



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.
PROCESO DE TITULACIÓN
DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022
EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:
GESTION ADMINISTRATIVA EN EL CYBER EVANS DEL CANTON
ALFREDO BAQUERIZO MORENO

ESTUDIANTE:
MELANY PAOLA CRUZ ALVEAR
TUTOR:
MAGDALENA HUILCAPI MASACÓN

2022

Contenido

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
JUSTIFICACIÓN.....	4
OBJETIVOS.....	5
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	6
MARCO CONCEPTUAL.....	7
MARCO METODOLÓGICO.....	18
RESULTADOS	20
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	21
CONCLUSIONES.....	23
RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
BIBLIOGRAFÍA.....	25
ANEXOS	30

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Cyber Evans creado el 15 de febrero del 2018, mismo que fue fundado por Fabian Andrés Alvear Robles, con su RUC 1206710038001 este Cyber se dedica a actividades donde la tecnología es prioridad para el servicio de proyectos, investigaciones, tareas y alquiler de máquinas recalcando que también realiza venta al por menos de artículos de papelería como lápices, bolígrafos, papel, en establecimientos personalizados.

El Cyber del cantón Guillermo Baquerizo Moreno, tiene fallas en el proceso administrativo, ya que no hay un buen control de parte del trabajador y la mala atención también se debe a ello, cabe recalcar que se puede observar la falta planeación, lo cual afecta directamente al cliente y esto hace que se sientan insatisfechos ya que no existen políticas, estrategias y objetivos para poder cumplir dentro del local.

De igual forma Se pueden observar consecuencias ya que no toman en consideración la capacitación y desarrollo personal e incluso lo ven como un gasto innecesario, el trabajador de este local no está capacitado teniendo en cuenta que él tiene todos los cargos también se puede observar la falta de desarrollo personal y desmotivación, dando como conclusión el no retener clientes y teniendo resultados desfavorables que atrasa el servicio que este local brinda ya que la atención es lenta y deficiente.

Cabe recalcar que no cuenta con un orden para verificar los ingresos y egresos de dicho local, ha y cuentas las cuales no cuadran, adicional a ello que no llevan todos los registros completos, esto sucede al mal manejo de cobro, por el poco personal y también por la mala

organización, que genera caos y debilidades frente a la competencia, cabe recalcar que no existe capacitación al empleado, es por ello que no sabe cómo manejar la caja.

Así mismo la tecnología forma parte de este local, pero no lo aprovechan del todo, ya que no realizan innovación por medio de las redes sociales, el adaptarse a esto es complicado debido a la falta de capacitación, se está perdiendo el mayor medio de comunicación y esto dificulta el que más personas sepan de este negocio, es por ello que las ventas han bajado por que se ha perdido visibilidad dentro del mercado, la desactualización es una desventaja para el local.

De igual forma El Cyber no cuenta con innovaciones actuales, ya que desde la pandemia fue un problema el seguir innovando, y esto es decirle no a la oportunidad de lograr mejores resultados para el local, cabe recalcar que todo cambio genera riesgos y es entendible el temor, sin embargo, el no elegir el cambio o innovación trae pérdidas un poco más significativas, ya que el gerente no opta por tener nuevos cambios al local, cabe recalcar que esto afecta en los servicios brindados ya que son muy básicos y nada innovadores.

El Cyber Evans tiene una fuerte desorganización al momento de entregar los trabajos ya que suele haber duplicación o desorden, esto también sucede ya que al realizar los trabajos no lleva un horario, ni apuntes del trabajo a realizar, se tiene constancia que el empleado pierde mucho tiempo de la jornada laboral buscando documentos e incluso entrega trabajos que no tienen relación con lo que el cliente solicita y esto hace que el cliente se desmotive o se molesten por el desorden que existe en este local.

A raíz de que no se ha realizado una buena organización, el trabajador tiene escasos conocimientos cuando un cliente le comenta sus dudas y eso hace que se sienta insatisfecho, el no tener respuesta a alguna objeción del negocio o lo que se ofrece hace que pierda, por ejemplo, al realizar algún proyecto en dicho Cyber se consulta si el empleado sabe aplicar enumeración de páginas o como se utiliza un sitio web y no tiene respuestas a las peticiones.

De la misma forma ha tenido problemas ya que no tiene suficiente personal lo cual la carga de trabajo, horas extras y tareas son más pesadas para el trabajador de este local, ya que lleva el trabajar todo el día por todas las actividades que le corresponden realizar y tiene como resultado clientes insatisfechos por la atención recibida, ya que se refleja agotamiento de parte del empleado, cabe recalcar que también la imposibilidad de pagar al nuevo personal contribuyen a la falta de trabajadores.

Finalmente, El Cyber Evans del Cantón Guillermo Baquerizo Moreno no cuenta con un horario definido, Porque la hora de entrada y de salida no es fija, mucho menos cuenta con horarios de descanso y eso hace que el cliente se sienta insatisfecho al momento de recibir un servicio, porque no pueden acercarse a alguna hora determinada, cabe recalcar que no lleva un registro u orden para las jornadas trabajadas, es decir que el empleado no tiene hora de entrada ni hora de salida.

JUSTIFICACIÓN

El estudio de caso denominado gestión administrativa del Cyber Evans en el Cantón Alfredo Baquerizo Moreno es pertinente para tener conocimientos de la gestión y procesos administrativos eficientes dentro del establecimiento, recalcando que en su anterioridad no se había realizado ningún estudio que aportara al crecimiento y desarrollo económico, a través de una gestión administrativa adecuada, realizada por el empleado direccionándose a incrementar la rentabilidad financiera en el Cyber.

El Cyber Evans se beneficiará directamente, ya que se tomará en cuenta el aporte para el desarrollo comercial por medio de la gestión administrativa, que le permitirá fijarse grandes metas y objetivos que conlleven a un aumento de ventas y un mejor servicio, tomando en cuenta los cargos y funciones que tiene el empleado para tener conocimientos de cómo está estructurado el Cyber relacionado a la motivación, liderazgo, capacitaciones, que ayudaran a tener una mejora dentro del mismo.

OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar la gestión administrativa que es ejercida en las actividades del Cyber Evans

Objetivos específicos

Evaluar la gestión administrativa que existe en el Cyber Evans, para medir como esta afecta en la disminución de la venta.

Determinar el desempeño de la gestión administrativa en el Cyber Evans.

Identificar soluciones que optimicen y logren mejoras en el Sistema Administrativo

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

El estudio de caso denominado Gestión administrativa en el Cyber Evans del cantón Alfredo Baquerizo moreno se encuentra enmarcado dentro de La línea de investigación Sistemas de Información y comunicación, emprendimiento e innovación porque permite incursionar en nuevos ámbitos y de la misma manera generar nuevas estrategias de negocio, por ello la sublínea de investigación es Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, ya que este local fue creado con fines sociales con el fin de dar un impacto positivo en el entorno.

MARCO CONCEPTUAL

Gestión

La gestión es la dimensión primordial del negocio, en ella se debe localizar la necesidad constante de comprender el ambiente, proyectar cambios en el mismo, ya sea través de un modelo de gestión estratégica con la meta de responder a sus exigencias. Asimismo, exponen que para la administración es imperativo disponer de modelos para evaluar la factibilidad antes y después de la planificación para el logro de las metas institucionales. Finalmente, consideran que para descifrar, gestionar y entender la modificación es importante un proyecto de trabajo, que permita definir a los modelos de gestión (Huertas & Suárez, 2020).

La gestión es percibida como un instrumento administrativo encargada de la formación de todas las gestiones encaminadas a lograr un desempeño factible asociado al aumento de la productividad para beneficiar en forma rentable y sostenible a la organización, reconociendo que los trabajadores son un recurso activo y necesario para lograr los fines institucionales, al mismo tiempo que enfatizan que en una organización la gestión del personal es lo más significativo: de ello deducen que los conceptos de gestión sería la acción en grupo de actividades de carácter operativo, funcional y administrativo que se desarrollan y promueven para los trabajadores que requieren de una empresa para lograr su éxito.

De acuerdo a Rodríguez (2020), los sistemas de gestión van a servir como conjuntos de normas y de principios que se encuentran relacionados a la acción y los efectos que produce una administración y gestión adecuada. Este podría en forma ideal aportar una serie de esquemas

teóricos, en sistemas para la administración factible que se va a elaborar sobre la comprensión y los análisis del comportamiento.

Gestión Administrativa

Para Caldas & Reyes Carrió (2020), para toda empresa va a requerir de una funcionalidad diaria, dado que las actuales exigencias legales son muy rígidas o por motivo de la exigencia de la propia organización interna, con la finalidad de llevar a cabo un grupo de procesos que se originan por la documentación de los departamentos administrativos. Las gestiones administrativas en las organizaciones se manejan dado que este proceso se lo ejecuta en una forma eficaz y con la profesionalidad más posible, para lo que se deben realizar una serie de premisas anticipadas que parten de evaluaciones de control realizadas:

- El proceso debe resultar en algo oportuno, esto quiere decir que no se van a producir demoras en diversos departamentos que se generan como resultado de una inadecuada serie de procesos de gestión dentro de la empresa.
- El proceso se encarga de la minimización sobre los costos, por lo cual se deben buscar varias simplificaciones y determinar la utilidad de los datos y de la información que se posean.
- El proceso debe ser algo riguroso y proporcionar una seguridad, donde el contenido de estos datos se van a ver reflejados en la confidencialidad que expresen los mismos.

La gestión administrativa es un procedimiento que incluye cuatro funciones ideales: planificación, organización, dirección y control.

Tabla 1.

Proceso de la gestión administrativa

<i>PROCESO</i>	<i>CONCEPTUALIZACIÓN</i>
<i>PLANIFICACION</i>	Es la primera función de administración, que trata de definir las variadas metas, fijar los objetivos, designar los recursos y los deberes que se desarrollarán en varios periodos determinados de tiempos.
<i>ORGANIZACIÓN</i>	Consiste en la formación de una estructura para repartir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, logrando el desarrollo de su trabajo, y poder obtener los objetivos primarios planificados.
<i>DIRECCIÓN</i>	Incluye la realización de las estrategias fijadas, orientando los esfuerzos hacia los fines trazados, a través de la comunicación, la motivación y el liderazgo.
<i>CONTROL</i>	Consiste en revisar que las tareas diseñadas estén alineadas con las estrategias que ya han sido planificadas, con el fin de corregir los problemas, para un mejor proceso de toma de decisiones.

Nota: La tabla compone información de autores que expresan los componentes de la gestión administrativa. Información obtenida del artículo científico de (González Rodríguez & Viteri Intriago, 2020). Elaboración propia.

Planeación

La planeación para Cadena (2020), comprende la definición de misiones, objetivos y la definición de las acciones necesarias para lograrlas; requiere tomar decisiones que sean posibles de ejecutar, lo cual consiste en elegir líneas de acción. Los planes proporcionan un enfoque racional para la consecución de los objetivos preseleccionados.

Las organizaciones que son mayormente competitivas son aquellas que alcanzan a disponer de una planeación estratégica efectiva, por ello es elemental que las MYPES desarrollen estrategias de planificación. No obstante, las MYPES confrontan diversos inconvenientes, que amenazan su existencia. Estas amenazas tienden a desplegarse en tanto la MYPES en la generalidad de los casos no dispone de un plan estratégico factible desde el inicio de operaciones. Si bien es indiscutible que estas empresas representan un importante sector de la economía mundial, su acción individual es de poca afectación. Las asociaciones de las pequeñas y medianas empresas fortalecen las acciones de éste importante sector y establece vinculaciones que generan impactos en la sociedad (Baldeos Ardian & Lioo Jordan, 2020).

Dicho plan puesto en acción en la organización tiene como uno de sus cimientos para el éxito del mismo, mantenerse demasiado vinculado a la gerencia o área de gestión de tal manera que pueda ser capaz de modificar la visión y misión en los resultados deseados por la organización. De este modo, se optimizaría el tiempo de operación, igualmente el número de problemas, retos o desafíos y lograría la participación de los colaboradores activa en la perspectiva de lograr el planteado futuro. La entidad u organización debe fidelizar a sus empleados; para que, hagan suya esa visión y misión (Gomez Zuñiga, 2021).

La planificación estratégica para la empresa es el plan ideal, en el que la dirección obtiene las decisiones planificadas que ha adoptado “ahora” respecto a lo que se va a hacer en los próximos años (que son de 3 a 5 años en un periodo de recomendable para una empresa), y que

los laboradores deben saber y seguir para ser competitivos y lograr finalmente el cumplir de los objetivos y metas de carácter estratégico planteadas en materia de rentabilidad, o simplemente conseguir la resistencia, supervivencia o consolidación de la organización (Calle Gómez & Gurumendi España, 2020, pág. 86).

Las estrategias deben probar unos procesos controlados y conscientes de planificación formal, separados en etapas claras, cada una de ellas delineadas a través de listados y sustentados por técnicas. En un inicio, la responsabilidad por dicho proceso general reposa en el director superior; en lo que hace referencia a su ejecución práctica, aquel responsable es el encargado de la primera planificación. A partir de este proceso, las ideas aparecen completamente terminadas, listas para hacerse limpias en cualquier caso que pueden ser aplicadas observando en forma minuciosa y prestando atención a los objetivos, presupuestos y planes operativos de diversos tipos.

Control de Gestión

El control de gestión no debe ser un inspector, debe ser motivador. Debe ayudar a definir la estrategia, a seguirla, a explicar la realidad, a mostrar desviaciones y sus causas y a aplicar herramientas para corregirlos. Debemos dar información interpretada. El control de gestión es una condición necesaria para asegurar el logro de los objetivos de la organización (Moreno E. F., 2018).

Se define a la gestión como el conjunto de acciones integradas para el logro de un objetivo a cierto plazo; es la acción principal de la administración y eslabón intermedio entre la planificación y los objetivos concretos que se pretenden alcanzar. Las manifestaciones de la gestión institucional existen a partir de la escuela clásica de la administración, con los pensamientos mecanicista de Taylor y anatómico de Fayol, que hicieron aportes importantes en la gestión, como el énfasis en las tareas con el empleo máximo del personal y la estructura, y

proceso administrativo basado en los principios de la división del trabajo, autoridad, responsabilidad, disciplina, unidad de mando y dirección. Los estudios de Max Weber, propone un modelo de gestión organizacional basado en las normas y reglamentos, con un estrecho control de sus actividades bien definidas, para lograr las metas y objetivos organizacionales (Zavaleta Cabrera, 2021).

El concepto de calidad puede tener varios significados dependiendo de la óptica que se analice de manera general, hace referencia a una filosofía de trabajo e incluso un estilo de vida a nivel empresarial que permite conducir a la organización por el camino hacia la excelencia. La concepción de calidad ha ido transformándose con el paso del tiempo, desde sus inicios hasta la concepción que se tiene actualmente, pues en un principio el aseguramiento de la calidad perseguía como fin detectar los productos defectuosos y separarlos de las líneas de producción antes de que estos lleguen a manos del consumidor final. Con el pasar de los años, las teorías y principios referentes a la calidad fueron evolucionando a fin de cuidar todo el proceso de manufactura del producto, lo cual permite en un sentido más amplio, gestionar toda la operación de una organización que apuesta por la diferenciación, mediante el desarrollo y la búsqueda de la mejora continua a largo plazo (Diaz Muñoz & Salazar Duque, 2021)

Finanzas

Las finanzas son una rama de la economía que trata del intercambio de recursos monetarios y títulos valores entre individuos, empresas y Estados. Estas entidades buscan administrar sus recursos escasos o superavitarios asignándolos adecuadamente y minimizando el riesgo para maximizar el valor de sus propietarios. Los recursos pueden ser monetarios dinero o no monetarios valores (Arroyo, Vásquez, & Villanueva, 2020).

Las finanzas son la base principal de una buena dirección que permite lograr un eficiente uso de los recursos financieros sobre la gestión de adquirir una mejor eficiencia económica; para

ello el administrador financiero debe tener una cultura general que le permita medir y reconocer el impacto de sus decisiones desde varios puntos de vistas ya sean económicos como financiero. Esta gestión traerá como resultado un elevado nivel productivo del trabajo y un uso más adecuado del capital de trabajo (Barreto Granda, 2020).

En una entidad, las políticas corporativas inciden mucho en sus finanzas, es por esto que esta investigación refleja cómo la continuidad y sostenibilidad en los procesos puede impactar los estados financieros, pues se observa que a pesar de tener el mismo tiempo en el mercado, la empresa de El Rosal ha demostrado mayor eficiencia en los recursos aportados por sus accionistas frente a la empresa de Subachoque, esto se podría atribuir a los continuos cambios que esta última ha tenido en su personal dirigente, lo cual impide que los ideales, proyectos y procesos tengan el suficiente tiempo para representar cambios eficientes financieramente y por el contrario signifique desgaste administrativos y financieros que impactan el crecimiento y expansión de las entidades (López-Rodríguez & Gil-Muñoz, 2020)

Marketing

El marketing no es sinónimo de comercialización o venta, sino que, precisamente, es la función que ayuda a identificar las verdaderas necesidades, expectativas y deseos del mercado, desarrollando los productos para satisfacerlos, validar las ofertas, colaborando a fijar los precios correspondientes, ofreciéndolos en los lugares adecuados y con buenas estrategias de comunicación y postventa. El marketing orienta todo el proceso mediante el cual las ideas se transforman en productos aceptados por el mercado (Kirberg, 2019).

El marketing tiene una función clave en la planeación estratégica de la empresa por varias razones. Primero, el marketing provee una filosofía guía, la cual sugiere que la estrategia de la empresa debería girar en torno del establecimiento de relaciones beneficiosas con grupos importantes de consumidores. En segundo lugar, el marketing ofrece datos a los planeadores

estratégicos, ya que les ayuda a identificar oportunidades de mercado atractivas y a evaluar el potencial de la empresa para obtener beneficios de ellas. La planeación de marketing es el acto de establecer un plan para cada negocio, producto o marca dentro de la empresa. El gerente de marketing trazará primero un plan a largo plazo en el cual se señalan los factores y fuerzas principales que influirán en el mercado durante los próximos años, los objetivos del período, las estrategias básicas que servirán para obtener la participación del mercado y los beneficios, el capital requerido y las utilidades esperadas (Sánchez Medina & de la Nuez-Hernández, 2020).

Innovación

La innovación es una fuente de ventajas competitivas que guarda relación con el desarrollo de nuevos productos, servicios y procesos; incluso, en modelos que generen características que sean de valor y de diferenciación. Todo proceso de innovación debe añadir un valor relevante para el cliente o consumidor, el cual percibirá la ventaja que se ofrece frente a la de la competencia (García Monsalve & Tumbajulca Ramírez, 2021, pág. 101)

Uno de los factores significantes para que exista una orientación de marketing dentro de una empresa es el conocimiento que de este se tenga, pues es el fundamento de la disciplina misma, cuyo conocimiento supone todo aquello que gira alrededor de la formulación de planes de marketing. Por otro lado, el conocimiento de mercadotecnia es adquirido por una organización durante el proceso de comercialización de sus productos o servicios, que puede ser acerca de los consumidores, la competencia o las estrategias de marketing mix (Sánchez-Gutiérrez, Vázquez-Ávila, & Mejía-Trejo, 2018).

La innovación toca dos aspectos importantes, uno es el comercial y el otro está relacionado con lo creativo, lo anterior puede dar pie a concebir la innovación como realizar lo que nadie ha imaginado todavía. Mientras el invento es la creación de una nueva idea, la innovación es un concepto más amplio, pues comprende el proceso de desarrollo y aplicación de

una nueva idea. Esta puede representar una recombinação de ideas viejas, un esquema que cuestiona el orden actual, una fórmula o un enfoque singular que sus proponentes perciben como novedoso (Batista & Estupiñan, 2018, pág. 10).

Organización

La organización es una estructura ordenada, ya que se debe priorizar para así: “Lograr una clasificación de tareas en relación a su importancia, el interés, la necesidad y la urgencia de dicha situación, la misma que va a ayudar a la organización de varias tareas que sean ejecutadas por personas y lograr un máximo rendimiento” (Ramirez, 2018, pág. 87).

Gestión de Recursos Humanos

La Gestión de Recursos Humanos establece los principios generales para el funcionamiento, desarrollo y movilización de las personas que la organización necesita para alcanzar sus objetivos, siempre acorde con la misión establecida. Las actividades relacionadas con la gestión de recursos humanos se han realizado de una forma u otra desde el comienzo de la sociedad, aunque el nacimiento de la industria de bienes y servicios puso de relieve la importancia de una mayor organización del trabajo. En otras palabras, siempre ha sido necesario contratar y despedir obreros, se ha precisado enseñar el trabajo a los recién llegados formarlos, se ha tenido que evaluar el rendimiento, o que elaborar sistemas de retribución. Sin embargo, estas tareas no siempre fueron realizadas de forma organizada. En los tiempos en que las funciones propias de la gestión de recursos humanos no se efectuaban de forma constante, e incluso consciente, y el hecho de hacer las cosas bien o mal no tenía grandes consecuencias, no se consideraba necesario que las empresas se dotaran a sí mismas de un departamento, dirección u órgano especializado en la actividad (Mesa, 2021, pág. 6)

La gestión de los recursos humanos es primordial para las organizaciones empresariales; en las últimas décadas se ha convertido en uno de los factores fundamentales de las políticas

empresariales, su impacto tiene alcance no sólo al interior de la organización, es un fenómeno que trasciende al ámbito social. El personal de una empresa, ya no es solo percibido como recurso o capital humano; además, es visto como talento humano susceptible de ser potenciado en beneficio de la gestión empresarial competitiva. Toda empresa que busca posicionarse sólidamente en el mercado requiere alcanzar las exigencias del cliente, de manera que lo separe de sus competidores por la eficiencia y calidad de los bienes y servicios variados que oferta, para lo que precisa del talento humano (Armijos Mayon & Bermúdez Burgos, 2019)

En varias compañías de gran realce, se espera que las personas que son recién contratadas puedan participar de varios seminarios de capacitación cuando ingresan apenas. En varios casos es necesario, el transmitir demasiada información con el mayor tiempo de antelación posible. Donde los seminarios consisten en métodos que permiten el aprendizaje de variados detalles sobre lo que ocasiona una correcta función en las compañías. Las personas que son recién contratadas información sobre lo que esperan de si mismos que va mucho más allá de la descripción normal de deberes (Training, 2019, pág. 162).

Indicadores de Ética

Los indicadores éticos son el resultado de distintas etapas de responsabilidad social ya que estos exigen compromiso, planificación y respeto tanto al individuo como a las normas, ofreciendo punto de vista adecuados para que la sociedad examine con espíritu crítico la información originaria de las instituciones, con la finalidad del accionar de las instituciones públicas obtengan la aprobación ciudadana por presentar conductas éticas que se ven reflejadas en la responsabilidad y transparencia de las actuaciones de los funcionarios (Tutillo Rodriguez, 2022, pág. 26)

De acuerdo a Redondo (2020), en todo caso algo a tener en cuenta a la hora de ofrecer un buen servicio de atención al cliente es un aspecto del que ya hemos hablado, pero es que es necesario hacer hincapié: tener una buena organización y herramientas que ayuden en su gestión es fundamental (p. 91).

Muchas veces tenemos reuniones planificadas con un tiempo estimado de finalización y a continuación ponemos otra reunión o tarea asignada, queremos decir con dejar tiempos abiertos a ese tiempo anterior o posterior a la tarea/reunión dediquemos un espacio para poder repasar conceptos, buscar alguna información para nuestra reunión, documentación a adjuntar, hacer un pequeño resumen de lo sucedido, hacer alguna llamada provocada por esa reunión, en definitiva, un tiempo para su gestión (Carrasco, 2018, pág. 24).

El desempeño laboral normalmente se relaciona con la gestión de administración la cual es esencial, para el logro de los objetivos, ya que los profesionales en un nivel empresarial van a integrar una serie de actividades que tienen la finalidad de cuidar los activos de un negocio y lograr el manejo en forma ordenada sobre los recursos para brindar servicios adecuados a varios ciudadanos que son beneficiados por el desempeño que se presentan en las empresas; por lo cual, el conocer sobre el desempeño de los trabajadores en una empresa va a considerarse relevante para su futuro organizacional, dado que este índice sobre la productividad en varios puntos relacionados y confirma el hecho de que la gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores se encuentran relacionados en forma directa, al mejoramiento de nuevas variables de trabajo (Bautista Fasabi & Delgado Bardales, 2020, pág. 1739).

MARCO METODOLÓGICO

El presente proyecto se maneja bajo un método descriptivo que posee como función un enfoque relacionado al realce de los problemas de investigación, mediante una evaluación de campo, en donde se determina la presencia de una o varias situaciones problemáticas que son representadas y expresadas en forma adecuada bajo una representación y enfoque especializados en la determinación de resultados. Dicha metodología se encuentra compuesta por variables cualitativas y cuantitativas que agrupan colecciones de información que van a ser evaluadas por medio del problema de evaluación científica de los datos, para la formulación de valores que sirvan al establecimiento de una conclusión fundamentada en pruebas veraces y pertinentes.

La técnica de investigación determinada para el estudio de caso va a consistir en 2 estudios diferenciados sobre el Cyber Evans usando la encuesta y la entrevista como fuente de recolección de datos principal, dada la exactitud de la técnica para la generación de información que pueda ser usada en el desarrollo del caso; por lo cual, es necesario un estudio de las variables para determinar las preguntas más factibles e idóneas que determinen una confiabilidad de los resultados que van a ser usados con los componentes cualitativos de la investigación y que contribuyan a la discusión de resultados.

El instrumento a usarse consiste en el uso de cuestionarios diseñados tanto para la encuesta, el mismo que va a estar compuesto por una serie de preguntas de opción múltiple, aplicando la Escala de Likert, la misma que asegure dar al participante de la investigación una seguridad y amplitud sobre los resultados; del mismo modo, la entrevista se genera usando un cuestionario de preguntas abiertas y de interpretación personal al participante sirviendo esta como una conversación entre el investigador y el entrevistado para la determinación de resultados de respaldo, que aumenten el valor de la investigación.

En esta encuesta se aplica una fórmula para poder delimitar la población con 23,49 clientes que constantemente acuden al Cyber Evans del Cantón Guillermo Baquerizo Moreno, con el fin de obtener información para la investigación del estudio de caso.

Formula:

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

CÁLCULO TAMAÑO DE MUESTRA FINITA

Parametro	Insertar Valor
N	24
Z	1,960
P	50,00%
Q	50,00%
e	3,00%

Tamaño de muestra
"n" =

23,49

RESULTADOS

El propietario menciona que cuenta con varias estrategias de venta dentro del Cyber, pero no todas son efectivas, sin buscar nuevas innovaciones para así poder tener más mercado; el gerente también comenta que el ambiente laboral en muchas ocasiones es un poco tenso, a pesar de que solo trabajan dos personas en dicho Cyber, al igual que la impuntualidad consiste en otra situación singular dentro del negocio dado que al momento de entregar un proyecto, generando tensión en el ambiente laboral por las pérdidas constantes de trabajo resultando en un conflicto de actitudes entre ambos trabajadores.

La administración en el Cyber Evans por lo que se observa en la tabla 2 se puede decir que le falta mejorar, ya que el 70% dice que la administración es regular esto puede demostrar que es necesario para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria en los grupos grandes, claro está que es importante que hasta en un pequeño local se lleve a cabo una buena administración para que esta se pueda formar de manera correcta.

Como se puede observar en la tabla 3 el 22% dijo que es muy bueno, el 43% menciona estar bueno y 35% afirma que la organización dentro del local es regular, esto confirma que la organización dentro del Cyber tiene algunas falencias, es decir que no identifican los problemas organizativos, es decir que no hay un proceso de análisis de organización dentro del mismo, pero tampoco los clientes mencionan que la organización es deficiente.

Se puede determinar que en el Cyber Evans las estrategias de publicidad digital no son las adecuadas, ni utilizadas para así poder expandir el mercado, además que las capacitaciones son pocas y no muy frecuentes y esto perjudica severamente el Cyber también comenta que la administración dentro, es un poco desorganizada ya que quien administra es el gerente, pero cuando no está quien realiza la administración es el colaborador.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los autores de los diferentes textos antes mencionados González Rodríguez & Viteri Intriago (2020) & Cadena, Planeacion: Concepto y modalidades (2020) expresan que la planeación consiste en un paso importante para el desarrollo de un negocio dado que se generan una serie de actividades que permiten anticipar eventos y prevenir una serie de riesgos que pueden estar presentes dentro del negocio, estoy de acuerdo con los autores citados en líneas anteriores, ya que la falta de planeación genera pérdidas de oportunidades y un desorden al realizar las tareas designada.

Como lo mencionan anteriormente los autores Calle Gómez & Gurumendi España (2020) Los beneficios que puede traer, como la definición de metas y objetivos realistas, esfuerzos enfocados y una visión compartida de organizar un futuro ideal en relación con el presente, de acuerdo a estos autores se encuentran entre las herramientas que más influyen en la formación de soluciones alternativas. y ayudar a las empresas a sobrevivir en un mundo tan competitivo. (Pág. 86)

Según el autor Ramirez (2018) & González Rodríguez & Viteri Intriago (2020) es una lista de tareas organizadas que se realizan de manera ordenada, relacionándose a la importancia, interés o necesidad que contiene cada una de los puntos a realizar dentro del local, para así tener mejor rendimiento, Incluyendo la creación de estructuras para la asignación de recursos físicos, financieros, humanos, técnicos y de información, el desarrollo del desempeño del trabajo y la capacidad para lograr los objetivos clave del programa, de acuerdo a los autores la organización ayuda a tener un orden dentro del local, el cual beneficia el incremento en ventas.

Como lo mencionan anteriormente los autores Moreno R. (2021) & Kirberg (2019) El Marketing no es sinónimo de comercialización o venta, se trata de ayudar a identificar las necesidades, expectativas y deseos reales del mercado, desarrollar productos que satisfagan esa necesidad, confirmar ofertas, fijar precios, distribuirlos en los lugares correctos, considero que el marketing es necesario para todas las pequeñas y grandes empresas obteniendo resultados favorables.

CONCLUSIONES

Se pudo constatar que hay factores con impactos negativos en la gestión administrativa, el no contar con una estructura organizacional, no tener objetivos a realizar, así como el no cumplir a los procesos administrativos afectando directamente en el método administrativo desarrollado.

Es importante aclarar que existe deficiencia en el proceso administrativo, por parte del trabajador, además que no está capacitado teniendo en cuenta que él tiene todos los cargos también se puede observar la falta de desarrollo personal y desmotivación, dando como conclusión el no retener clientes y teniendo resultados desfavorables que atrasa el servicio que este local brinda ya que la atención es lenta y deficiente.

Las empresas de hoy en día deben centrarse en el servicio al cliente, utilizar estrategias y técnicas de marketing para crecer en el mercado de modo que se pueda lograr la mejora del servicio, comunicarse con los clientes antes, durante y después de que el servicio sea recibido, para así tener una relación más sólida con el cliente

RECOMENDACIONES

- Es importante contratar un contador interno y personal administrativo para un mejor control, dirección y organización de las actividades de la empresa.
- Se recomienda realizar un análisis a corto plazo en la aplicación de procesos administrativos, ya que de esta manera se podrán medir los cambios, para así determinar, si se obtuvieron los resultados esperados, todo esto llevara a mejorar la administración dentro del local.
- Que el personal tenga conocimiento y sea capacitado, sobre las herramientas administrativas, porque de esta manera se tendrá conocimientos y se fortalecerán los procesos para así tener bases más sólidas para el crecimiento del local
- Se debe mejorar las estrategias publicitarias, especialmente con publicidad digital lo que permitirá resaltar la imagen del Cyber Evans.

REFERENCIAS

Bibliografía

- Armijos Mayon, F. B., & Bermúdez Burgos, A. I. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 163-170.
- Arroyo, P., Vásquez, R., & Villanueva, A. (2020). *Finanzas empresarial*. Lima: Universidad de lima.
- Asociación de Examinadores contra el Fraude. (18 de 12 de 2020). Obtenido de <https://acfe-spain.com/recursos-contrafraude/que-es-el-fraude>
- Atehortúa Hurtado, F. (2015). *Gestión y Auditoría de la Calidad para Instituciones Públicas*. Antioquía, Colombia: Universidad de Antioquía.
- Baldeos Ardian, L. A., & Lioo Jordan, F. d. (2020). Planeación estratégica y la competitividad de las MYPES en la provincia de Huaura del Perú. *Revista San Gregorio*, 78-91.
- Barreto Granda, N. B. (2020). Análisis Financiero: Factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 129-134.
- Batista, M. N., & Estupiñan, M. J. (2018). *Gestion empresarial y posmodernidad*. The authors.
- Bautista Fasabi, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 1737-1753.
- Cadena, C. C. (2020). *Planeacion: Concepto y modalidades*. Tabasco: Segunda edicion.
- Cadena, C. C. (2020). *Planeación: Concepto y Modalidades*. Tabasco: Segunda Edición por Carlos Ernesto Custodio Cadena.
- Caldas, M. E., & Reyes Carrión, M. (2020). *Empresa e iniciativa emprendedora (2020)*. Mexico: Editex.

- Calle Gómez, M. A., & Gurumendi España, I. E. (2020). Planeación Estratégica aplicada a profesionales de la medicina y la jurisprudencia. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 83-89.
- Carrasco, P. (2018). *Planificación y organización*. Editorial Elearning.
- Cavassa, C. R. (2004). *La gestión administrativa en las instituciones educativas*. Ciudad de Mexico: Limusa.
- Chávez Calderón, P. (2014). *Ética*. México: Grupo Editorial Patria.
- Coopers&Lybrand. (2017). *Nuevos conceptos de control interno*. España: Diaz de Santos.
- Diaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, 19-36.
- Fernández García, R. (2011). *La Dimensión del Desarrollo Sostenible*. España: Ecu.
- Finanzas empresarial*. (2020). Lima: Universidad de lima.
- Fundación Interamericana. (2015). *Aspectos Fundamentales de las Organizaciones Cooperativas*. Costa Rica: FIA.
- García Monsalve, J. J., & Tumbajulca Ramírez, I. A. (2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 99-110.
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G., & González Campos, C. H. (2018). *Los Macro Procesos: Un Nuevo Enfoque al Estudio de la Gestión Humana*. Cali, Colombia: Universidad del Valle.
- Garduño Estrada, L., Salinas Amescua, B., & Rojas Herrera, M. (2015). *Calidad de Vida y Bienestar Subjetivo*. México DF.: Plaza y Valdez S.A.
- Gomez Zuñiga, F. (2021). Relación entre la Planificación Estratégica y Gestión del Conocimiento. *Revista Horizontes*, 1683-1689.

Gonzales, S. D. (2006). *Gestión administrativa de personal*. Madrid: Thonsom Editores paraninfo

González Rodríguez, S. S., & Viteri Intriago, D. A. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 32-37.

Grupo Financiero Banco del Pacífico. (2013). *Código de Ética y Conducta*. Guayaquil: GFBP.

Huertas, T. E., & Suárez, E. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*, 165-177.

Huetteman, L. (2019). *El tesoro de los valores corporativos*. España: Pearson.

Jimenez, P. B. (2011). *Gestion Administrativa*. Sapientia: Universitat Jaume.

Jurado, J. (2017). *Historia de la administracion*. Medellin: ediciones diario actual.

Kirberg, A. S. (2019). *Marketing para emprender*. Bogota: Ediciones de la U.

López-Rodríguez, C. E., & Gil-Muñoz, M. D. (2020). Finanzas corporativas en las Empresas de Servicios Públicos de Subachoque y El Rosal Cundinamarca. *Semestre Económico*, 23 (55), 25-46.

Mesa, J. C. (2021). *Gestion de recursos Humanos*. Madrid: editorial universidad de almeria.

Mir, J. (2017). *Categorizar: el arte de crear y expandir categorías*. Barcelona: Libros de cabecera CL.

Moreno, E. F. (2018). *Control de Gestion*. Barcelona: Edicions de la Universitat de Barcelona.

Moreno, R. (2021). *Publicidad en redes socialels*. Colombia: Editorial Ra-Ma.

Naumov García, S. L. (2018). *Gestión e Innovación Total del Capital Humano*. México: Patria Educación.

Ochoa, J. (2017). *Desarrollo personal y profesional*. Quito: CODEU.

- Peciña, S. (2017). *El comercio electrónico: Una guía completa para gestionar la venta online*. Madrid: Esic Editorial.
- Pérez Bustamante & Ponce. (20 de 12 de 2020). Obtenido de <https://www.pbplaw.com/es/visto-bueno-terminacion-relaciones-laborales/>
- Pérez Chávez, J., & Fol Olguín, R. (2019). *Compendio Laboral Profesional*. México DF: Tax Editores.
- Ramírez, A. A. (2018). *Organización de Eventos empresariales*. Madrid: Ediciones Paraninfo, SA.
- Redondo, U. (2020). *Técnicos de alimentos y bebidas en barra y mesa*. Logroño: Editorial tutor formación .
- Rodríguez Hernández, J. E. (2020). De los Sistemas de Gestión al Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el Sector Público: Una Revisión del Caso Colombiano. *REAd. Revista Eletrônica de Administração*.
- Rodríguez, J. P. (2022). *La ética como elemento del ejercicio responsable* . Ebooks del Ecuador.
- Rosas, P. M. (Ed.). (2019). *Ética en los Negocios: Conceptos y casos* (Sexta ed.). México: Pearson.
- Sánchez Fernández de Valderrama, J. L. (2008). *Teoría y Práctica de la Auditoría I*. México: Ediciones Pirámide.
- Sánchez Medina, R. A., & de la Nuez-Hernández, D. (2020). Formulación de la estrategia de comercialización en la Distribuidora Cuba Ron. *Avances, vol. 22, núm. 3,*.
- Sanchez, E. D. (2014). *Gestión administrativa y comercial en restauración*. Madrid : Paraninfo.
- Sanchez, M. A. (2020). *Gestión administrativa del proceso comercial*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Sánchez-Gutiérrez, J., Vázquez-Ávila, G., & Mejía-Trejo, J. (2018). La mercadotecnia y los elementos que influyen en la competitividad de las mipymes comerciales en Guadalajara, México. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 27, 93-106*.

Training, D. C. (2019). *Como hacerse inolvidable*. Buenos Aires: Penguin Random House.

Tutillo Rodriguez, J. P. (2022). *La etica como elemento del ejercicio responsable*. Ebooks del Ecuador.

Universidad Técnica de Babahoyo. (01 de 2020). Líneas de Investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo. Babahoyo, Los Ríos.

Vásquez-Portomeñe Seijas, F. (2013). *Los delitos contra la Administración Pública*. España: Instituto Nacional de la Administración Pública.

Velásquez, M. G. (2016). *Ética en los Negocios, conceptos y casos*. México: Pearson.

Zavaleta Cabrera, E. M. (2021). Análisis de la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía Nacional - Perú. *Comuni@cción*, 53-64.

ANEXOS

Entrevista aplicada al Dueño y colaboradores del Cyber Evans

- 1.- ¿De qué manera realiza estrategias de venta para el Cyber?
- 2.- ¿De qué forma se resuelven los problemas dentro del Cyber?
- 3.- ¿Qué opina de la puntualidad al momento de entregar los trabajos?
- 4.- ¿Qué problemas se han presentado al momento de satisfacer al cliente?
- 5.- ¿Qué capacitaciones utilizan para el personal del Cyber?
- 6.- ¿Qué problemas se presentan al momento de cotizar los trabajos?
- 7.- ¿De qué forma cuenta con la administración dentro del Cyber?
- 8.- ¿Cuáles son las estrategias publicitarias que se utilizan dentro del Cyber?

Encuesta aplicada a los empleados del Cyber Evans

- 1.- ¿Cómo calificas la administración en el local?
 - a) Excelente
 - b) Muy Bueno
 - c) Bueno
 - d) Regular
 - e) deficiente
- ¿Cómo crees que es la organización dentro del Cyber Evans?
 - a) Excelente
 - b) Muy Bueno
 - c) Bueno
 - d) Regular
 - e) deficiente
- ¿El Cyber Evans tiene Estrategias de calidad para el servicio al cliente?
 - a) Excelente
 - b) Muy Bueno
 - c) Bueno
 - d) Regular
 - e) deficiente

ANEXO 2

Entrevista

Al aplicar herramientas de recolección de información como la entrevista, se revela información cuyos aspectos más relevantes son proporcionados por la unidad de observación, que se detalla a continuación, y son estos datos los ayudaran para obtener conclusiones válidas.

Tabla1

Resultados de la entrevista aplicada Al gerente y colaborador del cyber Evans

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿De qué manera realiza estrategias de venta para el Cyber?	El Cyber cuenta con varias estrategias para así tener más mercado, como: descuentos, ofertas y promociones.
2	¿De qué forma se resuelven los problemas dentro del Cyber?	El ambiente laboral suele ser tensa ya que se pueden encontrar involucrados los clientes.
3	¿Qué opinas de la puntualidad al momento de entregar los trabajos?	La puntualidad al entregar los trabajos es un poco inestable.
4	¿Cuáles son los procesos administrativos que lleva el Cyber?	Las que considero el colaborador del Cyber fue la planificación, dirección y control ya que la organización es algo que se complica.
5	¿Qué capacitaciones utilizan para el personal del Cyber?	Capacitaciones para atención al cliente y para aprender más las funciones del Cyber.
6	¿Qué problemas se presentan al momento de cotizar los trabajos?	Quien cotiza los trabajos es el gerente del Cyber y quien tiene dificultades es el colaborador.
7	¿De qué forma cuenta con la administración dentro del Cyber?	La administración del Cyber Evans, viene de parte del gerente pero el colaborador en quien lleva toda la contabilidad de los ingresos y egresos
8	¿Cuáles son las estrategias publicitarias que se utilizan dentro del Cyber?	Se utilizan estrategias físicas, ya que no cuentan con publicidad digital.

Fuente: Entrevista aplicada a la gerente y colaborador del Cyber Evans

Elaborado por: Melany Cruz

ANEXO 3

Encuesta

Tabla 2

¿Cómo calificas la administración en el local?

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Muy Bueno	0	0%
Bueno	7	30%
Regular	16	70%
Deficiente	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes del Cyber Evans

Elaborado por: Melany Cruz Alvear

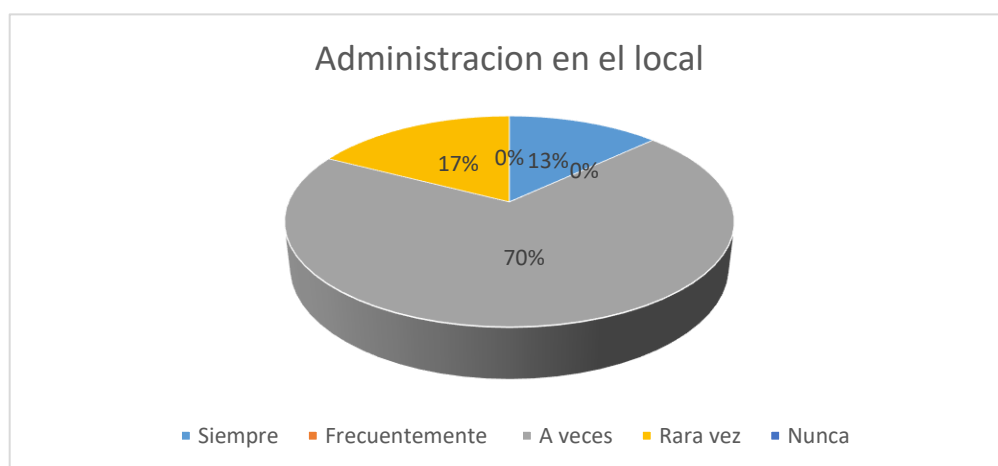


Tabla 3

¿Cómo crees que es la organización dentro del Cyber Evans?

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Muy Bueno	5	22%
Bueno	10	43%
Regular	8	35%
Deficiente	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes del Cyber Evans

Elaborado por: Melany Cruz Alvear

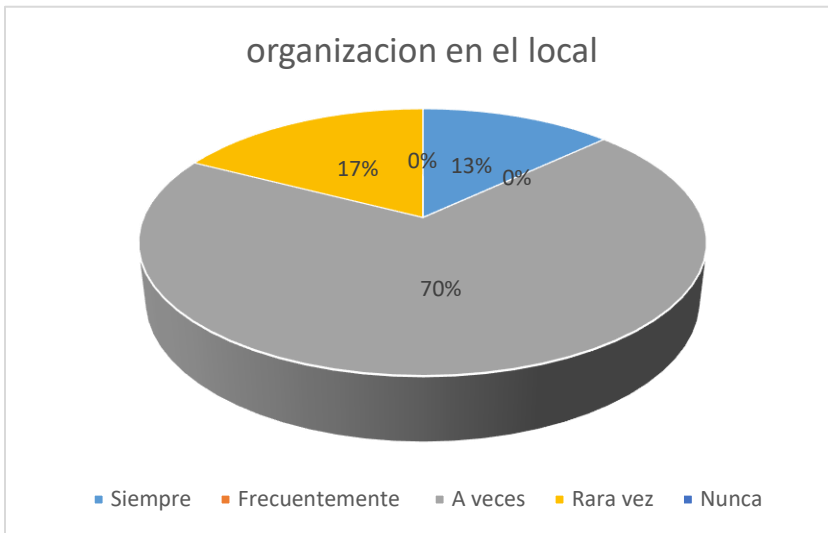


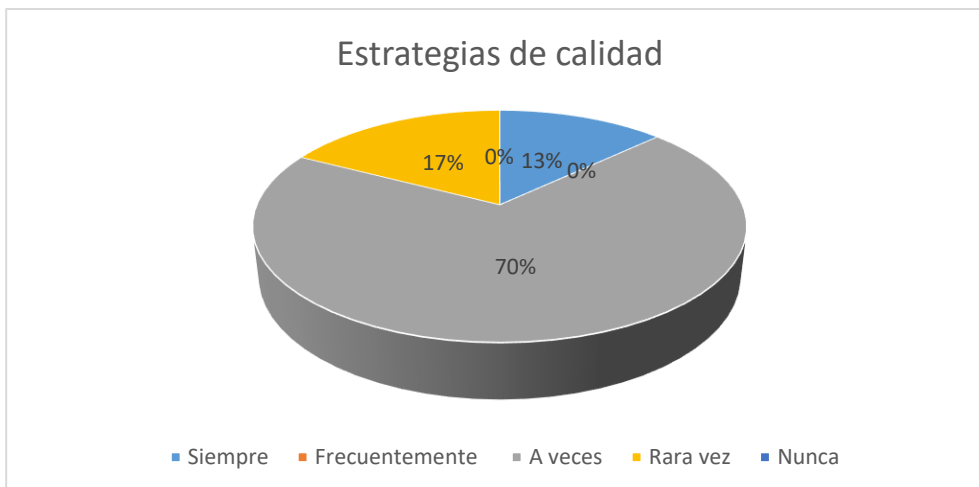
Tabla 4

¿El Cyber Evans tiene Estrategias de calidad para el servicio al cliente?

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	3	13%
Frecuentemente	0	0%
A veces	16	70%
Rara vez	4	17%
Nunca	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes del Cyber Evans

Elaborado por: Melany Cruz Alvear



ANEXO 4

Ruc correspondiente al Cyber Evans del Cantón Alfredo Baquerizo Moreno

RUC 1206710038001 Razón social ALVEAR ROBLES FABIAN ANDRES

Estado contribuyente en el RUC Nombre comercial

ACTIVO

Actividad económica principal

VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE PAPELERÍA COMO LÁPICES, BOLÍGRAFOS, PAPEL, ETCÉTERA, EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.

Tipo contribuyente	Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad
PERSONA NATURAL	OTROS	NO

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
07/03/2018	02/12/2021	07/03/2018	02/12/2021

Ocultar establecimientos

Establecimiento matriz:

Lista de establecimientos - 1 registro

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
001	EVAN'S	LOS RIOS / BABAHOYO / DR. CAMILO PONCE / S/N	ABIERTO

ANEXO 5

Babahoyo, 10 de Marzo del 2022

Sr(a)

Fabian Andres Alvear Robles

Propietario del Cyber Evans

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **CRUZ ALVEAR MELANY PAOLA**, con cédula de identidad 0928050186, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **GESTION ADMINISTRATIVA EN EL CYBER EVANS EN EL CANTON ALFREDO BAQUERIZO MORENO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente

Melany Cruz A

Melany Cruz Alvear

0928050186

Autorizado
Fabian Alvear R.
120671003-8
0967554427
Cyber Evans








ANEXO 6



Document Information

Analyzed document	ESTUDIO DE CASO-MELANY CRUZ ALVEAR.docx (D131227336)
Submitted	2022-03-22T23:04:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	mcruz186@fafi.utb.edu.ec
Similarity	7,8%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Trabajo final - Angela Torres.docx Document Trabajo final - Angela Torres.docx (D130915349) Submitted by: atorrese@fafi.utb.edu.ec Receiver: mpenaherrera.utb@analysis.orkund.com	 1
W	URL: http://scielo.sld.cu/pdf/nus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-83.pdf Fetched: 2021-06-16T02:57:43.9200000	 4
W	URL: https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/81/pacioli-81.pdf Fetched: 2020-11-14T20:39:29.5370000	 2
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / CONTROL DE GASTOS EMPRESA LOGBAN LOGISTICA BANANERA....pdf.docx Document CONTROL DE GASTOS EMPRESA LOGBAN LOGISTICA BANANERA....pdf.docx (D112953617) Submitted by: jramirez082@fafi.utb.edu.ec Receiver: fmorales.utb@analysis.orkund.com	 9
SA	EF_RSL_Tesis1_LaSernaGonzalesGustavoAdolfo_y_AvalosJaenSebastian.docx Document EF_RSL_Tesis1_LaSernaGonzalesGustavoAdolfo_y_AvalosJaenSebastian.docx (D120526165)	 1
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / GUERRERO LOOR STEPHANIE MELISSA - URKUND.docx Document GUERRERO LOOR STEPHANIE MELISSA - URKUND.docx (D131192185) Submitted by: Sguerrero@fafi.utb.edu.ec Receiver: jmorato.utb@analysis.orkund.com	 1
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / estudio de caso .pdf Document estudio de caso .pdf (D131190737) Submitted by: lemaj@fafi.utb.edu.ec Receiver: wpazmino.utb@analysis.orkund.com	 1