa, el 33% frecuentemente y el 0% muy frecuente, rara vez y nunca, concluyendo que la administración que se efectúa no está siendo realizada correctamente.

8. ¿Cuenta con suficiente respaldo la documentación de todos los movimientos que se realizan dentro de la empresa?

Tabla 8. Respaldo de documentos en la gestión administrativa

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	67%
Ocasionalmente	1	33%
Casi todos los días	0	0%
Todos los días	0	0%
Total	3	100%

Ilustración 8. Respaldo de documentos en la gestión administrativa



Análisis

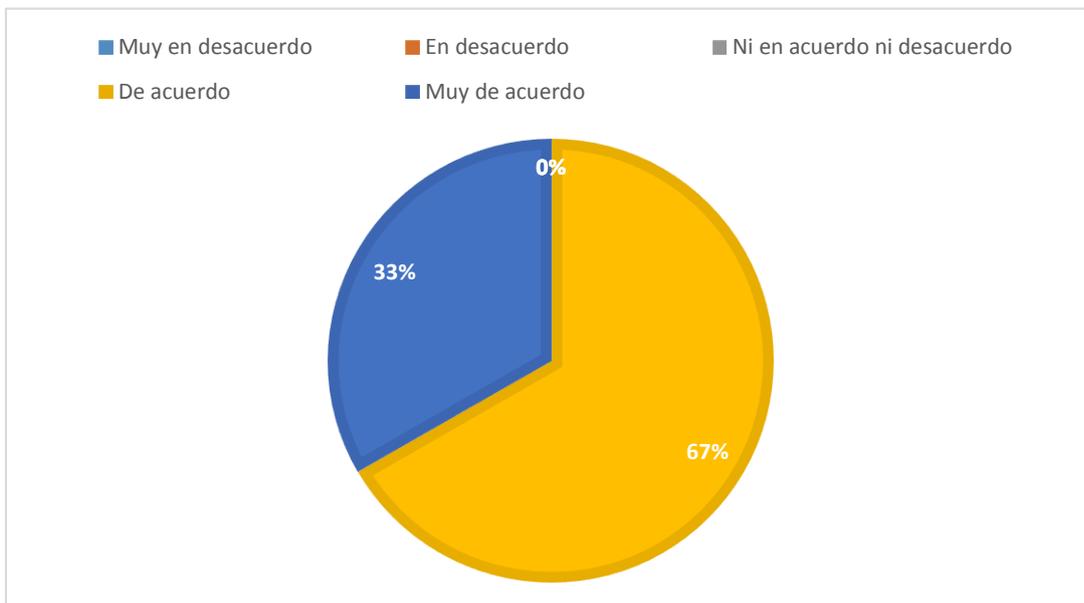
El resultado de la encuesta determinó el 67% que la empresa cuenta con poco respaldo de los documentos, el 33% menciona que no tienen ningún respaldo, y el 0% referente a mucho respaldo, dando como conclusión que no se lleva una buena administración de documentos dentro del área empresarial.

9. ¿Considera que la gestión administrativa debe ser manejada a través de los entornos virtuales?

Tabla 9. Gestión administrativa e implementación de entornos virtuales

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	0	0
De acuerdo	2	33%
Muy de acuerdo	1	33%
Total	3	100%

Grafico 9. Gestión administrativa e implementación de entornos virtuales



Análisis

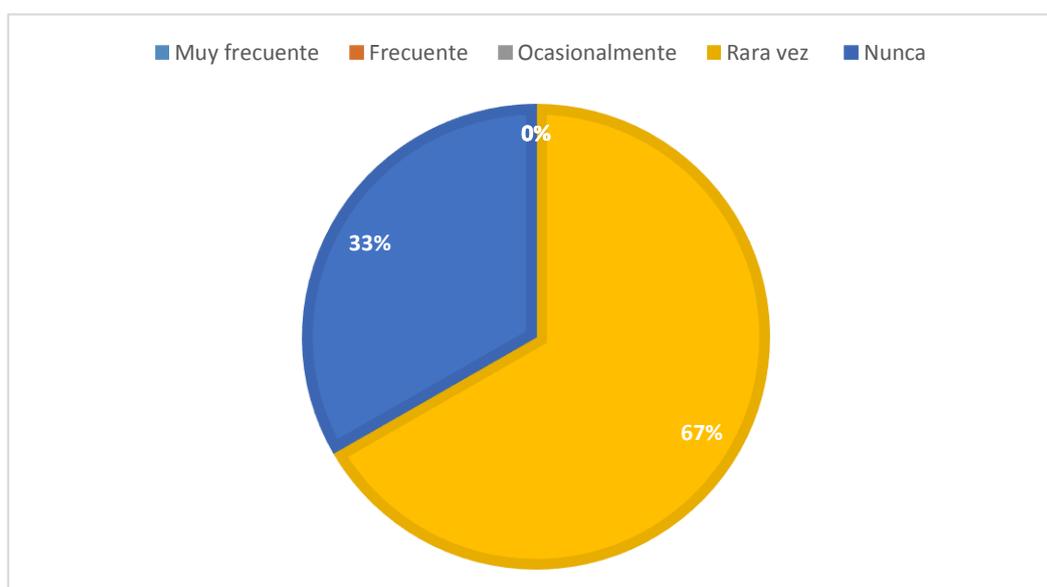
De acuerdo a la encuesta se pudo determinar que el 67 estuvieron de acuerdo, el 33% muy de acuerdo con utilizar las herramientas tecnológicas en la gestión administrativa. El resto; en desacuerdo, ni en acuerdo ni desacuerdo y muy en desacuerdo el 0%. Dando como conclusión que sí les ha motivado implementarlos en su administración.

10. ¿La empresa en la que trabaja usted Cuenta con una base de datos virtuales acerca de los movimientos comercial que realizan?

Tabla 10. Ejecución de base de datos en el comercial

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuente	0	0%
Frecuente	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Rara vez	2	
Nunca	1	
Total	3	100%

Grafico 10. Ejecución de base de datos en el comercial



Análisis

El 67% del personal señalaron que rara vez realizan base de datos, mientras que el 33% nunca lo ha hecho, las otras opciones como; frecuente, muy frecuente y ocasionalmente no tuvieron respuesta obteniendo el 0%, se puede concluir que la empresa no hace un uso de los entornos virtuales en comparación de otras empresas.

ANEXO 5. EVIDENCIAS DE LA ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DEL COMERCIAL VARIEDADES 1



Encuesta realizada al Sr. Fernando Almache



Encuesta realizada a la esposa del Sr. Fernando Almache