



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:
LICENCIADO/A EN COMERCIO

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL MINIMARKET “CESARÍN” DE LA CIUDAD
DE BABAHOYO

ESTUDIANTE:

PADILLA VELASQUEZ MICHELL TATIANA

TUTOR:

ING. MARIA ALEXANDRA RODRIGUEZ GOMEZ

AÑO 2022

Resumen

Ante el mal manejo del Minimarket “Cesarín” dedicado a la comercialización de insumos de primera necesidad, se propuso investigar sobre su burocracia actual, por ende, el objetivo general del estudio de caso es analizar la gestión administrativa del minimarket, con el fin de mejorar la situación actual del negocio de la ciudadela Muñoz Rubio del cantón Babahoyo, con el propósito de contribuir a la matriz productiva, puesto que al proporcionar información relevante se espera que este establecimiento pueda desarrollarse de manera más ágil contribuyendo a la economía local. Además, se realizó un estudio enfocado en el método causa raíz, a fin de obtener información valiosa que permita dar recomendaciones adaptadas a los requerimientos de la empresa. Los instrumentos y técnicas aplicados permitieron certificar los siguientes resultados; se concluyó que este negocio no ha crecido de la manera esperada por su dueño y que enfrentan problemas para organizarse continuamente, además, es evidente la falta de monitoreo sobre la rotación de inventario, puesto que ha generado compras innecesarias e inventarios obsoletos en el minimarket, esto ha ocasionado pérdidas de dinero poniendo en riesgo la operatividad, y la fidelidad del cliente; al adquirir productos en mal estado, por ello, en el presente estudio se dieron directrices del proceso administrativo general y lo importante que es para la empresa analizar continuamente sus características para diseñar estrategias que las impulsen en el mercado, también se dio énfasis que todas las actividades necesitan una organización por escrito y por hechos, así como un control del desempeño.

Palabras Claves: Gestión administrativa, Empresa, Productos, control administrativo, Gerencia

Abstract

Given the poor management of the Minimarket "Cesarín" dedicated to the commercialization of basic necessities, it was proposed to investigate its current bureaucracy, therefore, the general objective of the case study is to analyze the administrative management of the minimarket, in order to improve the current situation of the business in the Muñoz Rubio neighborhood of Babahoyo, with the purpose of contributing to the productive matrix, since by providing relevant information it is expected that this establishment can develop in a more agile way contributing to the local economy. In addition, a study focused on the root cause method was conducted in order to obtain valuable information that would allow providing recommendations adapted to the company's requirements. The instruments and techniques applied allowed certifying the following results; it was concluded that this business has not grown as expected by its owner and that they face problems to organize continuously, in addition, it is evident the lack of monitoring on inventory turnover, since it has generated unnecessary purchases and obsolete inventories in the minimarket, this has caused losses of money putting at risk the operability, and customer loyalty; Therefore, in this study, guidelines were given on the general administrative process and how important it is for the company to continuously analyze its characteristics in order to design strategies that will promote it in the market.

Keywords: Administrative management, Company, Products, administrative control, Management,

Contenido

Planteamiento del Problema	1
Justificación	3
Objetivos del Estudio.....	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos.....	4
Líneas de Investigación.....	5
Marco Conceptual.....	6
Marco Metodológico.....	18
Métodos.....	18
Técnicas.....	18
Instrumentos	18
Resultados	19
Discusión de Resultados	21
Conclusiones.....	23
Recomendaciones	24
Referencias.....	25
Anexos	28

Planteamiento del Problema

El Minimarket “Cesarín” se encuentra ubicado en el cantón Babahoyo perteneciente a la provincia de los Ríos, específicamente en la ciudadela Muñoz Rubio, el cual ha realizado su actividad comercial durante 3 años. Desde sus inicios este negocio, ha ayudado a que los clientes del sector ahorren tiempo y dinero en productos de primera necesidad, de forma cómoda, rápida y acorde a sus exigencias, puesto que tiene como propósito cubrir las necesidades básicas de los clientes de forma inmediata y segura, proporcionando un buen servicio a través de sus 5 colaboradores que laboran en las áreas de ventas, caja y almacén para maximizar las utilidades de la empresa.

El establecimiento comercial es administrado por el Ing. Cesar Alfonso Fierro Díaz, quien no posee los conocimientos necesarios para llevar una adecuada gestión administrativa, es decir la administración es realizada de forma empírica problemática que fue detectada a través de las prácticas preprofesionales, es por ello que existen diversos problemas relacionados a la forma de llevar la contabilidad, tampoco se incluyen los lineamientos necesarios para dirigir correctamente las áreas de atención al cliente, caja y bodega; esto se ve reflejado en cuánto el cliente va a comprar un producto que necesita al instante, no existe un control de inventario relevante excepto la información que existe dentro de la empresa, que posee una contabilidad deficiente e información desorganizada pues no existe una persona con el perfil ideal para administrarlo, adicionalmente, las actividades realizadas por las personas que actualmente trabajan en la organización lo hace en un área a la que su perfil no corresponde y por ende de forma empírica.

Otro factor que afecta al Minimarket es la falta de organización en el comercial debido que existen cajas de productos, en los pasillos, esquinas, lo cual genera incomodidad para los clientes

porque no se pueden desplazar para realizar sus compras, también esto causa que en muchas ocasiones existan mermas, porque hay productos que requieren de ciertos cuidados relacionados, por ejemplo una zona de temperatura controlada, en donde ciertos productos están guardados en refrigeración sin necesitarlo, lo que provoca una reducción de calidad. Además, trabajar con un sistema ineficiente donde los errores son habituales puede suponer muchas horas pérdidas por parte de los empleados, dedicadas a localizar productos mal colocados o extraviados.

En ausencia de un plan de acción o políticas para alcanzar las metas trazadas, los empleados del minimarket no saben asignar valor ni importancia a sus tareas, ni cómo pueden contribuir a la visión y misión empresarial a través de su trabajo, esto se ve reflejado en la planificación de las ventas que se quieren alcanzar a corto, mediano o largo plazo. Además, de que no capacitan a sus empleados, ni tienen políticas de salubridad en pandemia (usar mascarilla, desinfección, etc.). Sin un plan o protocolo a seguir, los empleados están desorientados y perdiendo tiempo valioso que pudiera servir para restablecer una operación lo antes posible.

En este orden de ideas, la productividad de la empresa se ve afectada debido a que el desempeño de los trabajadores no es el más óptimo, teniendo riesgos y consecuencias realmente graves para la empresa; desde pérdidas económicas, retrasos y errores en la producción, incumplimiento de objetivos o la fuga del talento humano, puesto que las actividades que realizan no se cumplen de manera eficiente, teniendo así ventas menores a las pronosticadas.

Justificación

El presente trabajo se enfoca en la administración del Minimarket Cesarín, por lo cual es importante realizar esta investigación debido a que las partes de gestión y procesos administrativos están interrelacionadas, sin embargo poco aplicadas en las diferentes actividades que ejercen tanto los trabajadores como el gerente, puesto que las tareas se realizan de forma incorrecta y en ocasiones nula, lo cual suele atribuirse a diferentes factores, tales como: el nivel de conocimiento, la disponibilidad de recursos, entre otros. Por esta razón, la administración aplicada en el negocio es realizada de manera informal, sin la aplicación de herramientas o técnicas adecuadas; lo que implica la carencia de una óptima gestión establecida según las características y necesidades del negocio.

Por lo tanto, se considera necesario analizar la gestión actual del Minimarket e identificar las pautas a considerar con relación a los puntos vulnerables y falencias existentes a nivel administrativo, para analizar las necesidades y requerimientos del almacén y posteriormente realizar las respectivas recomendaciones, a fin de que pueda adaptarse a la realidad, exigencia y demanda del negocio dando como resultado el mejoramiento laboral como en ventas.

En tal sentido, desarrollar un estudio de caso basado en la gestión administrativa del negocio es pertinente, debido a que en esta empresa se han detectado inconsistencias administrativas durante estos cuatro años de comercialización, junto con una serie de factores como la falta de organización que últimamente ha existido y la capacitación empírica del personal para el correcto funcionamiento del negocio. Por ende, una investigación sobre la administración interna del minimarket podría prevenir los próximos desaciertos o al menos identificar los errores con más facilidad, brindando, por lo tanto, información clave y a tiempo para prevenirlo o tratarlo.

Objetivos del Estudio

Objetivo General

- Analizar la gestión administrativa del Minimarket “Cesarín” de la ciudad de Babahoyo

Objetivos Específicos

- Estructurar los sustentos teóricos de gestión administrativa que servirá para fundamentar el presente proyecto.
- Investigar la situación actual del Minimarket “Cesarín” de la ciudad de Babahoyo.
- Proponer buenas prácticas administrativas a través de los resultados obtenidos para mitigar, controlar y reducir las falencias existentes.

Líneas de Investigación

La línea de investigación mancomunada al tema de estudio Gestión administrativa del Minimarket “Cesarín” de la ciudad de Babahoyo es, respectivamente Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control; aludiendo a que la empresa estudiada es una Pyme que, por lo general, aplica procesos administrativos teniendo en cuenta la compra y venta de insumos de primera necesidad, a fin de comprender cómo se está administrando el negocio, y a partir de ello desarrollar una base teórica que permita determinar la forma más adecuada de administrar la empresa.

La sublínea de investigación utilizada en el presente estudio de caso es específicamente Empresas Públicas y Privadas, la cual guarda relación con el tema debido a que el minimarket es una empresa privada cuya actividad comercial es la venta de víveres de primera necesidad, aportando así al desarrollo económico de la ciudadela Muñoz Rubio, en donde se va a delimitar las carencias en la gestión administrativa de un sector privado, a fin de comprender cómo afecta la misma a su mal desarrollo, identificando los cambios y el impacto en las actividades cotidianas de la empresa.

En tal sentido, tanto la línea como sublínea de investigación se interrelacionan en el presente caso de estudio para identificar variados aspectos u enfoques, guardando coherencia en torno a su orientación central, es decir, estudiar las falencias en cuanto a ventas, planeación, organización, dirección y control, siempre que, estos criterios estén integrados con el tema principal; la gestión administrativa percibida en el minimarket, a fin de que, el desarrollo de la investigación teórica del presente proyecto este enriquecida de conceptualizaciones claves que ayuden a obtener resultados visibles en torno a las inconsistencias de la administración en el negocio.

Marco Conceptual

Ante la importancia de los procesos administrativos y las continuas necesidades de control, adecuación y mejora de los distintos tipos de empresas, varios autores consideran que es necesario analizar, diagnosticar y apoyar de manera oportuna. Los siguientes son los diversos puntos de vistas de diferentes autores:

La Empresa y su Entorno Social

Los entornos, bien entendidos, pueden ofrecer a las empresas herramientas que, no sólo faciliten el trabajo de sus empleados, optimicen los tiempos de ejecución de tareas cotidianas sino, además, evitar caer en errores redundantes o aumentar la rentabilidad de los casos de éxito. (Pazmiño, Llamiguano, Gavilánez, & Torres, 2020) afirmo lo siguiente:

Las personas se integran a partir de motivaciones personales, profesionales, laborales entre otras con el objetivo de alcanzar metas comunes, cuando el logro de las metas comunes está asociado a una estructura organizativa, se denomina administración de la organización. La administración existe y puede ser aplicada dentro de cualquier colectivo o grupo social. (p. 7)

Educación Corporativa

La educación corporativa comprende una serie de proyectos de capacitación que tienen como objetivo mejorar el desempeño de la gente y el rendimiento organizacional. Para (Attadia, Prates, Melenchon, Da Silva, & Altafin, 2019) es cuando:

Las organizaciones, en sus prácticas y procesos relacionados con la gestión del conocimiento y el desempeño de las personas en el espacio productivo, demuestran una tendencia a la migración del entrenamiento y del desarrollo tradicional para la educación

corporativa. Con esto ganan enfoque y fuerza estratégica, lo que se evidencia hoy como uno de los pilares de una gestión empresarial exitosa. (p. 55)

La Direccion de Empresas

Pazmiño et al (2020) menciona que la dirección empresarial es un proceso continuo, que consiste en gestionar los diversos recursos productivos de la empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos marcados con la mayor eficiencia posible. Dentro de las características fundamentales de las empresas se encuentra que:

- Sean entidades programadas con permanencia en el tiempo.
- Constan de una estructura: para que las empresas cumplan su misión institucional para la cual fueron creadas, deben regular y determinar sus actividades y fijar niveles o la jerarquización para la toma de decisiones.
- Están orientadas hacia el logro de objetivos: las empresas son creadas con una misión y deben fijar y lograr una serie de objetivos intermedios para lograr dicha misión.

Roles y Gerencia

Para el correcto desarrollo de los procesos de administración de una empresa, se crean los diferentes niveles de administración. Los niveles están ocupados por gerentes. Un gerente es la persona que por oficio tiene la responsabilidad de dirigir, gestionar o administrar una empresa u otra entidad, (Pazmiño, Llamiguano, Gavilánez, & Torres, 2020) afirma que existen tres niveles de gerencia; gerente de primera línea, gerentes medio, alta gerencia.

Un gerente de primera línea: Tiene como función administrativa la de dirigir a empleados que no son gerentes y ocupan el nivel más bajo de una organización. No

supervisan a otros gerentes. Algunos ejemplos de gerentes de primera línea serían el jefe o el supervisor de producción, el supervisor técnico de un departamento de producción o investigación entre otros. Los gerentes de primera línea en muchos modelos de gestión empresarial son nombrados como "supervisores".

Un gerente medio: Tiene como función el nivel medio de administración. Los gerentes de niveles medios dirigen las actividades de gerentes de niveles más bajos y, en ocasiones, también las de empleados de operaciones. La responsabilidad principal de la gerencia media es dirigir las actividades que sirven para poner en práctica las políticas de su organización y equilibrar las demandas de sus gerentes y las capacidades de sus patrones.

La alta gerencia: Está compuesta por una cantidad de personas comparativamente pequeña y es la responsable de administrar toda la organización. Estas personas reciben el nombre de ejecutivos. Establecen las políticas de las operaciones y dirigen la interacción de la organización con su entorno. Algunos cargos típicos de la alta gerencia son "director general ejecutivo", "director" y "subdirector" (p. 11)

Análisis FODA

Antes de abordar los pasos del procedimiento del análisis, es conveniente establecer los conceptos de las variables fundamentales que se utilizan, a saber: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, incluso (Ramírez Rojas, 2020) afirma que se inicia con los conceptos de las variables internas y luego con las externas, por razón de agrupar los conceptos dentro de su misma categoría:

Fortaleza

Es algo en lo que la organización es competente, se traduce en aquellos elementos o factores que estando bajo su control, mantiene un alto nivel de desempeño, generando ventajas o beneficios presentes y claro, con posibilidades atractivas en el futuro. Las fortalezas pueden asumir diversas formas como: recursos humanos maduros, capaces y experimentados, habilidades y destrezas importantes para hacer algo, activos físicos valiosos, finanzas sanas, sistemas de trabajo eficientes, costos bajos, productos y servicios competitivos, imagen institucional reconocida, convenios y asociaciones estratégicas con otras empresas, etc.

Debilidad

Significa una deficiencia o carencia, algo en lo que la organización tiene bajos niveles de desempeño y por tanto es vulnerable, denota una desventaja ante la competencia, con posibilidades pesimistas o poco atractivas para el futuro. Constituye un obstáculo para la consecución de los objetivos, aun cuando está bajo el control de la organización. Al igual que las fortalezas éstas pueden manifestarse a través de sus recursos, habilidades, tecnología, organización, productos, imagen, etc. Las oportunidades y amenazas son variables externas que constituyen los límites determinados por el sector productivo a que pertenece una entidad, y el entorno general que define el ambiente competitivo.

Oportunidades

Son aquellas circunstancias del entorno que son potencialmente favorables para la organización y pueden ser cambios o tendencias que se detectan y que pueden ser utilizados ventajosamente para alcanzar o superar los objetivos. Las oportunidades pueden presentarse en cualquier ámbito, como el político, económico, social, tecnológico, etc., dependiendo de la naturaleza de la organización, pero en general, se relacionan principalmente con el aspecto

mercado de una empresa. El reconocimiento de oportunidades es un reto para los administradores debido a que no se puede crear ni adaptar una estrategia sin primero identificar y evaluar el potencial de crecimiento y utilidades de cada una de las oportunidades prometedoras o potencialmente importantes.

Amenazas

Son factores del entorno que resultan en circunstancias adversas que ponen en riesgo el alcanzar los objetivos establecidos, pueden ser cambios o tendencias que se presentan repentinamente o de manera paulatina, las cuales crean una condición de incertidumbre e inestabilidad en donde la empresa tiene muy poca o nula influencia, las amenazas también, pueden aparecer en cualquier sector como en la tecnología, competencia agresiva, productos nuevos más baratos, restricciones gubernamentales, impuestos, inflación, etc. La responsabilidad de los administradores con respecto a las amenazas, está en reconocer de manera oportuna aquellas situaciones que signifiquen riesgo para la rentabilidad y la posición futura de la organización. (pp. 55-56)

Administración de Ventas

La administración de ventas ofrece la posibilidad a las empresas de adecuarse a las tendencias de mercado, desarrollar nuevos productos más útiles o incluso invertir lo necesario en publicidad.

Según López (2019) contextualiza lo siguiente: La administración de ventas son todos los procedimientos, decisiones, acciones de supervisión y control, auditoría y evaluación que tienen lugar en la empresa y que se relacionan con las operaciones de venta. El objetivo primordial de la administración de ventas es realizar una adecuada gestión de los procesos con clientes y proveedores. En general, todo lo que tenga que ver con operaciones de venta.

Constantemente, las empresas tienen contratiempos con proveedores, productos que son devueltos porque el cliente no los quiere y otros que se han roto por el camino. Es, por tanto, de suma importancia tener el control de todo lo que se vende, cómo llega, cuando lo hace y dónde se almacena.

Lo anterior permite a las empresas tomar mejores decisiones, tenerlo todo registrado y optimizar sus recursos. Los programas informáticos ayudan a esta tarea. Cuando aún no existían los ordenadores había que apuntarlo todo a mano (el que lo hacía). Sin embargo, ahora podemos tener toda la información a golpe de clic. (p.7)

La Administración Sistémica Aplicada

El diseño de un sistema de administración debe reflejar una estructura organizacional, un estilo administrativo y un liderazgo, orientados hacia un tipo de sistema y modelo que coincidan en enfoque y permita no solo el crecimiento, sino, más aún, su desarrollo. En este sentido, es necesario concebir la organización como un desarrollo holístico desde el punto de vista de los conceptos del enfoque sistémico para el diseño organizacional, las métricas y las mejoras de procesos. El diseño de una administración sistémica debe considerar las demandas actuales de un mundo cambiante, y su característica principal debe ser la transformación constante derivada de los cambios internos o externos, así como el autoaprendizaje que le permita dar respuesta interactiva a los retos que se le presenten, de manera que se reconozca como un sistema intencionado con posibilidades de desarrollo. (Pantoja Aguilar & Garza Treviño, 2019, pág. 150)

Factores que Influyen en la Gestión Administrativa

Los factores que definen el nivel de gestión en las empresas pueden ser clasificados en factores internos y externos.

Otros autores han afirmado lo siguiente:

Los factores Internos

Para Gavilánez et al (2018) Son aquellos que dependen concisamente de la organización y sobre los cuales la información puede actuar; entretanto los factores externos no dependen de la investigación o información previa. Además, pueden ser agrupados en tres áreas: calidad, eficiencia e innovación.

Calidad. Se entiende por calidad a productos y servicios que atienden a determinados patrones de bienestar al cliente. Hoy en día las pymes se enfatizan en la necesidad de realizar un sistema de gestión para que se garantice la satisfacción a los clientes. Tanto la seguridad y la rapidez en las entregas, y los servicios de venta pueden ser considerados como parte de este proceso.

Eficiencia. La eficiencia desde los puntos de vista económicos y de producción, significa que para salir adelante en las pymes se necesita de menores costos y mayor productividad. Por otra parte, la aportación de sus trabajadores en cada función designada, debe estar orientada a un equipo motivado y bien gestionado conocido, que para conseguir mayor eficiencia hace uso de adecuados procesos de gestión y de tecnologías.

Innovación. Se ha convertido en uno de los elementos más importantes en las pymes ya que se refiere a productos o servicios que atienden a nuevas necesidades específicas que los clientes demandan, siempre y cuando un estudio de mercado antecede a la producción para su aceptación por lo que al colocarse como productos nuevos e

innovadores que satisfacen las necesidades y proporcionan diferencias radicales entre elegir un producto de otro se podrá contar con este factor para ser gestionado adecuadamente y a futuro su contribución para el PIB (pp. 4-5)

Factores Externos

Los factores externos de una empresa son aquellos agentes que pueden generar un impacto positivo o negativo en la gestión empresarial y sobre los cuales la organización no puede ejercer ningún tipo de control, excepto adaptarse al cambio. “Actúan directa o indirectamente en la gestión en las pequeñas y medianas empresas lo cual deben acoger por regla general las Pymes cuentan con recursos monetarios limitados y sus sistemas internos se desarrollan de manera inestable” (Jekins, 2004), “se puede deducir que los factores especiales asociados a la figura del propietario de las Pymes tienen una importancia aún mayor que en el caso de los ejecutivos de las grandes empresas” (Vives, 2006).

Limitantes de la Gestión de las Pymes

Autores afirman los siguiente:

Debido a las limitaciones de la gestión de efectivo, se crea un apalancamiento innecesario y se incurre en más gastos a largo plazo debido a la acumulación de capital de trabajo, el capital que una empresa necesita para operar su negocio y el capital o efectivo necesarios para evitar una escasez de liquidez financiera. Este dinero lo proporcionan los accionistas propietarios de la empresa, normalmente sin medir el riesgo entre la inversión y su rentabilidad.

Para Gavilánez et al (2018) superar los obstáculos primero, tenemos las restricciones más comunes en nuestra vida diaria, que suelen ser más utilizadas dentro de las empresas. El segundo punto es detallar alternativas que se pueden utilizar para superar

los obstáculos. Y finalmente el beneficio que queremos obtener. Cuando se habla de las limitaciones de la gestión de las PYMES, se hace referencia a las modificaciones estructurales que existen dentro de la empresa para poder hacer frente a los desafíos que se presenten y por ende mejores oportunidades de expansión.

Ventajas de la Gestión Administrativa de las Pymes

Hoy en día, toda empresa de cualquier tipo y tamaño, puede contar con una buena gestión administrativa gracias a los avances tecnológicos y a la disponibilidad de herramientas accesibles, que acompañen el crecimiento y desarrollo de las mismas. Según Gaviláñez et al (2018) en este sentido, es necesario que toda micro, pequeña y mediana empresa, opte por el uso de herramientas de gestión que le sirvan tanto en sus operaciones diarias, en la administración eficiente que busca ser obtenida y para poder calcular todas las variables relacionadas a su negocio. El objetivo es lograr una planificación efectiva de las actividades a corto, mediano y largo plazo que obtengan como resultado los beneficios operativos y económicos (p. 11)

Gestión del Talento Humano

Expresa (Ludwing, 2019) este departamento es el responsable de la gestión de los recursos humanos de la organización, y se encuentra formado por un conjunto de personas que se organizan en la empresa para conseguir seleccionar y forman a un personal apto. De las dimensiones de la gestión del talento humano y su relación con la rentabilidad financiera las que cobran mayor significatividad son la organización y la admisión de personas, y es preponderante el adecuado reclutamiento y selección de personal.

Para (Pantoja, 2019) La gestión del talento humano en una organización está llamada, en primer lugar, a conseguir un adecuado dimensionamiento de la dotación de las personas,

es decir, analizar, reflexionar y desarrollar políticas destinadas a disponer del capital humano en el sentido cuantitativo y cualitativo preciso. Así, entonces, desde un punto de vista estratégico, las áreas de gestión del talento humano pueden aportar de manera significativa a los resultados de las empresas mediante la generación y la mantención de las ventajas competitivas, aspecto indispensable para la sobrevivencia y el desarrollo en el mercado (p. 16)

Apalancamiento Gerencial: Delegación de Tareas

Cuando se piensa en delegar tareas a otras personas porque uno o algunas no pueden cumplir todas las funciones empresariales. Entonces se comienza a pensar la persona correcta para cumplir determinada tarea dentro de la organización empresarial. Hay situaciones que algunas tareas las pueden efectuar en forma personal y no conviene delegarlas o tal vez sienten la necesidad de delegarlas por una o varias razones.

Cuando uno delega una tarea que podría haber realizado uno mismo ha llevado más tiempo explicar cómo debe hacerla a la otra persona que si no se habría delegado. Pero esto ocurre regularmente cuando existen tareas complejas y pasa a ser irrelevante por varias razones: Esto se debe a que existen dos objetivos fundamentales cuando se realiza una delegación: ahorrar tiempo, capacitar. (Gestion, 2018)

Procesos Administrativos

El proceso administrativo es un conjunto de etapas desarrollados por Henry Fayol, en donde la conectividad de la misma ayuda a cumplir los objetivos de una empresa, “el proceso administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario o

cualquier persona, manejar eficazmente una organización, y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas”. (Mero, 2018)

Planeación

Es la determinación de escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirige la empresa, y de los resultados que se pretenden obtener para minimizar riesgos y definir las estrategias para lograr el propósito de la organización con una mayor probabilidad de éxito. Esta fase es de gran importancia ya que una buena planeación nos permitirá cumplir las metas aprovechando al máximo los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales con los que cuenta la empresa, además el administrador podrá tener un panorama más claro de lo que se pretende lograr y las estrategias a seguir, de esta manera podrá coordinar y tomar decisiones de forma acertada (Pazmiño et al., 2020, p. 52-53)

Organización

Autores mencionan que:

La organización consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, implica: el diseño de tareas y puestos, designar a las personas idóneas para ocupar los puestos, la estructura de la organización, los métodos y procedimientos que se emplearán (Vásquez et al., 2019, p. 24)

El propósito de la organización es el de lograr que todas las actividades y recursos se coordinen y utilicen de tal forma que resulte sencillo y fácil su manejo para quienes trabajan en la empresa y para la atención y satisfacción de los clientes. Es de suma importancia para la empresa ya que a través de esta podemos eliminar duplicidad de funciones de trabajo,

reducir costos, aumentar la productividad y de manera general no ayuda a incrementar la eficiencia en cada uno de los miembros de una organización (Pazmiño et al., 2020, p. 53)

Dirección

Para (Mendoza & Mendoza, 2019) La dirección consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados, implica: determinar cómo se dirigirá el talento de las personas, determinar el estilo de dirección adecuado, orientar a las personas al cambio, determinar estrategias para solución de problemas, así como la toma de decisiones (p. 67)

Esta fase es muy importante debido a que en ella se guía a los trabajadores para que ejecuten de manera eficiente las actividades requeridas para lograrles los objetivos de la empresa, además mediante una adecuada dirección se pueden tomar decisiones importantes de manera acertada, puesto que comprende una serie de elementos como la toma de decisiones, motivación, liderazgo, comunicación y supervisión.

Control

“El control consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado, implica determinar las actividades que necesitan ser controladas y los medios de control que se emplearán”. (Ochoa et al., 2020, p. 66)

Hablar del control como fase del proceso administrativo, es enfocarnos en la evaluación y rendimiento de cada una de las actividades realizadas para cumplir las metas planeadas. Es decir, en esta etapa, el administrador se enfoca en evaluar aquellas actividades que se realizan coincidan con las actividades planificadas. (Pazmiño et al., 2020, p. 53)

Marco Metodológico

Métodos

En la preparación de este estudio de caso, se utilizó el método descriptivo, con el fin de recopilar datos e información relevante y cuantificable para analizar con propósito estadístico las opiniones de tanto el gerente del minimarket como de sus empleados, puesto que se busca identificar los problemas específicos presentados en el negocio, con el fin de remediar o aplacar los errores existentes y futuros tomando en consideración las debidas medidas respectivas para cada problemática previamente estudiada.

Técnicas

Las técnicas que fueron aplicadas en el presente proyecto son: entrevista la cual fue empleada al gerente del Minimarket, por otro lado, también fue utilizada la encuesta como una técnica de recolección de información hacia los empleados del Minimarket “Cesarín”, con el fin de recopilar información de mayor relevancia y directa sobre el objeto de estudio; la gestión administrativa que es aplicada en la empresa, y así extraer la mayor cantidad de datos pertinentes para el caso.

Instrumentos

Los instrumentos utilizados en el presente estudio de caso fueron:

- Ficha de encuestas: aplicada a los empleados del Minimarket
- Cuestionario de entrevista: aplicada al gerente del Minimarket

Resultados

Resultados de la Entrevista dirigida al Gerente del Minimarket “Cesarín”.

Tabla 1

Orden	Preguntas	Datos Relevantes Encontrados
1	¿Cómo usted busca el mejoramiento de la gestión administrativa de su Minimarket?	Analizando los resultados obtenidos, luego estableciendo indicadores de control y objetivos.
2	¿Cuál es su forma de contratación al personal?	De manera informal, preferiblemente a conocidos o familiares.
3	¿Cuál es la parte de la empresa que carece de administración? ¿Por qué?	Bodega, por el exceso de productos con caducidad.
4	¿De qué manera usted motiva a sus trabajadores para alcanzar las metas trazadas?	No se los motiva, únicamente se les da días libres por feriado.
5	¿De qué manera capacita a los empleados del Minimarket?	No se capacita a los empleados.
6	¿Cómo se da cuenta que existe una mala coordinación de las actividades?	Por medio del tiempo en realizar las actividades.

Fuente: Entrevista aplicada al Gerente del Minimarket “Cesarín”.

Elaborado por: Padilla Velásquez Michell Tatiana.

Tabla 2

<i>Calificación a la administración del Minimarket Cesarín</i>		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Extremadamente buena	0	0%
Muy buena	0	0%
Moderadamente buena	0	0%
Poco buena	5	100%
Nada buena	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Minimarket “Cesarín”.

Elaborado por: Padilla Velásquez Michell Tatiana.

Tabla 3*Inducción Inicial al puesto*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escrita	0	0%
Audiovisual	0	0%
Directa	5	100%
Por políticas	0	0%
Otros	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Minimarket “Cesarín”.

Elaborado por: Padilla Velásquez Michell Tatiana.

Tabla 4*Conocimientos del Proceso Administrativo*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Extremadamente buena	0	0%
Muy buena	0	0%
Moderadamente buena	1	20%
Poco buena	4	80%
Nada buena	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Minimarket “Cesarín”.

Elaborado por: Padilla Velásquez Michell Tatiana

Tabla 5*Frecuencia del control de actividades*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	3	60%
Rara vez	2	40%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Minimarket “Cesarín”.

Elaborado por: Padilla Velásquez Michell Tatiana

Discusión de Resultados

Al analizar las respuestas del Gerente del Minimarket “Cesarín” se puede apreciar la escasa administración que tiene la agencia, en cuanto a reclutamiento de personal no se reciben hojas de vida, no se investigan las competencias de los recién llegados, respecto a contratar de forma informal específicamente a familiares puede ser una rotunda mala decisión, debido a que tienden a plasmar su personalidad en cada aspecto del negocio, a veces interfiriendo en lo que realmente puede ser más rentable para el Minimarket. Además, el hecho de que un departamento tan importante como el de bodega esté completamente desorientado, demuestra el déficit de productividad en el negocio ocasionando pérdidas a corto plazo.

En adición, el ambiente laboral percibido en el almacén es completamente desfavorable, esto se debe a la escasa motivación que reciben los empleados demostrando desinterés, falta de compromiso e incluso frustración, añadiendo que además laboran en un perfil laboral al que no pertenecen; ocasionando que el tiempo en ejecutar una labor esté en aumento, lo que lleva a la re-coordinación para la eficiencia en las actividades de la empresa.

Por otro lado, en la encuesta realizada, en la tabla dos se cuestionó si el Minimarket posee una administración óptima que le asegure ganancias sin pérdidas, es decir, si el gerente otorga de manera ágil todos los lineamientos o procesos que se debe seguir en el negocio, pero los encuestados afirman que la administración regida por el gerente es poco buena debido a que no existe comunicación asertiva por parte del dueño a sus trabajadores, además, no hay metas ni objetivos claros dentro del Minimarket, por lo tanto, se evidencia la necesidad de una capacitación más explícita en esta área.

Además, en la tabla 3 se presentan los tipos de inducción al puesto más utilizados por las empresas, por lo tanto, de dicha lista, los encuestados seleccionaron que, al iniciar su labor en el minimarket recibieron una inducción directa, fundamentándose en que es la otorgada directamente por el personal más experimentado o el gerente, con la finalidad de lograr una mejor adaptación a su nuevo puesto y se familiaricen con la cultura organizacional, la filosofía y los valores institucionales, la cual es indispensable en el negocio para obtener éxito en el desempeño laboral .

Con respecto a la tabla número 4, se propuso identificar a través de una escala cuánto conocimiento tienen los empleados sobre el proceso administrativo; planificación, organización, dirección y control, justificando así la probabilidad de un buen o mal desempeño laboral, en donde la respuesta estuvo mayoritariamente en que es poco buena, debido a que han aprendido a realizar las actividades que exige el almacén empíricamente, es decir, a partir de la experiencia, sin una capacitación previa que permita controlar de manera organizada los recursos y disponerlos de forma eficiente.

Al analizar los resultados obtenidos de la Tabla cinco con respecto al control de las diferentes actividades, se puede determinar que los empleados consideran que rara vez sus tareas son controladas por el gerente, mientras que otros sienten que solo a veces controlan sus actividades, lo cual se atribuye a la falta de tiempo del gerente, al no poder controlar todas las áreas, y como no hay empleados que ayuden con esta labor, dando como resultado inconsistencias al momento de presentarse un inconveniente.

Conclusiones

La gestión administrativa del Minimarket “Cesarín” presenta inconsistencias, puesto que algunas áreas no están organizadas correctamente, ni los empleados están apropiadamente capacitados para cumplir con sus actividades de forma acertada, lo que dificulta el buen funcionamiento de sus labores constantemente durante el día, incluso la contratación de manera informal por parte del gerente en el negocio evidencia que no existe un compromiso general de todos en la entidad, tanto los empleados como el dueño, debido a que no se toma en cuenta las aptitudes o habilidades del personal para el cargo que va a desempeñar, lo que genera serios problemas que pueden comprometer seriamente la perdurabilidad de la organización en el mercado.

Los empleados del negocio desconocen la existencia de un proceso administrativo en la gestión de insumos del negocio que permita el desarrollo eficiente del área administrativa, como consecuencia no hay un control de actividades apto que ayude a limitar falencias que puedan ocurrir, por este motivo la ejecución de las actividades en algunos casos es errónea, además, la inducción al puesto que realiza el minimarket no es mala, pero refleja errores en cuanto a su estructura.

El proceso de dirección dentro de la empresa tiene incongruencias teniendo en cuenta que no hace hincapié al trabajo conjunto tomando en cuenta las áreas que integran el negocio, en medida que tanto el dueño como sus trabajadores no se integran y persiguen los objetivos, por cuanto la contratación de personal exige ser formal, para que el ambiente laboral consiga ser mejor estableciendo una comunicación interna bidireccional en la que participen los empleados y, en base a su experiencia laboral, establecer procesos efectivos para mejorar la eficiencia.

Recomendaciones

Se propone a la empresa incorporar herramientas que le permitan desempeñar una gestión administrativa adecuada al negocio, es decir, implementar estrategias como un plan de negocios, Canvas, matriz FODA, entre otros; las cuales pueden ayudar a administrar y verificar los resultados de las actividades creadas. Además, estos tipos de recursos ayudan a organizar lo que se necesita hacer diariamente, al mismo tiempo permite tener un mejor panorama de todo lo que todavía se tiene que hacer.

Sobre todo, se sugiere también que el negocio efectúe una reforma a su contratación y capacitación de personal donde defina puestos y responsabilidades directas y eso le permita profesionalizar más su operación diaria, tal como, entrevistas personalizadas para evaluar el perfil del candidato y paralelamente ofrecer una capacitación que integre las aptitudes y habilidades, a propósito de que los empleados se encuentren óptimamente capacitados para laburar en el puesto al cual corresponde, según la previa evaluación.

Fundamentalmente, se recomienda orientar, planificar y ejecutar las líneas de acción por parte del gerente del Minimarket, en donde se ofrezca una comunicación eficiente entre el personal y el dueño del negocio, dado que, es un factor clave para la reputación del negocio, la calidad de las experiencias de los colaboradores y las buenas relaciones en la organización, por ende, es necesario utilizar herramientas de relación interna, así como, manual del empleado, buzón de sugerencias online y reuniones semanales, permitiendo así tener un mayor control de las tareas realizadas, facilitando la gestión de proyectos a realizar.

Referencias

- Attadia, G. L., Prates, G. A., Melenchon, C. A., Da Silva, P. A., & Altafin, G. R. (05 de Diciembre de 2019). Educación corporativa: análisis del índice de contribuciones y desarrollo de competencias organizacionales. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87. doi:10.21158/01208160.n87.2019.2443
- Gavilánez, M. I., Espín, O. M., & Arévalo, P. M. (18 de Julio de 2018). *Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador*. Obtenido de Eumed.net:
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- Gestion. (2018). *Apalancamiento gerencial: Delegación de tareas*. Obtenido de Gestion.Org:
<https://www.gestion.org/apalancamiento-gerencial-delegacion-de-tareas/>
- Jekins, G. (2004). *GENERACION DE MODELOS DE NEGOCIO | ALEXANDER OSTERWALDER*. Casa del Libro. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-generacion-de-modelos-de-negocio/9788423427994/1828021>
- Lopez, F. (04 de Noviembre de 2019). *Administracion de ventas - Definicion, que es y concepto*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/administracion-de-ventas.html>
- Ludwing Roald, Q. F. (29 de Marzo de 2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 20. doi:10.21158/01208160.n87.2019.2410
- Mendoza, J. M., & Mendoza, S. L. (2019). *Etapas del proceso administrativo*. (Vol. 6). Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula.

- Mero, V. J. (2018). *Empresa, administración y proceso administrativo*. (Vol. 3). (I. y. Polo de Capacitación, Ed.) Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables).
- Ochoa, A. L., Ramírez, J. G., Hernández, M. E., & Rizo, A. S. (2020). *Influencia de las TIC en el proceso administrativo* (Vol. 33). Revista Científica de FAREM-Estelí.
- Pantoja Aguilar, M., & Garza Treviño, J. R. (19 de Junio de 2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87. doi:10.21158/01208160.n87.2019.2412
- Pantoja, K. G. (17 de Diciembre de 2019). Gestión del talento humano en micro, pequeñas y medianas empresas de servicios en Colombia: aproximaciones a un modelo de diagnóstico organizacional. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 17. doi:10.21158/01208160.n87.2019.2441
- Pazmiño, A. A., Llamigano, P. M., Gavilánez, C. C., & Torres, O. L. (2020). *ADMINISTRACION DE EMPRESAS ELEMENTOS BASICOS* (primera ed.). MULTIMEDIA LARGA.
- Ramírez Rojas, J. L. (2020). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas*. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1214>
- Vásquez, U. W., Mairena, B. M., & River, a. Z. (2019). *Funcionamiento del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) para la atención al cliente de la Empresa Hard Bar, en la ciudad de Estelí, en el periodo 2017-2018*. Nicaragua: (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua).

Vives, G. (2006). *Ciencia administrativa*. Obtenido de Recuperado de

<https://books.google.com.ec/books?id=dgstDgAAQBAJ&pg=PA195&dq=articulos+cientificos+sobre+la+gestion+administrativa>



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMATICA
ESCUELA DE COMERCIO

28



ENTREVISTA DIRIGIDA A AL GERENTE DEL MINIMARKET “CESARIN”

Anexo #1

OBJETIVO: Identificar la información que posee el gerente sobre el manejo de la gestión administrativa en su negocio.

1. ¿Cómo usted busca el mejoramiento de la gestión administrativa de su compañía?.
2. ¿Qué estrategias implementaría para mejorar la infraestructura del Minimarket Cesarin?
3. ¿Cómo piensa elaborar un organigrama ideal para la actividad comercial que realiza su negocio?
4. ¿Cuál es su forma de contratación al personal?
5. ¿Cuál es la parte de la empresa que carece de administración? ¿Por qué?
6. ¿De qué manera usted motiva a sus trabajadores para alcanzar las metas trazadas?
7. ¿De qué manera capacita a los empleados del Minimarket?
8. ¿Cómo se da cuenta que existe una mala coordinación de las actividades?

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE COMERCIO**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL MINIMARKET “CESARIN” PARA PODER
CONOCER SU OPINIÓN Y RELEVANCIA SOBRE ESTE PROYECTO.**

Anexo #2

OBJETIVO: Analizar el criterio de los empleados del Minimarket Cesarín para poder evaluar los puntos fuertes y débiles de la empresa.

Con antelación agradecemos vuestra colaboración

1. MARQUE EN EL CASILLERO CORRESPONDIENTE SEGÚN SU CRITERIO REFERENTE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS O AFIRMACIONES						
ÁREA	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
1	¿Qué tipo de inducción inicial al puesto recibió por parte del Minimarket?	Escrita <input type="checkbox"/>	Audiovisual <input type="checkbox"/>	Directa <input type="checkbox"/>	Por políticas <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>
2	¿Qué tanto conoce sobre el proceso administrativo; planificación, organización, dirección y control? Sabiendo que 1 es nada y 5 mucho.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
3	Desde su punto de vista, ¿Cómo califica la administración del Minimarket Cesarín?	Extremadamente buena <input type="checkbox"/>	Muy buena <input type="checkbox"/>	Moderadamente buena <input type="checkbox"/>	Poco buena <input type="checkbox"/>	Nada buena <input type="checkbox"/>
4	¿Con qué frecuencia realiza un control de las actividades realizadas?	Siempre <input type="checkbox"/>	Frecuentemente <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Rara vez <input type="checkbox"/>	Nunca <input type="checkbox"/>
5	¿Cuál es su postura frente a la toma de decisiones para cumplir objetivos y metas?	Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>	Algo de acuerdo <input type="checkbox"/>	Ni en acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/>	Algo en desacuerdo <input type="checkbox"/>	Muy desacuerdo <input type="checkbox"/>
6	¿Qué tan importante es para usted manejar una gestión documental efectiva?	Muy importante <input type="checkbox"/>	Importante <input type="checkbox"/>	Neutral <input type="checkbox"/>	Poco importante <input type="checkbox"/>	No importante <input type="checkbox"/>

Curiginal

Document Information

Analyzed document	Caso de Estudio Padilla Michell.docx (D131045518)
Submitted	2022-03-21T16:49:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	mpadilla641@fafi.utb.edu.ec
Similarity	5%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.orkund.com



Handwritten signature in blue ink, appearing to read "Michell Rodilla".

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE ESTUDIO DE CASO	
TEMA:	Gestión Administrativa del “Minimarket Cesarín” del Cantón Babahoyo
PRINCIPALES PROBLEMAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los productos no están bien ubicados 2. Etiquetas de precios mal acomodadas 3. Falta de información por parte de los vendedores 4. Los vendedores no están capacitados para dar un buen servicio 5. Facturación lenta y con errores 6. Escasa motivación en los empleados 7. No existe el control adecuado del inventario existente 8. No hay políticas dentro de la empresa 9. La empresa no cuenta con un organigrama 10. No cuenta con un proceso administrativo estable
VARIABLE A ESTUDIAR:	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Administrativa Es un conjunto coordinado de tareas y actividades que ayudan a optimizar el uso de los recursos que posee la empresa, mediante funciones tales como, planeación, organización, dirección y control. (Chiavenato, 2018)
OBJETIVO DEL TRABAJO	Analizar la gestión administrativa del “Minimarket Cesarín” del Cantón Babahoyo.
PERSONAS QUE INTERVIENEN:	Gerente Colaboradores
SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN DE LA CARRERA:	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas públicas y privadas De primera mano, el Minimarket es una empresa privada cuya actividad comercial es la venta de víveres de primera necesidad, mediante la presente sublínea se va a identificar las falencias en la gestión administrativa de una entidad privada, a fin de comprender cómo afecta la misma a su mal desarrollo.
TÉCNICA A EMPLEAR:	Encuesta Observación
LIBROS QUE RESPALDAN EL CASO:	Chiavenato, I. (2018). <i>Parte 1 Introducción a la Teoría General de la Administración</i> . Brasil: Mc Graw Hill. Münch, L. (2010). <i>Administración</i> . Pearson Educación.

	<p>Caldas, M. E., Carrión, R., & Heras, A. J. (2017). <i>Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)</i>. Editex.</p> <p>VALDEANDE, H., ANGELES, M., & SÁNCHEZ ESTELLA, Ó. S. C. A. R. (2020). <i>Gestión administrativa del proceso comercial</i>. Ediciones Paraninfo, SA.</p> <p>Zamora, W. M. M., Ponce, T. Y. G., Chávez, M. I. D., & Cedeño, I. M. B. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector privado. <i>Dominio de las Ciencias</i>, 4(4), 206-240.</p>
ELABORADO POR:	<u>MICHELL TATIANA PADILLA VELASQUEZ</u>

Babahoyo, 7 de Marzo del 2022

Ing.

CESAR ALFONSO FIERRO DIAZ

GERENTE DEL MINIMARKET "CESARIN"

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo **PADILLA VELASQUEZ MICHELL TATIANA**, con cédula de identidad 095349764-1, 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 en el Minimarket "Cesarín" del cantón Babahoyo** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente



Padilla Velásquez Michell Tatiana
C.I. 095349764-1



Cesar Fierro D
Autorizado

0982700843

cesarf93@hotmail.com

DESPENSA
"CESARIN"
RUC: 1207510387001
BABAHYO - LOS RIOS



Apellidos y nombres FIERRO DIAZ CESAR ALFONSO		Número RUC 1207510387001
Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN GENERAL	Artesano No registra
Fecha de registro 14/05/2018	Fecha de actualización No registra	
Inicio de actividades 14/05/2018	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO		Obligado a llevar contabilidad NO
Tipo PERSONAS NATURALES	Agente de retención NO	Contribuyente especial NO

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: CLEMENTE BAQUERIZO

Dirección

Número: S/N Código postal: 120102 Referencia: DIAGONAL AL ECU 911

Medios de contacto

Celular: 0982700843 Email: cesarf93@hotmail.com

Actividades económicas

• G47110101 - VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS.

Establecimientos

Abiertos

1

Cerrados

0

Obligaciones tributarias

• 2011 DECLARACION DE IVA



Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra

Apellidos y nombres
FIERRO DIAZ CESAR ALFONSO

Número RUC
1207510387001



Código de verificación: CATRCR2022000737577
Fecha y hora de emisión: 21 de marzo de 2022 15:28
Dirección IP: 181.198.65.149

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.