



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2021 - ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADO/A EN COMERCIO

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CYBER AUDIONET DE LA PARROQUIA SAN JUAN, CANTÓN
PUEBLOVIEJO**

EGRESADO:

LIGIA MARILEXY MORLA RODRÍGUEZ

TUTOR:

ING. DIEGO ANDRÉS PAZMIÑO ROMERO, MSc.

AÑO 2022

Contenido

Planteamiento del problema	3
Justificación	7
Objetivos del estudio	8
Línea de investigación	9
Marco conceptual	10
Marco metodológico	19
Resultados	21
Discusión de los resultados	23
Conclusiones	26
Recomendaciones	26
Referencias	28

Planteamiento del problema

El Cyber Audionet con RUC #0990685309001, ubicado en la parroquia San Juan, cantón Pueblo Viejo, es una institución con fines de lucro, que se dedica a actividades como pagos de servicios básicos, recargas de celulares, retiros de dinero, pagos a empresas de televisión pagada e internet, cobros de Bono de Desarrollo Humano, entre otras actividades. Como empresa privada, Audionet registra grandes actividades económicas. Actualmente el mismo es administrado por el señor Edgar Augusto Paucar T., hermano del propietario del cyber, el señor Edgar Agustín Paucar T. debido a que este no se encuentra en la localidad desde hace algunos años; en la actualidad AudioNet cuenta con 7 personas laborando en él.

Dentro del cyber Audionet se llevan a cabo una serie de procesos que no están totalmente claros, o no se los lleva a cabo en un orden específico para que el negocio funcione de manera adecuada. Lograr la productividad total del cyber se efectúa mediante atención al cliente, prestación de servicios, venta de artículos y demás, pero dada la desorganización de las actividades ya sea planificadas o no, que se ejecutan dentro del cyber, muchas veces es complicado manejar la operatividad del mismo adecuadamente y por estas situaciones el negocio a presentado diversos problemas que afectan la parte operativa de este.

El negocio como tal no solo funciona como cyber, puesto que en el mismo se realizan diversas operaciones como pagos de Bono de Desarrollo Humano, pagos de servicios básicos, pagos a diversas entidades bancarias, entre otras... y como tal, las operaciones antes mencionadas se realizan mediante un sistema de cobros y pagos que posee el cyber, pero en ocasiones dicho sistema de pagos presenta fallas y durante este tiempo no se realizan más

movimientos por este sistema hasta que el mismo se habilite nuevamente, generando tiempo perdido y por ende pérdida de dinero para el negocio.

Audionet no solo se desenvuelve como cyber, sino que también ofrece venta de tarjetas de recargas a diversas líneas telefónicas, venta de diversos accesorios de cómputo y venta de principales útiles escolares tales como cuadernos, carpetas, bolígrafos, hojas diversas, entre otros. Ahora bien, han existido ocasiones en donde el cyber vende todo el stock que se tenga de un artículo en específico, y dado que no se tiene un registro o control de inventarios el cyber queda desabastecido y por esto pierden clientes.

En comparación a muchos otros negocios del sector, Audionet es uno de los pocos locales en los cuales aún se llevan las cuentas a la antigua, es decir, en cuadernos a mano, y muchas veces por la gran afluencia de clientes o porque no existe mucho personal en momentos específicos para la atención, las trabajadoras no anotan algunos de los movimientos de caja que se dan en el día, y al momento de realizar los cierres de caja al finalizar las jornadas laborales, las mismas no cuadran y se torna un inconveniente en la contabilidad.

Dado que el cyber Audionet se encuentra ubicado en el centro de la Parroquia San Juan, y ofrece diversos servicios a sus clientes, se ha convertido en uno de los locales con mayor clientela en la Parroquia, pero un gran inconveniente que posee radica en la mala atención que reciben los clientes por parte de las trabajadoras, quienes en ocasiones no están de buen humor y lo hacen notar a la clientela, también la tardada atención al cliente en ocasiones hace que muchos de los clientes se desesperen y opten por irse a otros negocios.

El cyber no lleva un orden cronológico o previamente establecido de las actividades que se llevan a cabo dentro de la organización, es decir, no especifican las acciones que se realizan ya sea de manera diaria, semanal o mensual, empezando por horas de apertura del local, hasta horas de cierre. Consecuentemente existe una desorganización empresarial de las operaciones que realiza el personal de trabajo, debido a que han existido casos en donde llegan a faltar dos trabajadoras y solo una atiende el local en todo el día y de esta manera se afecta directamente al negocio ocasionando inconvenientes de manera interna y externa.

Para Audionet es complicado el proceso de selección y contratación de personal nuevo, dado que las personas encargadas de capacitar a los postulantes son las mismas que el personal de trabajo. En la actualidad, Audionet sigue usando el mismo recurso, y como resultado a largo plazo se encuentran pérdidas, ya sean monetarias o renunciaciones de trabajadoras por falta de capacitación al personal que se pretende contratar y a los actuales trabajadores, debido a que no se está actualizando ni nutriendo de nuevos conocimientos al equipo de trabajo.

El principal gerente propietario de Audionet se encuentra alejado del local físico, y por tales motivos es su hermano quien queda a cargo del negocio la mayoría del tiempo, pero han existido ocasiones en donde el personal de trabajo da objeciones, solicita permisos, entre otros..., pero al momento de aceptar o negar lo solicitado, el gerente propietario mediante vía telefónica que es medio por el cual las trabajadoras se comunican con él, dice algo y su hermano lo contrario, provocándose una situación problemática entre los trabajadores y el subgerente, puesto que es él quien quiere tener la razón.

Audionet contaba hasta el año 2020 solo con tres trabajadoras, en la actualidad Audionet cuenta con cinco personas laborando en el cyber, y aun así, para el entorno en el que se desenvuelven las actividades se ve muy necesaria la contratación de más personal, a fin de mejorar y agilizar la atención, dado que, por falta de trabajadores muchas veces se ha perdido clientela, no se desarrollan bien las actividades, las pocas trabajadoras no se alcanzan para atender a tantas personas y todo esto provoca cierta inestabilidad en el medio laboral.

Justificación

El presente caso de estudio analizó la situación administrativa por la que está atravesando el cyber, tomando como guía de referencia la planificación de las actividades que realizan continuamente dentro de la organización, desde los procedimientos internos, hasta las situaciones externas que pueden influir en ella.

El estudio de caso denominado Gestión Administrativa del Cyber Audionet de la Parroquia San Juan, cantón Pueblo Viejo es pertinente debido a las siguientes razones: De primera instancia, el cyber no cuenta o desconoce lo que serían las etapas del proceso administrativo como lo es la planeación, organización, dirección y control. El cyber no planifica las actividades que se van a llevar a cabo en el negocio y de la misma manera no organiza las mismas. Desafortunadamente el dueño y gerente propietario del negocio no se encuentra en la misma ciudad y eso complica el aspecto direccionador, y por ende el control que realiza el subgerente, quien es el hermano del dueño y propietario del negocio no es el más favorable para el cyber.

Debido a que la mayoría de los problemas que posee Audionet afectan la parte interna del cyber se ve necesario analizar los procesos que se dan dentro del local, a manera de detectar dónde se encuentran las falencias y evitar la extensión de los mismos, para así evitar un efecto rebote; es decir, que, una vez afectada la parte interna, la parte externa no es la excepción.

Objetivos del estudio

Objetivo General

- Analizar la Gestión administrativa del Cyber Audionet de la Parroquia San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

Objetivos Específicos

- Evaluar los procesos administrativos de la empresa.
- Medir el impacto negativo que tiene la problemática identificada dentro del cyber.
- Identificar los factores que están afectando el desarrollo económico del cyber.

Línea de investigación

El caso de estudio denominado “Gestión Administrativa del cyber Audionet de la Parroquia San Juan, Cantón Pueblo Viejo” se encuentra ligado con la línea de la carrera llamada Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control puesto que analiza las diversas etapas y procesos que se llevan a cabo dentro del negocio para la correcta ejecución de sus labores, en conjunto con la sublínea de la carrera de Comercio titulada Empresas e instituciones públicas y privadas debido a que directamente se está trabajando con un negocio privado con fines de lucro, y que desarrolla sus actividades comerciales de manera independiente y dentro del presente caso de estudio se tomará como variable principal la gestión administrativa que posee el cyber para posteriormente analizarla en sus diversas dimensiones.

Marco conceptual

Concepto de administración.

Define (Prieto & Therán, 2018) Si lo vemos por el lado etimológico, administrar viene del latín administrare que significa servir, y por eso se confunde desde la antigüedad con las actividades que realizan las personas a favor de otras, en especial desde el aspecto político, religioso, académico. También podemos enriquecer la teoría acudiendo al latín Administratione que traduce administración, gestión o gerencia y desglosando quedaría “ad” como dirección, tendencia, hacia y el complemento “minister” que significa tenencia servicio o subordinación.

Importancia de la administración

De acuerdo con (Acosta, Salas, Jiménez, & Guerra, 2018) “La administración sirve para que los gerentes puedan hacer viables, factibles y rentables todos sus planes, proyectos y programas de la mejor manera posible, con el menor costo y dentro de unos indicadores de eficiencia, efectividad e impacto”.

Expresa (Morales V. T., 2019) que, La administración también es importante porque fortalece el desarrollo, adaptación, permanencia, crecimiento, supervivencia y utilidad de las organizaciones en un mundo cambiante, globalizado y exigente que cada vez más exige una mayor competitividad y productividad para permanecer en el mercado

Concepto de organización empresarial

La organización de la empresa es una unidad social que divide y distribuye el trabajo entre las personas que lo forman, determinan las relaciones que deben existir entre ellas y fija sus responsabilidades con la intención de alcanzar los objetivos de la

forma más efectiva, Según (Tarodo, 2019) esta definición, pueden ser organizaciones de empresas las empresas productoras y de servicios, los colegios, los hospitales, etc., de ahí que para referirse a empresa se hable de organización, porque la empresa es un conjunto de medios organizados para la consecución de un fin.

Los departamentos más importantes de una empresa son:

De acuerdo con (Banguero, Carrillo, & Aponte, 2018) son los más importante dentro de una empresa el:

Departamento de producción: El departamento de producción es aquel que se encarga de comprar materias primas para fabricar productos y servicios. Según Este departamento lo utilizan las empresas que fabrican productos y servicios dentro de ella (sector secundario) mientras que las empresas del sector primario y del sector terciario no suelen tener este departamento.

Departamento de compras: El departamento de compras es aquel que se encarga de la compra de materiales necesarios para la producción de productos y servicios. Este departamento realiza actividades como; relacionarse con los proveedores, informarse de los productos y servicios a comprar o estudiar y analizar las ofertas que llegan a la empresa.

Departamento de ventas: Es aquel que se encarga de vender a los clientes los productos o servicios que la empresa fabrica o comercializa. Este departamento realiza tareas como: realizar estudios de mercado, promocionar los productos y servicios y planificar las políticas de precios.

Departamento de finanzas: El departamento de finanzas es aquel que logra los recursos financieros para hacer frente a los pagos necesarios para la compra de materias primas, pagos a los empleados y compra del material necesario en la empresa.

Departamento de contabilidad: El departamento de contabilidad es aquel que se encarga de registrar en los libros contables todas las operaciones contables de la empresa. Este departamento se encarga, entre otras funciones, de llevar los libros de contabilidad, confeccionar las cuentas anuales y elaborar los inventarios y los balances.

Departamento de personal o de recursos humanos: El departamento de personal o de recursos humanos se encarga de coordinar, a través de las personas que compone la empresa, el resto de departamentos (pág. 55)

¿Qué se entiende por misión y por qué es importante definirla

Para (Ganivet, 2019) “Determinar la misión, razón de ser o finalidad de una organización es quizá la labor más difícil en todo el proceso de la planeación” porque:

- a) La razón de ser representa para la organización el más alto objetivo sobre el cual se construyen todos los procesos de planeación y de gestión. Por tanto, una equivocación en su definición lleva inevitablemente a errores en las demás etapas del proceso de planeación y gestión de la entidad.
- b) La misión constituye la última y más elevada aspiración en donde convergen todos los esfuerzos de la organización. Es como el faro que guía la acción de todos los actores institucionales hacia el puerto seguro.

c) Todos los actores de la institución deben estar completamente identificados, comprometidos con la misión. Por lo tanto, su definición debe ser el resultado de un ejercicio consensuado entre todos y no una imposición desde arriba.

d) Los actores deben entender que no se trata de una decisión futura, sino de una decisión hoy para construir el futuro, es la definición de un gran propósito hoy para ser logrado en el futuro.

e) En la mayoría de las organizaciones no existe una cultura organizacional enfocada hacia la planeación y la gestión estratégica, y la misión se considera como un mero formalismo sin contenido práctico ni funcional para la entidad
(pág. 32)

El trabajo en equipo

De acuerdo con (Castalver, 2019) En las empresas, las actividades a desarrollar se llevan a cabo mediante equipos de trabajo. Un equipo es un conjunto de personas calificadas y organizadas para conseguir unos determinados objetivos, bajo la dirección de un responsable. Este lleva a cabo su trabajo mediante acciones estratégicas y procedimientos establecidos. Existe una interdependencia entre los miembros del equipo, el trabajo de cada uno influye en el de los demás, su unión refuerza el equipo y se consiguen mejor los objetivos que actuando cada uno por su cuenta

El equipo humano aporta:

- Conocimiento
- Capacidad de ejecución
- Convicción

- Progreso y afán de superación
- Responsabilidad

La empresa deberá cuidar al equipo humano si quiere sobrevivir en el tiempo. La manera de hacerlo es invirtiendo en la formación adecuada a las capacidades e intereses del personal, estableciendo planes de carrera profesional e incentivos para todos los miembros de la organización (pág. 55)

Rentabilidad

La rentabilidad de un negocio depende mucho de clientes y proveedores. Los clientes son los que nos proporcionan los ingresos porque son quienes consumen, compran y utilizan nuestros productos y servicios.

Por su parte, los proveedores son una parte fundamental de los negocios porque los productos que necesitamos en nuestro proceso de elaboración, es decir, productos tales como las materias primas, así como los servicios que consume nuestra empresa diariamente, son vitales para el ejercicio de la actividad económica y dependen de que nuestros proveedores nos sirvan en tiempo, forma, precio y calidad.

División del trabajo y funciones

Dice (Ramirez, 2019) que, Tradicionalmente el trabajo se divide en tareas especializadas y se organiza en distintos departamentos. La división del trabajo consiste en el reparto o división de las tareas en las que se puede descomponer una actividad con el objetivo de reducir los esfuerzos que realizan los trabajadores y mejorar los resultados tanto cuantitativa como cualitativamente.

El Balanced Score Card

Para (Izar, 2019) El Balanced Score Card se ha traducido al español como Cuadro de Mando Integral (cmi). Su creación data del año 1992 y se debe a dos investigadores norteamericanos, Robert Kaplan y David Norton, quienes lo aplicaron en una empresa de semiconductores ese año.

Es una herramienta de gestión que considera las siguientes 4 perspectivas:

1. Financiera, que es la obvia para cualquier empresa privada, ya que los socios invierten su dinero esperando generar ganancias.
2. De los clientes, ya que tener clientes satisfechos con los productos y servicios de la empresa genera rentabilidad.
3. De los procesos internos, buscando producir los artículos y servicios con calidad y de la manera más eficiente.
4. De crecimiento del personal, ya que tener empleados capaces, motivados y creativos forma el capital intelectual, que es sumamente importante en esta época de cambios constantes (pág. 88)

Objetivo e importancia de la gestión de inventarios

La gestión de inventarios consiste en administrar los inventarios que se requiere mantener dentro de una organización para que tales elementos funcionen con la mayor efectividad y al menor coste posible. De acuerdo con (López, 2019) Un inventario es la existencia de bienes mantenidos para su uso o venta en el futuro. La gestión de inventarios consiste en mantener disponibles estos bienes al momento de requerir su uso o venta, basados en políticas que permitan decidir cuándo y en qué cantidad reabastecer el inventario (pág. 45)

Control de la calidad

De acuerdo con (Cortés, 2019) El control de la calidad era la aplicación de técnicas y medios para alcanzar, mantener y mejorar la calidad de un producto o de un servicio. Para su consecución, se planteaban las siguientes técnicas y actividades, relacionadas en la consecución del fin tratado:

1. Especificación de las necesidades del producto o servicio
2. Diseño del producto o servicio de manera que cumpliera con las especificaciones.
3. Producción o instalación que cumpliera completamente con las especificaciones.
4. Inspección para cerciorarse del cumplimiento de las especificaciones.
5. Revisión durante el uso a fin de que se recogiera información, a fin de que en caso necesario sirviera como base para modificar las especificaciones.

El desarrollo de estas actividades proporcionaba al cliente un mejor producto o servicio al menor costo.

El sistema de gestión

De acuerdo con (Morales & Pardo, 2019) Asimilar el concepto de sistema de gestión es primordial para comprender el papel que juegan las normas de la calidad, ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo dentro del mundo empresarial. Todas las normas plantean como requisito el establecimiento de un sistema de gestión en el ámbito que les corresponde:

ISO 9001: la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

ISO 14001: para lograr los resultados previstos, incluida la mejora de su desempeño ambiental, la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión ambiental, que incluya los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

ISO 45001: la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma.

Un sistema de gestión es un conjunto de elementos interrelacionados que nos permiten desarrollar nuestro negocio. Por negocio se entiende la ocupación a la que se dedica la organización, ya sea esta pública, privada, con o sin fines de lucro (pág. 44)

La gestión de Recursos Humanos

Para (Moreno, 2019) La gestión de recursos humanos hace referencia al conjunto de principios, procesos y actividades de carácter técnico, especializado y funcional, encaminados a planificar, organizar, dirigir y controlar las diversas funciones operativas relativas a los RRHH de la empresa con el fin de conseguir aprovechar, desarrollar y mantener el equipo humano que trabaja en ella.

El liderazgo

Para (Delgado & Rodríguez, 2019) En toda empresa siempre existen un cierto número de líderes, que son las personas que son seguidas por los demás trabajadores, y que lógicamente son tomadas como referencia para la adopción de decisiones, marcando la tendencia con la cual habitualmente se procede en la empresa. Dichos trabajadores se erigen, de esta manera, como los jefes de facto en el devenir diario de las empresas. El líder suele ser una persona que tiene una serie de características innatas para poder relacionarse con las personas, ejerciendo de esta manera y por ello un liderazgo.

Liderar una organización

Para (Madrigal) La dirección de una organización implica retos. Al dirigirla se deben conocer sus límites y alcances, los conceptos de las ciencias de la conducta y la manera de aplicarlos, además de las habilidades necesarias para determinar las decisiones que debe tomar. Conducir e influir en la conducta de los demás no debe ser asunto de un solo momento. El líder influye y la guía constantemente. Evalúa su propio desempeño y reinicia su misión y visión conforme va alcanzando metas y objetivos predeterminados.

De acuerdo con la autora (Madrigal) El liderazgo y la administración son responsabilidades de tiempo completo que se deben poner en práctica a toda hora del día con creatividad y versatilidad, de acuerdo con cada situación. Una de las principales funciones de los líderes en las organizaciones es la administración.

Marco metodológico

Método: El caso de estudio que hace referencia a la Gestión Administrativa del Cyber Audionet de la parroquia San Juan, cantón Pueblo Viejo se desarrolló bajo la metodología descriptiva, la cual permitió analizar y luego describir cuál es el patrón que sigue la empresa para el desarrollo de sus actividades, posteriormente permitió conocer de manera detallada las situaciones por las que estaba inmersa la empresa y definir en qué situación se encuentra actualmente.

Técnicas: Las técnicas empleadas en el estudio de caso que sirvieron para adquirir aún mayor información y definir por qué escenario se encuentra el cyber fueron las siguientes:

- **Entrevista:** Se realizó un banco de preguntas dirigido al subgerente del cyber Audionet, de manera que mediante sus perspectivas y las vivencias personales por las que él atraviesa día a día en el cyber se conociera su punto de vista respecto a las diversas situaciones administrativas del local.
- **Encuestas:** Se formuló un banco de preguntas dirigidas al personal que conforma la empresa, para por medio de este obtener información más detallada y precisa desde otra perspectiva que permita conocer demás hechos que se dan dentro del cyber.
- **Observación:** Mediante una ficha de observación se pudo ir constatando diversas acciones y circunstancias que dejan ver la falta de un ente direccionador dentro de cyber, así como dan a notar demás situaciones problemáticas que se suscitan dentro del cyber.

Instrumentos

Los instrumentos aplicados durante el desarrollo del caso de estudio fueron:

- ❖ Cuestionario de entrevista - Dirigida al subgerente.
- ❖ Formulario de encuesta - Aplicada a los trabajadores.
- ❖ Ficha de observación - En base al entorno laboral.

Resultados

A continuación, se detalla la información recolectada mediante una entrevista, resaltando los aspectos más relevantes encontrados en la presente:

Tabla 1

Resultados de la entrevista aplicada al subgerente propietario del cyber Audionet

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Considera usted que sus empleados están capacitados para sus respectivos puestos de trabajo y por qué?	Si, porque tienen que tener un conocimiento contable básico.
2	¿Cómo maneja las situaciones problemáticas que se puedan suscitar dentro del cyber?	Cuando el problema pasa a mayores yo intervengo de mediador.
3	¿De qué manera cree usted que afecta al negocio no capacitar constantemente los conocimientos de los empleados?	De manera financiera.
4	¿Cómo evalúa el trabajo de sus empleados?	El buen trabajo se refleja en las ganancias.
5	¿Qué aspectos toma en cuenta al momento de contratar nuevo personal para laborar en el cyber?	Tener una base de conocimiento contable, ser de la localidad.
6	¿Piensa usted que las pérdidas o ganancias que ha tenido su empresa son responsabilidad única de los trabajadores y por qué?	Sí, porque ellos son los que manejan el trabajo al 100%.
7	¿Usted considera que dentro de su empresa se cumple con todas las etapas del proceso administrativo, es decir, planeación, organización, dirección y control?	Si, porque se tiene establecida una rutina.
8	Dentro de las actividades que realiza su empresa, ¿cuál cree usted que es la que necesita mayor atención o mejoras y por qué?	La parte contable, puesto que muchas veces suele faltar dinero.

Fuente: Entrevista aplicada al subgerente propietario del cyber Audionet.

Elaborado por: Ligia Marilexy Morla Rodríguez

A través de la aplicación de encuestas al personal de trabajo del cyber, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 2

Actualización de conocimientos de los empleados para manejo de las cuentas

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	80%
Neutral	1	20%
En desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del cyber AUDIONET

Elaborado por: Ligia Marilexy Morla Rodríguez

Tabla 3

Desarrollo económico durante la pandemia

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Muy alto	1	20%
Alto	4	80%
Regular	0	0%
Bajo	0	0%
Muy bajo	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del cyber Audionet

Elaborado por: Ligia Marilexy Morla Rodríguez

Tabla 4

Importancia de realizar un inventario

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Muy importante	5	100%
importante	0	0%
Neutral	0	0%
Poco importante	0	0%
No es importante	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del cyber Audionet

Elaborado por: Ligia Marilexy Morla Rodríguez

Discusión de los resultados

Tal como se observó en la tabla 1 denominada "*Resultados de la entrevista aplicada al gerente propietario del cyber Audionet*" se puede manifestar que:

Mediante la aplicación de la presente entrevista dirigida al subgerente propietario de cyber se pudo obtener como resultado que en Audionet es imprescindible contar con personal capacitado en el ámbito contable para ejercer de manera adecuada las labores que aquí se dan, puesto que la totalidad de las actividades que se desarrollan dentro del local las realiza únicamente el personal de trabajo, siendo el gerente el encargado únicamente de supervisar de manera leve que las actividades se cumplan. De la misma manera; dentro de la institución se han venido suscitando ciertos inconvenientes en el ámbito financiero, dado que en ocasiones la contabilidad de las cuentas suele ser equívoca, por tanto, dentro de la empresa la parte administrativa es aquella que suele presentar problemas de manera continua.

Así mismo, por medio de la entrevista aplicada se pudo manifestó que se considera que Audionet es una empresa capaz de competir con las demás del sector, esto debido a la capacidad de trabajo que se les exige a los empleados es estricta, desde un diferenciador tan mínimo como el horario de inicio de las labores, hasta laborar en días en que la competencia no lo hace. Con el objetivo de incrementar las ventas y resaltar ante los clientes, Audionet aplica también estrategias competitivas que han hecho resaltar su trabajo, sin embargo, también se manifestó que una desventaja en la empresa son las fallas en el sistema que este maneja, dado que cuando esto sucede la clientela se dirige hacia la competencia, provocando en la empresa un impacto sobre las ganancias y pérdida de clientela.

Consecutivamente, las diversas situaciones problemáticas que se han originado dentro del cyber es otro problema que aqueja a la institución, puesto que el subgerente no trata de la manera adecuada lo suscitado ocasionando así la extensión de un problema que aunque en ocasiones suele ser mínimo, la falta de toma de decisiones sobre este hace crecer su extensión, debido a que la mayoría de las veces suelen ser problemas internos es decir entre empleadas o en relación de jefe-trabajadoras, y estos suelen repercutir en la atención y trato que se le da al cliente.

Finalmente, para Audionet uno de los problemas que más aquejan a la institución son los problemas económicos debido a que, aunque sí se registran ganancias para el local en su mayoría de labores, existe un porcentaje afectado debido al mal manejo de las cuentas que se tienen y esto se ve reflejado en aquel porcentaje de resultado de labores en el cual quedan ha descubierto situaciones como faltantes en las cuentas de cierre de caja y sobrantes, dando a notar así la falta de actualización de conocimientos de los empleados para evitar la prolongación de problemas de esta índole.

De manera consecutiva, al observar la tabla 2 denominada "*Actualización de conocimientos de los empleados para manejo de las cuentas*" correspondiente a la aplicación de encuestas al personal de trabajo del cyber, los resultados fueron los siguientes:

Las respuestas dan como resultado que la mayoría del personal de trabajo considera que es necesaria la actualización de sus conocimientos para mejorar la forma en que se manejan de las cuentas con las que trabaja la empresa; mientras que la minoría piensa que en ocasiones las cuentas se manejan tanto de manera favorable como desfavorable para la empresa, esto debido

a que en ocasiones al realizar los respectivos cierres de cajas, muchas veces las cuentas no cuadran ocasionando así un desbalance, tanto para el cyber, como para los empleados; en las reiteradas ocasiones que ha sucedido esto, el dinero faltante ha tenido que ser cubierto con parte del sueldo de los trabajadores.

Como resultado de lo expresado por los trabajadores en la tabla 3 denominada "*Desarrollo económico durante la pandemia*" se obtuvo como resultado que para ellos desde el inicio de la pandemia por COVID-19 hasta la actualidad, el desarrollo que ha tenido el cyber ha sido bueno, dado que como se hacía mención anteriormente, el negocio posee distintivos tales como: que en inicios de la pandemia ellos redujeron muy poco las horas de trabajo, los trabajadores acudían diariamente, y los horarios en ocasiones eran extendidos, y por tales motivos la población los escogía.

Por último, como se puede observar en la tabla 4 titulada "*Importancia de realizar un inventario*" los resultados de las presentes encuestas aplicadas a los trabajadores arrojan como resultado que realizar un inventario de todos los productos que entran y salen o posee en su stock el cyber es importante y todos los trabajadores están conscientes de aquello.

Cabe recalcar que dentro del cyber si se lleva un registro de los productos que se poseen, no obstante, la problemática que se desencadena con el mismo radica en la desactualización y por ende el desabastecimiento de los bienes que lo componen, puesto que se han venido dando situaciones en las que al momento de realizar una venta el trabajador cree contar con un producto, pero al momento de dirigirse a percha o bodega y buscar el bien, éste no se encuentra. dando a notar así a los clientes que no se tiene un registro de lo que el cyber posee y por tanto creando una imagen negativa sobre este aspecto dentro del cyber.

Conclusiones

Las situaciones que afectan mayormente al cyber Audionet son tales como; falta de planeación para las actividades a realizarse ya sea de manera diaria, semanal, mensual o trimestral; organización para el cumplimiento de las labores que desempeña el personal de trabajo; problemas económicos afectando directamente las cuentas y la economía del cyber, y operativos que afectan tanto a el personal de trabajo como al negocio, que de no ser tratados con el debido rigor que requieren, como consecuencia a largo plazo estos podrían afectar la operatividad y existencia del negocio.

Mediante el uso de métodos, técnicas y herramientas se pudo definir que el personal de trabajo del cyber presenta una serie de inconformidades en relación a cómo es el proceso de contratación de nuevo personal de trabajo, dado que el mismo significa para ellos mayor carga de trabajo los primeros días de labor del nuevo empleado, así mismo la falta de capacitación en materia contable es un elemento que está afectando a las labores dentro de la institución, ya que muchos de los problemas financieros que se dan se deben en gran parte a la falta de conocimiento o desactualización de estos por parte de los empleados.

Algunos puntos clave que se pudieron identificar y que están afectando el desarrollo económico del cyber son no llevar una correcta administración de las cuentas que maneja la empresa y así mismo no llevar un inventario en tiempos específicos en la empresa. En base a los instrumentos de recolección aplicados se pudo definir que ambos puntos han estado afectando la empresa desde tiempos anteriores a la pandemia de COVID-19 hasta la actualidad.

Recomendaciones

Audionet debe contar con la utilización de las etapas del proceso administrativo, como lo es la planeación, organización, dirección y control para mediante estas lograr un mejor desarrollo de sus labores, dado que se ve necesario para el negocio para el negocio ponerlas en práctica en aspectos tales como; planeación de las actividades que se den dentro del negocio, organización del personal de trabajo, dirección y control de las labores por parte del encargado para por medio de esta mejorar el nivel de productividad del cyber y de esta manera mejorar tanto interna y externamente.

El proceso de contratación de personal nuevo en para el local debe ajustarse a los procesos que ya se mantienen dentro del cyber, de tal forma que si son las trabajadoras quienes capaciten a las nuevas postulantes al trabajo, se ve necesario el reconocimiento o remuneración extra por dicha carga de trabajo. Así mismo, es necesario que las trabajadoras asistan a talleres de actualización de conocimientos en materia contable y financiera de manera continua, para por medio de estas nutrir sus conocimientos básicos y a medida que pase el tiempo no ver repercusiones por desactualización de los mismos en las finanzas del cyber.

Así mismo, se debe trabajar en la actualización del inventario de manera periódica para estar al tanto de lo que se dispone o no para la clientela del cyber y así evitar percances que puedan manchar la imagen del cyber Audionet. Por otra parte, es recomendable que se trabaje en la erradicación de fallas en la administración de la empresa puesto que una correcta administración contribuirá a un mejor desenvolvimiento en todo aspecto para el negocio.

Referencias

- Banguero, h., Carrillo, L., & Aponte, E. (2018). *Planeación y gestión estratégica de las organizaciones: conceptos, métodos y casos de aplicación*. Autónoma de Occidente.
- Castalver, M. (2019). *Información y gestión operativa de la compraventa internacional*. Editorial Elearning.
- Cortés, M. (2019). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. ICB Editorial.
- Delgado, J., & Rodríguez, D. (2019). *El liderazgo en la dirección de empresas: Todo lo que debes saber para liderar un proyecto empresarial*. Editatum.
- Ganivet, J. (2019). *Gestión de pedidos y stock*. Editorial Learning.
- Izar, j. (2019). *Contabilidad administrativa*. IMCP.
- López, J. (2019). *Gestión de inventarios*. Editorial Learning.
- Madrigal, B. (s.f.). *Líderes y liderazgo*.
- Morales, N., & Pardo, J. (2019). *Guía práctica para la integración de sistemas de gestión: ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001*. AENORedicciones.
- Moreno, v. (2019). *Gestión de recursos humanos*. IC Editorial.
- Prieto, J., & Therán, I. (2018). *Administración: Teorías, autores, fases y reflexiones*. Ediciones de la U.
- Ramirez, E. (2019). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. Editorial Elearning.
- Tarodo, C. (2019). *Comunicación empresarial y atención al cliente (GRADO MEDIO): Emprendimiento y emprendedores*. RA-MA Editorial.

ANEXO 01**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE PROPIETARIO DEL CYBER**

TEMA: Gestión Administrativa del Cyber "Audionet " de la Parroquia San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

OBJETIVO: Conocer cuál es el criterio que tiene el gerente propietario del cyber respecto a las diversas actividades administrativas que se suscitan dentro del cyber.

1. **¿Considera usted que sus empleados están capacitados para sus respectivos puestos de trabajo y por qué?**
2. **¿Cómo maneja las situaciones problemáticas que se puedan suscitar dentro del cyber?**
3. **¿De qué manera cree usted que afecta al negocio no capacitar constantemente los conocimientos de los empleados?**
4. **¿Cómo evalúa el trabajo de sus empleados?**
5. **¿Qué aspectos toma en cuenta al momento de contratar nuevo personal para laborar en el cyber?**
6. **¿Piensa usted que las pérdidas o ganancias que ha tenido su empresa son responsabilidad única de los trabajadores y por qué?**
7. **¿Usted considera que dentro de su negocio se cumple con todas las etapas del proceso administrativo, es decir, planeación, organización, dirección y control?**
8. **Dentro de las actividades económicas que realiza el cyber, ¿cuál cree usted que es la que necesita mayor atención o mejoras y ¿por qué??**






ANEXO 02

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE TRABAJO DEL CYBER






TEMA: Gestión Administrativa del Cyber "Audionet " de la Parroquia San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

OBJETIVO: Conocer cuál es el punto de vista que tienen el personal de trabajo respecto a las diversas actividades administrativas que se suscitan dentro del cyber.






1. **¿Cree usted que es necesaria la actualización de los conocimientos de los empleados del cyber para realizar un mejor manejo de las cuentas con las que trabajan?**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total, desacuerdo
				






2. **¿Considera que el cyber Audionet puede competir con las demás empresas del sector?**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total, desacuerdo
				






3. **Pandemia mundial por COVID-19: ¿Cómo considera que ha estado el cyber durante la pandemia en comparación a épocas anteriores con respecto al desarrollo económico?**

Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo
				






4. **Usted considera que la actual situación financiera del Cyber es:**

Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Deficiente
				






5. **¿Considera que la manera en la que los empleados aplican los procesos administrativos en el negocio es la correcta?**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total, desacuerdo
				






6. **¿En el ámbito tecnológico y de seguridad, como se encuentra Audionet?**

Excelente	Muy bien	Bien	Regular	Deficiente
				

7. **¿Qué tan importante es que los empleados realicen un inventario de productos que dispone y ofrece la empresa?**

Muy importante	Importante	Neutral	Poco importante	No es importante
				

8. El margen de ganancias que arroja el negocio es:

Excelente 	Muy bueno 	Bueno 	Regular 	Deficiente 
--	--	--	---	---

ANEXO 03

FICHA DE OBSERVACIÓN

TEMA: Gestión Administrativa del Cyber "Audionet" de la Parroquia San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

OBJETIVO: Obtener de manera más cercana una mejor perspectiva respecto a las diversas actividades administrativas que se suscitan dentro del cyber Audionet.

N°	ASPECTOS	VALORACIÓN				
		EXC	MB	B	R	D
1	Cumplimiento de funciones del administrador.				x	
2	Eficiencia y rapidez de cumplimiento de actividades del trabajador.		x			
3	Organización de los procesos operativos.			x		
4	Eficacia del sistema que el cyber maneja.				x	
5	Actualización de inventario.					x
6	Correcto cierre de caja		x			
7	Armonía laboral		x			

Elaborado por: Ligia Marilexy Morla Rodríguez

Abreviaturas de calificación

EXC: Excelente

MB: Muy bueno

B: Bueno

R: Regular

D: Deficiente

Babahoyo, 21 de Febrero del 2022

Sr.

Edgar Augusto Paucar Tenesaca

SUBGERENTE DEL CYBER AUDIONET DE LA PARROQUIA SAN JUAN, CANTÓN PUEBLOVIEJO

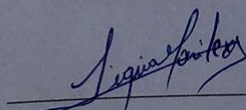
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **MORLA RODRÍGUEZ LIGIA MARILEXY**, con cédula de identidad 120715481-4, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de 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 **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CYBER AUDIONET DE LA PARROQUIA SAN JUAN, CANTÓN PUEBLOVIEJO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente


Ligia Marilexy Morla Rodríguez
120715481-4

Autorizado
Edgar Augusto Paucar T.
C.I. 0990685309
Ejempl