



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2021 - MARZO 2022

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

COMERCIO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA COMERCIAL

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CYBER J & J DE LA CIUDAD DE BABAHOYO

AUTORA:

YERALDI YELENA VILLENA VILCHE

TUTORA:

EC. CARLOTA JUDITH VERA MARQUEZ

AÑO 2022

Contenido

Portada	1
Resumen.....	3
Abstract	4
Introducción	5
Planteamiento del Problema.....	7
Justificación	9
Objetivos	10
Línea de investigación	11
Marco conceptual.....	12
Marco Metodológico.....	25
Conclusiones	34
Recomendaciones.....	35
Bibliografía	36

Resumen

El presente caso de estudio tiene como propósito determinar las irregularidades a causa del mal manejo administrativo que no permite el correcto funcionamiento de los actividades que se realizan en el cyber, en virtud de aquello se ha proyectado como objetivo principal analizar los procesos de la gestión administrativa que inciden en el cyber J&J de la ciudad de Babahoyo para mejorar la calidad de servicio, para contribuir con la posible solución que necesita esta microempresa para garantizar un servicio de calidad que servirá para captar más clientes; se ha aplicado el método inductivo y descriptivo además de reforzar el enfoque de la problemática, con diferentes fuentes teóricas de autores expertos en la materia sobre el efecto que tiene la correcta aplicación de la gestión administrativa en el éxito de todo negocio; y en base a ello y a los resultados obtenidos de las técnicas e instrumentos utilizados, como el análisis de observación, la entrevista junto con su cuestionario aplicada a la propietaria del cyber y la encuesta dirigida a los trabajadores del negocio; se ha demostrado que la mayor la parte de sus empleados no tienen conocimientos en la materia sobre gestión administrativa, esto además se produce porque su propietaria no contrata a personal capacitado que ayude a potencializar su negocio.

Palabras claves: Gestión administrativa, procesos administrativos, calidad.

Abstract

The purpose of this case study is to determine the irregularities due to administrative mismanagement that does not allow the correct functioning of the activities carried out in the cyber, by virtue of which it has been projected as the main objective to analyze the administrative management of the cyber J&J from the city of Babahoyo, to contribute with the possible solution that this microenterprise needs to guarantee a quality service that will serve to attract more clients; The inductive and descriptive method has been applied in addition to reinforcing the approach to the problem, with different theoretical sources from experts in the field on the effect that the correct application of administrative management has on the success of any business; and based on this and on the results obtained from the techniques and instruments used, such as the observation analysis, the interview together with its questionnaire applied to the owner of the cyber and the survey addressed to the business workers; It has been shown that most of its employees do not have knowledge in the matter of administrative management, this also occurs because its owner does not hire trained personnel to help boost their business.

Keywords: Administrative management, administrative processes, quality.

Introducción

La gestión administrativa permite controlar y coordinar acciones para prevenir problemas utilizando los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa para alcanzar los objetivos propuestos, en la actualidad muchas microempresas se ven afectadas por no realizar una correcta gestión administrativa, es por ello han podido posesionarse en el mercado de una forma competitiva y contribuir con el desarrollo económico del país. Esto se genera como consecuencia, de que la mayoría de los propietarios de negocios, tienen el capital para invertir, pero no poseen el conocimiento teórico, técnico ni práctico para asumir la responsabilidad de administrar, es por esta razón que en muchas ocasiones contratan a profesionales expertos en esta área, pero otros por ahorrarse este gasto de inversión desarrollan el rol de administradores por sí mismo, sin buscar asesoría de los expertos, hecho que muchas veces provoca la quiebra de la micro-empresa.

Es de suma importancia realizar cada proceso de la gestión administrativa ya que esto permite preparar a la empresa para que actúe de manera anticipada ante cualquier problema futuro, al ser tan importante en las empresas se ha planteado como objetivo para el presente caso de estudio analizar la gestión administrativa que incide en el cyber J&J de la ciudad de Babahoyo, que al no desarrollar una adecuada gestión se ha visto afectado en sus ingresos por no enfocar correctamente los procesos para dividir las funciones de cada trabajador, como también no llevar una planificación para el mantenimiento de las máquinas y computadoras que generan sean más lentas por no estar actualizadas.

El caso de estudio evidenciará las falencias que tiene el cyber en su gestión administrativa, por lo cual se establecerán recomendaciones con la finalidad de potencializar la planificación, organización, dirección y control para un adecuado manejo administrativo; el cyber J&J estudiado en la presente investigación, tiene más de 10 años en el mercado

comercial de la ciudad de Babahoyo y a pesar de su ubicación no ha logrado cumplir la meta que se planteó como visión al inicio del negocio, que fue convertirse en la opción número uno de los babahoyenses a la hora de realizar sus trabajos cibernéticos y brindar los mejores servicios de atención al cliente, todo esto generado por la propietaria que carece de conocimientos técnicos de administración.

Planteamiento del Problema

El Cyber J&J es una institución con fines de lucro, que se dedica a ofrecer diversos tipos de actividades a sus clientes, como la atención al usuario, venta de útiles escolares, pago de servicios básicos, recarga de celulares, uso de los computadores, fotocopias, etc. Se encuentra ubicado en la ciudad de Babahoyo en las calles que se denominan Avenida Universitaria que es un punto estratégico al ser transitado por estudiantes, docentes, comerciantes, entre otros, que acuden al cyber para realizar alguna actividad que satisfaga sus necesidades, sin embargo, en la actualidad carece de un modelo de gestión administrativa.

La principal causa de este hecho, es ocasionada por no tener una adecuada administración dentro de esta micro-empresa; y la propietaria no ha podido diagnosticar cual es el problema que presenta su negocio, porque no cuenta con la preparación ni capacitación pertinente para poder identificar este tipo de anomalías que se suscitan dentro de su lugar de trabajo, además de que sus empleados tampoco están capacitados para el puesto. Además, se llevan a cabo una serie de procesos que no están totalmente claros, o no se los realiza en un orden específico para que el negocio funcione de manera adecuada.

La problemática que se plantea en el presente trabajo investigativo del estudio del caso del cyber J&J de la ciudad de Babahoyo, se refiere al mal manejo de la gestión administrativa que genera como consecuencia la pérdida de clientes y ocasiona bajos ingresos, todo esto por las irregularidades que se presentan dentro como en su planificación y control al no realizar un registro con las actividades diarias que se realizan o deben realizarse, esto ocasiona que no sepa en cuanto tiempo prudencial adquirir mercadería o actualizar el software de las computadoras para que su rendimiento siempre este en óptimas condiciones.

El cyber no lleva un orden cronológico en las actividades que se realizan dentro de la organización, es decir, no especifican las acciones que realizan diariamente, semanalmente o

mensual. Consecuentemente existe una desorganización en las operaciones que realiza el personal de trabajo, debido a no están capacitados y son irresponsables por que han existido casos en donde los trabajadores no acuden a laboral y solo un atiende en el local durante el día y eso ocasiona problemas que afectan al rendimiento del cyber, Esto se genera en parte porque los empleados no se sienten motivados en su lugar de trabajo.

Otro de los factores que inciden en la gestión administrativa es la falta de compromiso por parte de la propietaria del cyber lo que ocasiona que no se ejecute de manera adecuada los procesos administrativos correctos para la división de tareas en cuanto a los trabajadores, lo que trae como consecuencia la duplicidad de funciones o la no ejecución de las mismas.

Por lo que surge la interrogante que conlleva a la formulación del problema ¿Cuáles son los procesos que inciden en la gestión administrativa del cyber J&J de la ciudad de Babahoyo?

Justificación

Los argumentos desarrollados en este estudio de caso permiten conocer la situación actual del cyber J&J que presenta irregularidades en la ejecución de actividades, tienen problemas en la planificación que realizan dentro de la organización, desde los procedimientos internos, hasta las situaciones externas que pueden influir en ella, esto ha afectado a la administración del cyber como también en el servicio de calidad que ofrecen a sus clientes. También es importante resaltar la falta de conocimientos de los empleados que conlleva a una serie de costes que pueden llegar a ser contraproducentes y provocar problemas financieros al cyber y contables al cyber.

Este estudio evidenciará las falencias que influyen de manera significativa dentro de la productividad general que tiene el cyber J&J en su gestión administrativa, por lo cual se tomarán medidas correctivas a fin de establecer recomendaciones que aporten a mejorar los niveles de ventas en base al rendimiento de sus funciones administrativas, así como también el brindar un servicio de calidad. Por eso es importante el analizar cada una de las falencias de la microempresa.

Este estudio sirve además, para colaborar con la optimización de la administración en los diferentes negocios de cyber de la ciudad de Babahoyo en la provincia de Los Ríos, porque se plasmarán todas las irregularidades que surgen como consecuencia de una mala administración por parte de la dueña del negocio; y de esta forma se pueda llevar un mejor manejo de la función administrativa no solo del caso estudiado, sino de todos los negocios del cantón, para evitar que quiebren por no aplicar adecuadamente las técnicas de planificación, organización, dirección y control, como etapas esenciales de un adecuado proceso administrativo.

Objetivos

Objetivo General

Analizar los procesos de la gestión administrativa que inciden en el cyber J&J de la ciudad de Babahoyo para mejorar la calidad del servicio.

Objetivos Específicos

- Investigar diferentes fuentes teóricas de información que permitan entender el objeto de estudio.
- Describir la situación actual del cyber con la finalidad de identificar las principales falencias que inciden en la gestión administrativa
- Demostrar los efectos que causa el deficiente manejo de los procesos administrativos.

Línea de investigación

El presente caso de estudio se desarrolla en base a la línea de investigación “sistemas de información, comunicación, emprendimiento e innovación”, puesto que el cyber realiza aportaciones a la comunidad y también es visto como una fuente impulsadora para el desarrollo económico, es por esto que la propietaria detecto la oportunidad de satisfacer las necesidades de los transeúntes por lo cual creo su negocio que es el Cyber J&J ubicado en la Avenida Universitaria.

La sublínea es “empresas e instituciones públicas y privadas” esto porque el Cyber es un local privado con fines de lucro creado con la motivación de brindar servicios a la población como el uso de computadores con acceso a internet de máxima calidad y servicios adicionales con una atención personalizada para los clientes.

Marco conceptual

Gestión

(Brizuela, 2017) Gestionar quiere decir realizar las acciones que debemos llevar adelante para resolver nuestros problemas, para satisfacer las necesidades y demandas que nos propusimos encarar como organización. Entre estas acciones también se incluye el establecer relaciones con otros actores sociales: Cualquier persona que actúa a nivel social, que realiza acciones, es un “actor social” Un dirigente social, un puntero político, la vecina que coordina un comedor infantil, aquella otra que quiere poner una biblioteca popular, la que está a cargo del ropero comunitario de la parroquia, el concejal de la zona... todos ellos son actores sociales.

Administración

Por acto administrativo se entiende todo comportamiento humano orientado hacia la organización y coordinación de actividades de trabajo, con arreglo a fines por los cuales se ha procurado el bienestar y el progreso de las sociedades a través de la historia de la humanidad como, por ejemplo, las realizadas para la construcción de las grandes obras de ingeniería en la antigüedad. (Castrillón, 2014)

(Torres H. Z., 2014) La administración rara vez puede practicarse con un concepto o pocos conceptos; se requiere generalmente un conjunto integrado de los mismos. En efecto, la administración como cualquier otra área del conocimiento tiene su propio lenguaje y el administrador debe conocerlo y utilizarlo para comunicarse con otros colegas, o bien, que al estudiar la administración se pueda comprender de la misma manera el concepto, el principio, el modelo, el método o la teoría para optimizar las operaciones realizadas o las decisiones que se toman.

Universalidad de la administración

(Ruiz, 2012) Se refiere a que la administración, junto con los principios y las técnicas que la conforman, son de aplicación universal, esto es, no importa la clase de organización (pública o privada) de que se trate ni el tamaño de ésta o el país donde se ubique, la administración puede aplicarse, lo único que ocurre es la adaptación a las necesidades de cada entidad.

Procesos administrativos

El proceso administrativo es un modelo desarrollado por Henry Fayol, al cual se le ha identificado como la base primordial de la práctica administrativa otorgándole a ésta una capacidad de abstracción más amplia y la posibilidad de generar conceptos teóricos cada vez más particularizados a las necesidades de las empresas, siendo también un modelo con el cual se estandariza la función del administrador. Se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. (Hernández Mendoza & Hernández Mendoza, 2019)

Planificación

(Münch, 2010) indica que a través de la planeación se plantea el rumbo hacia donde se dirige la organización, por eso la planeación es el punto de partida del proceso administrativo. De esta forma, gran parte del éxito de cualquier empresa depende de la planeación.

- Define el rumbo de la organización de tal forma que todos los esfuerzos y recursos se dirijan hacia su consecución.
- Establece alternativas para hacer frente a las contingencias que se pueden presentar en el futuro.
- Reduce al mínimo las amenazas, se aprovechan las oportunidades del entorno y las debilidades se convierten en fortalezas.

Falta de planeación

La planeación es muy importante al momento de comenzar un negocio, lamentablemente este es un punto que pocos empresarios toman en cuenta. La falta de planeación es una gran limitante para el crecimiento de las empresas, sobre todo en la parte financiera. (Castro, 2018)

Organización

(Mero Velez, 2018) Indica que para conseguir que la organización de una empresa se disponga de forma efectiva hay que tener una visión holística de la empresa, es decir, ver la empresa como un todo y no como la suma de las partes; los elementos: recursos humanos, materiales, financieros y otros, debe conocerse su disposición y organización para obtener el mayor rendimiento con los menores recursos posibles, con ésta premisa se realizan las actividades de la empresa para obtener los mayores beneficios; todos estos elementos o recursos deben integrarse en una estructura organizativa que nos permita obtener una competitividad empresarial lo más alta posible.

El nuevo ambiente de las organizaciones exige una nueva manera de competir, y triunfarán aquellas que adopten esas nuevas formas de competir y que superen las diferentes barreras que hoy enfrentan muchas organizaciones que siguen haciendo las cosas del mismo modo y que lo han hecho durante años, sin darse cuenta de los cambios que se en los últimos años han tenido que implementar las organizaciones modernas para ser competitivas. (Bernal & Sierra, 2008)

Falta de organización

De acuerdo con (Datadec, 2018) el identificar problemas organizativos es uno de los primeros pasos para mejorar los procesos de gestión y conseguir la satisfacción del cliente, retener a los empleados y obtener relaciones de negocios sólidas. Los problemas organizativos tienen que ver muchas veces con la falta de información o información incompleta, los malos

procedimientos (o la falta de ellos) y la ausencia de sistemas de control que ayuden a saber hacia dónde vamos y en qué lugar nos encontramos.

Integración

La integración del proceso administrativo permite distribuir el trabajo entre los miembros del grupo, para establecer y reconocer las relaciones necesarias que permitan desempeñar los objetivos que se han prefijado. Indica (Herrena, 2019) también que a través del proceso organizativo se formulan una serie de reglas y estándares de comportamiento que deberán ser seguidos por cada uno de los empleados, en la consecución de dichos objetivos específicos.

Integración vertical y horizontal

(Maqui, 2019) La integración horizontal consiste en adquirir nuevos conocimientos, habilidades y competencias adicionales. Por lo tanto, la integración vertical trata de enfrentarse al cambio de manera decisiva y personal, un desafío muy complicado para cualquiera y en cualquier cultura. Un esfuerzo, el de aprender a cambiar, muy poco respaldado por los programas formativos, que tradicionalmente se centran en la integración horizontal.

Dirección

(Sanchez, 2021) Asegura que en el ámbito empresarial y de la gestión de las organizaciones, la dirección administrativa comprende una fase vital para la empresa. Las funciones administrativas enfocadas a la toma de decisiones se engloban en la misma. En ese sentido, este tipo de dirección supone la necesidad de concentrar, en una determinada estructura, la capacidad de liderar y gestionar el porvenir de una compañía. Por ello, esta fase de gestión empresarial se basa en gran medida en la recopilación de información acerca del funcionamiento de una organización.

Control

(Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018) sostienen que hablar del control como fase del proceso administrativo, es enfocarse en la evaluación y rendimiento de cada una de las actividades realizadas es cumplir con las metas planeadas. Es decir, en esta etapa el administrador se enfoca en evaluar qué las actividades que se realizan coincidan con las actividades planificadas, y de no ser así corregir.

Mala Dirección en la gestión administrativa

En el liderazgo de una empresa intervienen muchos factores que determinarán después el nivel productivo de los trabajadores, así como su motivación, efectividad, resultados de la compañía, evolución e innovación en la misma y, en un último plano, la satisfacción del cliente. Por tanto, desarrollar una mala dirección de los equipos de trabajo implica un empeoramiento de la calidad del trabajo y de los servicios ofrecidos, además, de un empeoramiento de la imagen de la empresa. (Equipos & Talentos, 2017)

Gestión administrativa

(Gonzales, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020) Mencionan que la gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas. La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control.

Según (Falconi, Luna, Sarmiento, & Andrade, 2019) expresan que la gestión administrativa implica un nivel elevado de exigencia tanto en el desarrollo de funciones como planificación, organización, coordinación, dirección y control de la organización, como para una mejor

gerencia de los bienes de la empresa, entre ellos materiales, financieros y humanos, orientado a la consecución de metas y objetivos trazados por el área directriz de la empresa. Gestionar un proceso administrativo bien definido se constituye como principio fundamental de la labor de un gerente, aunque dichas labores se realicen de forma empírica en la mayoría de las veces.

Principios de la Gestión Administrativa

Según los autores (Koonz & Weihrich, 2014) en el libro Administración: “Una perspectiva global y empresarial”, indican que los principios de la gestión administrativa hacen referencia a las personas que estén involucradas en la administración por lo que no existe un número limitado de principios. A continuación, se presentan los principios más representativos:

Orden: es un principio de gran importancia ya que, al no tener los recursos disponibles ordenados, esto podría ocasionar la pérdida de los mismos, disminución de la eficiencia en el trabajo y en ciertas ocasiones la repetición del trabajo sería netamente necesario, lo implicaría pérdida de tiempos y dinero. (Koonz & Weihrich, 2014)

Unidad de mando: en este principio mientras una persona con más frecuencia reporte sus actividades a una sola persona, su nivel de lealtad irá en aumento y las posibilidades de confusión en el trabajo será menor, incluyendo la disminución de malos entendidos, discusión y choques entre el personal, evitando de esta manera pérdidas de tiempo y deficiencia en las tareas asignadas. (Koonz & Weihrich, 2014)

Disciplina: toda empresa cuenta con sus reglas y normativas, las cuales deben ser cumplidas por los miembros de determinada organización para lograr un ambiente de trabajo confortante, ordenado y eficiente, para lograrlo es necesario que el nivel de disciplina sea alto, lo cual dependerá principalmente de los líderes a cargo. (Koonz & Weihrich, 2014)

Iniciativa: debe ser estimulada y desarrollada dentro de todos los niveles de una organización ya que es un poderoso estimulante para los seres humanos, sin embargo, se debe

considerar las limitaciones que deben establecerse a las iniciativas, teniendo en cuenta otros principios como el orden, la disciplina y la autoridad. (Tigua Gutiérrez , 2020)

Importancia de la gestión administrativa

De acuerdo con (Esneca, 2021) a través de la gestión de este tipo, en definitiva, se racionalizan las tareas y esfuerzos, de manera que se obtenga de ellos el máximo rendimiento. Todo esto se hace, además, intentando evitar los problemas futuros. Solo así se alcanzan los más favorables resultados para la empresa en cuestión. Así, una buena administración se traduce siempre en los siguientes puntos. (Torres L. , 2020) menciona que para comprender la importancia de la administración se presentan dos puntos de vistas, que permitirán ampliar el panorama, además de identificar por qué es un elemento esencial en la vida de todo ser humano y de cualquier organización.

- La administración se aplica a todo tipo de empresa.
- Permite lograr el éxito de un organismo.
- Eleva la productividad de cualquier organización.
- Promueve y orienta el desarrollo de las actividades.
- Permite alcanzar una mayor competitividad. (p.20)

Objetivos de la Gestión Administrativa

El ciclo de gestión empresarial se enfatiza en el correcto diseño de actividades que permite el cumplimiento de las tareas establecidas de parte de los propietarios, esto quiere decir, que el propietario de la empresa disminuye el riesgo de pérdida financiera. (Ulloa Toro, 2018) menciona que los objetivos de la gestión empresarial, son los siguientes:

- Efectuar una racionalización adecuada de los recursos humanos, económicos y físicos, basándose en una óptima organización y desarrollo de sistemas o herramientas administrativas.

- Desarrollar una cultura organizacional de contribución al desarrollo de una gestión eficaz y eficiente.
- Demostrar la importancia que tiene la gestión de los recursos en una empresa.

Mala Administración

De acuerdo con (Castro, 2018) la mala administración es una de las razones más comunes por las cuales los dueños de las empresas en crecimiento fracasan. La mala administración se refiere a problemas como: la mezcla de los gastos personales de los dueños con los gastos de la compañía, la falta de controles antifraude, el incumplimiento de los procesos de cuentas por cobrar, entre otros.

Control interno

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Pérez, 2018)

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

El control interno debe contemplar los mecanismos y disposiciones requeridas a efecto que las servidoras y servidores de las unidades participantes en la ejecución de los procesos, actividades y transacciones de la institución, desarrollen sus acciones de manera coordinada y coherente, con miras a la implantación efectiva de la estrategia organizacional para el logro de los objetivos. (Gamboa & Santiago, 2018)

Sistema de gestión de la calidad y el manual de calidad

(Villa, 2014) Menciona que un sistema de gestión de la calidad (en adelante SGC) es la base del cómo y por qué se hacen las cosas en una organización. Por tanto, un sistema de calidad es una metodología y herramienta que facilita a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de su misión, a través de la prestación de servicios o productos, conforme a los estándares de calidad establecidos, y que son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios y clientes.

La gestión de la calidad es una parte fundamental para el logro de los objetivos planificados en materia de calidad para las empresas cualquiera sea su naturaleza y en este punto, centrando la atención en el sector de los servicios, esto no es diferente para estas organizaciones y más aún cuando hoy en día está siendo considerado como uno de los segmentos más importantes en la economía mundial, por tanto, la búsqueda de la calidad del servicio es también necesaria para lograr el éxito en un mercado económico cada vez más competitivo. (Zavala & Vélez, 2020)

Calidad y servicio

(Gil, 2020) El servicio al cliente es considerado como un valor adicional que constituye la esencia en cualquier empresa relacionada con los servicios, de forma particular. De ahí la importancia de revisar y constituir Altísimos niveles de calidad de los servicios ofrecidos a los clientes, ya sean finales o intermedios. De esta forma el servicio es una herramienta para solucionar problemas y satisfacer necesidades.

Calidad como estrategia competitiva

Hoy en día existe una gran atención en todo lo que se refiere a calidad y su implantación en las organizaciones empresariales. La fuerte competitividad entre empresas

aparece debido a la globalización, a la liberación de las economías, a la libre competencia y a los rápidos cambios de la tecnología. Por otro lado, los consumidores poseen cada vez más información y se vuelven más exigentes. Se podría decir que la competitividad de una organización es la capacidad para mantener y aumentar su presencia en el mercado. (Alcalde, 2019)

Estrategias

(Gonzales, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020) Una estrategia en esencia comprende el conjunto de actividades planificadas, que ayudan a tomar decisiones, para alcanzar los objetivos; en el ámbito empresarial pudiéramos plantear que son los pasos que seguir para obtener los mayores beneficios posibles. El desarrollo empresarial se refiere en concreto al progreso que experimenta la organización, como consecuencia de su evolución a lo largo del tiempo; ello conlleva a, alcanzar una imagen, consolidar una posición competitiva determinada, obtener un buen ambiente de trabajo, o cumplir satisfactoriamente los indicadores económicos-financieros.

Estrategia Competitiva

Se ocupa de la creación de una posición ventajosa para la unidad de negocio dentro de un sector, segmento o mercado concreto. por lo tanto, se relacionan con la toma de decisiones en un negocio o unidad estratégica de negocio, y persiguen conseguir posiciones competitivas superiores respecto a los competidores, intentando generar capacidades distintas con el objetivo de conseguir ventajas competitivas sostenibles. (Carrion, 2010)

Para una (Tarziján, 2018) estrategia coherente también se ocupa de la interrelación entre la estrategia competitiva y corporativa. Ambos eslabones de la estrategia están estrechamente relacionados y el éxito de la estrategia empresarial depende de cuán alineados estén ambos tipos de estrategia.

Atención al cliente

(Arenal Laza, 2019) La atención al cliente se centra en dos premisas, el excelente servicio y la segunda, cautivar al cliente, ha estado sometida a cambios continuos; la frase célebre “El cliente siempre tiene la razón” ha dominado el escenario durante muchos años. En la actualidad la atención al cliente es un requisito obligatorio dentro de cualquier compañía. De este modo, todos los empleados deben prepararse para ofrecer a sus clientes un trato preferencial, personal y dinámico.

Estudios demuestran que, en la actualidad, en muchas empresas el servicio es más eficaz que el marketing para incrementar el volumen de negocios, la promoción de ventas o la publicidad. Sospechamos que, en una empresa que posea una estrategia de servicios global, altamente profesional, el servicio añade más a las utilidades netas finales que las actividades que se realizan en la áreas de investigación y desarrollo, innovación de productos, capitalización, ampliación de la cartera financiera, servicios de crédito o cualquier otra estrategia de administración. (Tschohl, 2012)

Para lograr que empresa convierta en realidad sus metas deben satisfacer las siguientes condiciones:

Compromiso por parte de la dirección: Este prerrequisito es crucial para el éxito de un programa de mejora de la calidad del servicio. Ninguna empresa debería realizar publicidad ostentosa, con eslóganes como “amamos a nuestros clientes”, si los directivos no ven aún la importancia de un servicio personal y confiable, de la misma manera en que creen en los valores de patria, familia y utilidades. (Tschohl, 2012)

Recursos adecuados: La empresa debe invertir con decisión el dinero necesario para desarrollar y mantener un programa de mejora del servicio diseñado profesionalmente. (Tschohl, 2012)

Mejoras visibles del servicio: Las mejoras en el servicio que los clientes perciben se convierten (para ellos) en señales de que la calidad del producto (tangibles o intangibles) ha mejorado. Los servicios que ofrece la organización deben recibir mejor publicidad que la que se les hace a los servicios suministrados por la competencia. (Tschohl, 2012)

Capacitación: Los empleados de la empresa deben recibir una capacitación amplia sobre cómo instrumentar una estrategia de servicio centrada en los elementos específicos, clave, que planteen los consumidores o clientes de la organización. Desde 1980 he estimulado a las empresas y organización para que capaciten a sus empleados. En términos generales, desafortunadamente, las empresas parecen ignorar que la capacitación en el área del servicio tiende a tener un impacto mayor en las utilidades que cualquier otra acción que empresa pudiera llevar a cabo. (Tschohl, 2012)

Involucramiento o compromiso de todos los empleados: Todos los empleados deben sentir que su trabajo afecta la imagen que los clientes tienen de la empresa e, incluso, la calidad del servicio, no importando lo alejado que crean estar de las áreas que tienen contacto directo con la clientela o de las que se comunican directamente con ella. (Tschohl, 2012)

Clima organizacional

(Peña, Villao, & Bohorquez, 2018) El estudio del clima organizacional en las empresas es una tarea compleja, por lo que se toma tiempo tratar de comprender todos los factores que lo determinan, de allí que el clima organizacional depende del grado de motivación de los empleados, considerando que la imposibilidad del individuo de satisfacer necesidades superiores como las de pertenencia, autoestima y autorrealización hace que se desmotive y por consiguiente se afecte su desempeño, pues se considera que el clima organizacional hace referencia a todos aquellos juicios y percepciones que poseen los miembros de las organizaciones en función de su funcionamiento, dinámica de trabajo y

estructura, es así como se cree que el clima organizacional depende de la capacidad de adaptación o desadaptación de las personas a diferentes situaciones que se presentan en el ámbito laboral.

Fidelización de los clientes

La fidelización de clientes es el conjunto de estrategias, técnicas y acciones que una empresa lleva a cabo con el fin de retener clientes y hacer que estos opten por comprar sus productos o servicios de forma habitual. Fidelizar implica un esfuerzo considerable a nivel de marketing, ventas y servicio al cliente. Sobre todo porque esta tarea se debe enfocar a transformar desde un punto de vista estratégico, la lealtad de los clientes en un canal de promoción ‘natural’ para un determinado negocio o marca (Botín, 2021).

Marco Metodológico

Modalidad de la investigación

La modalidad paradigmática de la investigación cualitativa se refleja en los sustentos teóricos del marco conceptual a través de las diferentes teorías de autores y a su vez cumpliendo el primer objetivo específico de la investigación.

Modalidad de la investigación cuantitativa se refleja en el análisis de las encuestas realizada a los empleados del cyber J&J.

Método de investigación

Método inductivo: Por medio de este método se busca realizar una conclusión general donde se explique la situación problemática que atraviesa el cyber para comprender la gestión administrativa.

Método descriptivo: A través de este método se pretende identificar la situación actual de la gestión administrativa en el cyber J&J y detallar las irregularidades que se presentan y causan una situación problemática en la micro-empresa como objetivo de entender el objeto de estudio.

Técnicas

Entrevista: se realizó un cuestionario de preguntas dirigido a la propietaria del cyber J&J, de manera que sus opiniones personales permitan conocer la realidad de los problemas de la administración del local.

Encuesta: se formuló un banco de preguntas para obtener información proveniente de los empleados que conforman el cyber con el objetivo de recolectar información más detallada y precisa que ayude a comprender mejor los problemas.

Instrumentos: son los recursos que permiten la viabilidad de las técnicas de investigación: Cuestionario de entrevista, formulario de encuesta y análisis de la observación.

Resultados

Tabla 1

Resultados de la entrevista realizada a la propietaria del Cyber J&J

ORDEN	PREGUNTAS	DATOS RELEVANTES ENCONTRADOS
1	¿Cómo definiría su trabajo?	Es un buen trabajo, sin embargo, hay que tener tacto pues el trato con las personas es una actividad del día a día.
2	¿Cómo propietaria del cyber J&J cuál es el papel que desempeña?	Atender, supervisar y dirigir al personal que labora.
3	¿Realiza sus actividades en base a los procesos administrativos?	Conozco de los procesos administrativos pero no los ejerzo, solo trabajo de forma empírica.
4	¿Conoce la situación administrativa que presenta su micro-empresa actualmente?	Son situaciones comunes como en cualquier compañía pequeña, como la falta de herramientas que contribuyan a la dirección y control de las actividades.
5	¿Cuál de los procesos administrativos cree usted que es más importante implementar en el cyber?	El control, puesto que a veces surgen problemas por llevar un orden de las actividades que se realizan.
6	¿Considera usted que una guía en donde se detallan las actividades y responsabilidades a realizar en el Cyber contribuya al mejoramiento de sus funciones?	Considero que sería de gran ayuda para mí y también para el desempeño del personal que a veces solo cuentan con conocimientos empíricos.
7	¿Cree usted que una mala atención al cliente influya en sus ingresos?	Influye de manera significativa pues los clientes son la razón por la cual el cyber sigue funcionando, por eso se busca siempre satisfacer a los clientes.

Fuente: entrevista realizada a la propietaria del Cyber J&J.

Elaborado por: Villena Vilche Yeraldi Yelena.

De acuerdo al resultado en la Tabla 1 de la entrevista realizada a la propietaria se puede constatar la carencia de los procedimientos administrativos y como esta situación afecta el rendimiento del local, también se puede constatar que la propietaria se siente conforme con los servicios que ofrece y no ha diseñado un plan para mejorar su cyber. Debido a esto se han presentado situaciones en que los clientes se van inconformes por la mala organización que se encuentra en el cyber.

Tabla 2

¿Tiene usted los conocimientos necesarios para realizar una buena administración del Cyber?

OPCIONES	FRECUENCIAS	%
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: encuesta aplicada a los empleados del Cyber J&J

Elaborado por: Villena Vilche Yeraldi Yelena

Como se puede apreciar en la tabla 2 el personal encargado del cyber J&J no se encuentra capacitado para realizar sus labores lo que genera ineficiencia, el 75% no conoce la importancia de los procesos administrativos como: planificar, organizar y controlar las actividades y las consecuencias que genera no aplicarlas. El cyber es pequeño por lo cual los problemas dentro son muy notorios para todos los empleados y para la propietaria, sin embargo, el mayor problema se genera cuando la propietaria no contrata a empleados capaces de ejercer sus funciones para desempeñar los roles del trabajo.

Tabla 3

¿Cómo definiría usted la situación actual financiera del Cyber?

OPCIONES	FRECUENCIAS	%
MUY BUENO	0	0%
BUENO	1	25%
REGULAR	2	50%
MALO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: encuesta aplicada a los empleados del Cyber J&J

Elaborado por: Villena Vilche Yeraldi Yelena

En la tabla 3 el 25% opina que la situación financiera es buena sólo por los ingresos diarios que se creen son suficientes para el cyber al ser un local pequeño, el 50% opina que se encuentra en una situación financiera regular puesto que al mes no logran llegar al presupuesto establecido por la propietaria lo que genera un descontento por qué si la situación financiera no es buena y tampoco lo serán sus pagos, por otro lado el 25% asegura que la situación es mala por que los demás empleados influyen significativamente en el desarrollo del cyber y no capacitados al igual que él, para rendir al máximo en sus labores y eso mejore la productividad del cyber.

Tabla 4

Si estuvieras a cargo, ¿qué aspecto te gustaría mejorar del Cyber J&J?

OPCIONES		FRECUENCIAS	%
ATENCION AL		1	25%
CLIENTE			
SERVICIOS		0	0%
ADMINISTRACION		2	50%
EQ. DE COMPUTO		1	25%
TOTAL		4	100%

Fuente: encuesta aplicada a los empleados del Cyber J&J

Elaborado por: Villena Vilche Yeraldi Yelena

En la tabla número cuatro el 25% dice que mejoraría la atención que se brinda al cliente puesto que a veces los demás empleados no tienen tacto con las personas, opina que capacitaría sus empleados para brindar un buen servicio de calidad. El 50% aseguran que el aspecto que cambiaría sería la administración, ya que ésta controla todos los puntos claves del cyber al ser un pilar fundamental; su opinión se desarrolló después de una pequeña conversación sobre lo que son los procesos administrativos. El 25% restante opina que es lo que cambiaría o le gustaría mejorar son los equipos de cómputo ya que estos son el servicio primordial que el señor brinda a la comunidad y siempre debe encontrarse en excelente estado.

Discusión de resultados

El cyber J & J se fundó hace 10 años y contaba con 4 computadoras, una impresora de copiado y una cabina telefónica, se encuentra ubicado en la calle Av. Universitaria. Es de infraestructura pequeña y no se ha realizado ni una modificación en la cual instalen climatización para mejorar el ambiente dentro del cyber, solo se incrementaron más equipos como computadoras e impresoras. Atienden de lunes a viernes en el horario de 08h00 a 18h30 y los días sábado de 08h30 a 15h00.

La gestión administrativa permite el manejo correcto de las organizaciones con mayor eficiencia puesto que se enfoca en las estrategias para mantener el desarrollo de las funciones en óptimas condiciones, es por eso que cuando se carece de gestión cualquier empresa está destinada a la quiebra puesto que tiene objetivos y metas propuestas; la planificación, organización, dirección y control, son los procesos administrativos o etapas que se deben desarrollar para que contribuyan a la mejorar de la competitividad y la rentabilidad.

El cyber J&J realiza sus actividades con el objetivo de brindar un servicio de calidad a sus clientes, debido a las irregularidades que presenta no ha podido cumplir con lo propuesto, por lo cual en la presente investigación se analizan los procesos de la gestión administrativa que inciden en el cyber J&J de la ciudad de Babahoyo para mejorar la calidad del servicio. Los problemas que se generan dentro del cyber son por no realizar una adecuada gestión, lo que ha causado que el funcionamiento no sea óptimo.

La propietaria del cyber carece de conocimientos administrativos y no posee la instrucción necesaria para realizar los procesos necesarios para el desempeño de la micro-empresa, por cual realiza sus actividades de forma empírica sin tener en realidad el conocimiento de lo que es dirigir un negocio. Cuenta con misión y visión, pero como no lleva

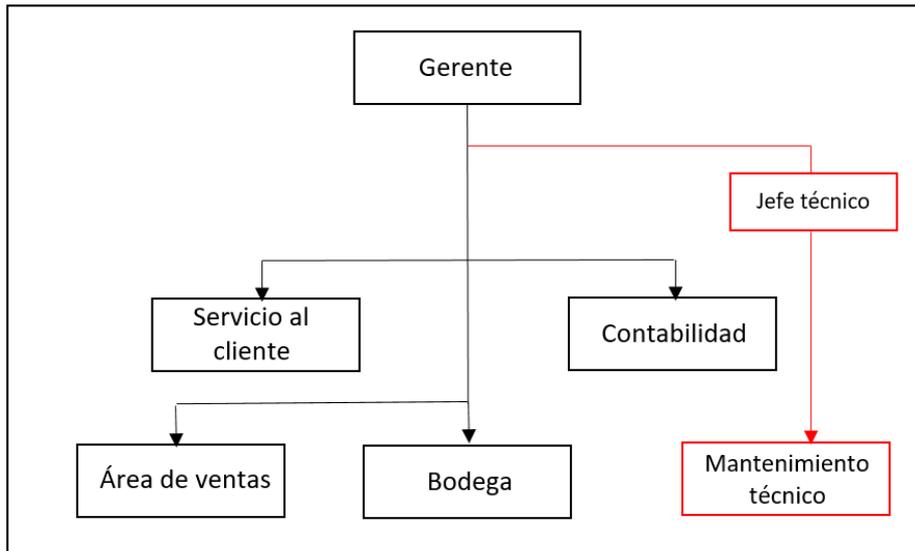
a cabo una adecuada organización ni una de sus metas logran plasmarse, si se capacita podrían obtener mejores resultados.

El cyber carece de una planificación en el desarrollo de sus actividades, puesto que no realiza un registro de cuentas de ingresos, egreso y hasta del capital que invierte en el cyber, esto ocasiona que no se tenga claro el destino. Tampoco llevan registro del tiempo prudente para realizar actualizaciones en las computadoras lo que genera sean lentas y que existan quejas de los clientes. No realizan evaluaciones constantes acerca del cumplimiento de las actividades que realizan los empleados, como tampoco se registra el horario de trabajo.

Muchos negocios cierran sus puertas por que no planifican con antelación, es por ello que se presentan muchas deficiencias que son graves para el negocio, en el cyber J&J ocurre lo mismo por no plantearse metas a corto ni largo plazo, por lo cual la autora sugiere que se realice un análisis de la situación actual y se establezcan objetivos que permitan erradicar con las falencias, como registrar las actividades diarias, crear un cronograma para supervisar las computadoras, lluvia de idea con sus empleados, control de entrada y salida de los empleados, control de inventarios, etc.

Un control interno ayuda a las empresas a obtener la información necesaria para el buen funcionamiento de sus labores, esto lo debe realizar el gerente o propietario del negocio para mitigar los riesgos que pueden ocurrir y solucionarlo. Mediante el control se puede dar seguimiento a los objetivos planteados a fin de lograr el éxito organizacional; el control no solo es un proceso técnico, sino también es un proceso informal donde se evalúan factores culturales, humanos organizativos y grupales.

Estructura organizacional



Fuente: Organigrama del Cyber J&J

Elaborado por: Villena Vilche Yeraldi Yelena

Misión

Garantizar un servicio completo y de calidad con computadoras en excelente estado y con un servicio de internet rápido, además de ofrecer fotocopias, impresiones, pago de servicios, todo en un ambiente agradable con costos que se ajusten a las actividades realizadas, para satisfacer las necesidades de todos los clientes.

Visión

El cyber J & J está enfocado en convertirse en la opción número uno de las personas, desde docentes, estudiantes universitarios hasta niños que busquen navegar en internet con la mayor velocidad posible, ofreciendo la mayor disponibilidad en todas las actividades que realicen para tener clientes complacidos y generar ganancias.

Descripción de los servicios

Los servicios que ofrece el cyber están compuestos por una cabina telefónica, llamadas a celulares Internet banda ancha, uso de las computadoras, servicios de oficina tales

como documentos, consultas y elaboración de trabajos, pagos en línea, escáner, fotocopias, impresión blanco y negro y a color, quemados de CD, venta de útiles escolares como carpetas, cuadernos, bolígrafos, anillados, también cuenta con otros servicios como juegos en las computadoras, asesoría en la utilización de redes sociales, además de refrigerios.

Conclusiones

Al existir estos problemas dentro del cyber, se enfrentan a situaciones que ponen en riesgo su estabilidad, el cual se verá también reflejado en la situación financiera, al existir inconvenientes como falta de personal capacitado, mala organización; ocasiona que puedan presentar el problema de mayor escala conforme pasan los meses, deben optar por buscar un experto que los capacite para desarrollar mejor las funciones en el cyber.

Lo que está afectando el desarrollo económico del cyber es no llevar una correcta administración de las cuentas que maneja la empresa por realizar un correcto manejo del control y asegurar su funcionamiento. No realiza la contratación de personal con eficiencia lo que fue evidente al realizar las encuestas a los empleados que no están capacitados y comprometidos para desempeñar sus labores.

De acuerdo a la entrevista realizada se pudo determinar que la propietaria del negocio es consciente de las falencias que presenta su cyber, pero no está comprometida del todo en cambiar el destino que tiene su micro-empresa, al realizar diversos cambios en el trabajo le permitió determinar cuáles son las fortalezas y debilidades que posee y mejorarlas para resolver los problemas que han afectado al desempeño de este por la falta de procesos administrativos.

Recomendaciones

Ejecutar los procesos administrativos como la planificación, organización, integración, dirección y control para el buen funcionamiento del cyber y así crear estrategias de mejora eficientes para satisfacer las necesidades de los clientes y con esto mejorar la productividad del mismo.

Mejorar el servicio al cliente que ofrecen, por eso es importante contratar a una persona capacitada que ayude agilizar los pedidos de los clientes acorde van ingresando al local para que no exista una aglomeración, las personas que acuden al cyber en su mayoría son estudiantes universitarios que buscan una atención óptima y eficaz para seguir con sus demás actividades, por eso deben gestionar el tiempo de forma adecuada.

Mantener en buen estado los equipos de cómputo, tanto en el aspecto físico deben estar limpias y ser sanitizadas después del uso de un cliente, mantenerlas libres de ralladuras en la pantalla que no permita apreciar lo que se está realizando y también darles un constante mantenimiento de su hardware.

Bibliografía

- Hernández Mendoza, J. M., & Hernández Mendoza, S. L. (5 de Enero de 2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, VI(11). Recuperado el 16 de Marzo de 2022, de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/view/3704>
- Alcalde, P. (2019). *Calidad* (Tercera ed.). Madrid, España: Paraninfo S,A. Recuperado el 21 de Marzo de 2022, de <https://books.google.com.ec/books?id=sjqlDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewilo7q44772AhUvRjABHaGhAxwQ6AF6BAgCEAl#v=onepage&q=calidad&f=false>
- Arenal Laza, C. (2019). *Gestión de la Atención al cliente*. San Millán: TUTOR FORMACION. Recuperado el 18 de Marzo de 2022, de https://books.google.com.ec/books?id=F2-_DwAAQBAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Bernal, C., & Sierra, H. (2008). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (Primera ed.). México, México: Pearson Education. Recuperado el 20 de Marzo de 2022, de [http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para_descarga/1.%20Bernal,%20C.%20Sierra,%20H.%20\(2008\).%20El%20Proceso%20Administrativo%20para%20las%20organizaciones%20del%20siglo%20XX.pdf](http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para_descarga/1.%20Bernal,%20C.%20Sierra,%20H.%20(2008).%20El%20Proceso%20Administrativo%20para%20las%20organizaciones%20del%20siglo%20XX.pdf)
- Botín, R. (26 de Noviembre de 2021). *CÓMO FIDELIZAR CLIENTES: 12 ESTRATEGIAS EFICACES DE FIDELIZACIÓN*. Recuperado el 21 de Marzo de 2022, de Oberlo.com: <https://cl.oberlo.com/blog/fidelizacion-de-clientes>
- Brizuela, M. (2017). *Capacitación de organizaciones de base*. (B. D, Ed.) Argentina: Incluir. Recuperado el 23 de Marzo de 2022, de <https://www.mardelplata.gob.ar/documentos/ongs/gestioncenoc.pdf>
- Bueno, R., Ramos, M., & Berrelleza, C. (2018). *Elementos básicos de la Administración* (Primera ed.). México, México. Recuperado el 20 de Marzo de 2022, de https://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos_de_administracion.pdf

- Carrion, J. (2010). *Estrategias competitivas*. Madrid, España: Esic Editorial. Recuperado el 20 de Marzo de 2022, de <https://books.google.com.ec/books?id=yJkkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Castrillón, A. (2014). *Fundamentos generales de la administracion*. Medellin, Colombia: Centro Editorial Esumer. Obtenido de <http://190.57.147.202:90/xmlui/bitstream/handle/123456789/500/fundamentos-generales-de-administracion.pdf?sequence=1#:~:text=Por%20acto%20administrativo%20se%20entiende,ejemplo%2C%20las%20realizadas%20para%20la>
- Castro, J. (16 de Enero de 2018). *Corponet*. Recuperado el 21 de Marzo de 2022, de Principales causas del fracaso de las empresas en crecimiento y cómo elegir el mejor ERP para PyMEs: <https://blog.corponet.com/principales-causas-del-fracaso-de-las-empresas-en-crecimiento>
- Datadec*. (Junio de 2018). Obtenido de <https://www.datadec.es/blog/identificar-problemas-organizativos-erp>
- Equipos & Talentos*. (17 de Marzo de 2017). Obtenido de 5 signos que evidencian una mala dirección: <https://www.equiposytalento.com/noticias/2017/03/17/5-signos-que-evidencian-una-mala-direccion>
- Esneca. (3 de Agosto de 2021). *Gestión administrativa: qué es y qué importancia tiene: Esneca*. Recuperado el 21 de Marzo de 2022, de Esneca bussines school: <https://www.esneca.com/blog/gestion-administrativa-definicion/>
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario digital*, 3(2), 1-15. Recuperado el 15 de Marzo de 2022, de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/406/922>
- Gamboa, J., & Santiago, N. (2018). *Introducción a la contabilidad general*. (D. A. Núñez, Ed.) Ambato, Ecuador: CONSEJO EDITORIAL UNIVERSITARIO. doi:10.31164

- Gil, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente* (1.0 ed.). España: ELEARNING S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Gonzales, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la Ciudad de Quevedo. *Unniversidad y sociedad*, 32 -37. Recuperado el 15 de Marzo de 2022, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Herrena, H. (2019). *INTEGRACION (Procesos Administrativos)*. Obtenido de <https://integracionadministracion.blogspot.com/2019/05/integracion-proceso-administrativo.html>
- Koonz, H., & Weihrich, H. (2014). *Administracion una perspectiva global y empresarial* (Decimocuarta ed.). Mexico: McGraw-Hill. Recuperado el 15 de Marzo de 2022, de https://www.academia.edu/14948370/Administracion_Una_perspectiva_Global_y_Empresarial_FREELIBROS_ORG
- Maqui, M. (16 de Diciembre de 2019). *Desarrollo vertical: transformarse para transformar | andresraya.com*. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de Andres Raya: <http://andresraya.com/desarrollo-vertical-transformarse-para-transformar/>
- Mero Velez, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Ciencias economicas y empresarios*, 3, 89-93. Recuperado el 19 de Marzo de 2022, de <http://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>
- Münch, L. (2010). *ADMINISTRACION: Gestion organizacional, enfoque y procesos administrativos*. Mexico, Mexico: Pearson Education. Recuperado el 19 de Marzo de 2022, de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M%C3%BCnch.pdf>
- Peña, H., Villao, J., & Bohorquez, E. (2018). *Clima Organizacional*. Santa Elena, Ecuador: Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena. doi:10.26423
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Scielo*, XII(1), 2-4. Recuperado el

20 de Marzo de 2022, de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

Ruiz, G. P. (2012). *Direccion* (Primera ed.). Tlalnepantla, Mexico: Red tercer milenio . Recuperado el 18 de Marzo de 2022, de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Direccion.pdf

Sanchez, J. (2021). *Direccion Administrativa*. *Economipedia.com*, 1. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/direccion-administrativa.html>

Tarziján, J. (2018). *Fundamentos de estrategia empresarial* (Quinta ed.). Santiago, Chile: Universidad Catolica de Chile. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=HIV8DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Tigua Gutiérrez , M. M. (2020). *Estrategias Para Mejorar La Gestión Administrativa Del Cyber “Comercial Anita” Que Se Encuentra Ubicada En La Ciudad De Guayaquil-Parroquia: Rocafuerte 2009-2019*. Tesis de Pre grado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 20 de Marzo de 2022, de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/52139>

Torres, H. Z. (2014). *Teoria general de la administracion*. Colonia San Juan Tlihuaca, Mexico: Grupo editorial patria. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074386196.pdf>

Torres, L. (2020). *Administracion I* (Ruiz, F ed.). Mexico: Klik soluciones educativas S.A . Recuperado el 22 de Marzo de 2022, de <https://books.google.com.ec/books?id=b1o7EAAAQBAJ&pg=PA120&dq=administ racion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwie6uOMg972AhX0sDEKHZRnBdoQ6AF6BAgJEA l#v=onepage&q=administ racion&f=false>

Tschohl, J. (2012). *Servicio al cliente: el arma secreta*. Guatemala: Service Quality Institute. Recuperado el 25 de Marzo de 2022, de https://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf

Ulloa Toro, A. D. (2018). *Modelo de gestión administrativa para obtener ventaja competitiva en la fábrica de producción de peluches heart*. Tesis Pregrado,

Universidad Católica del Ecuador, Ambato. Recuperado el 16 de Marzo de 2022, de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2236>

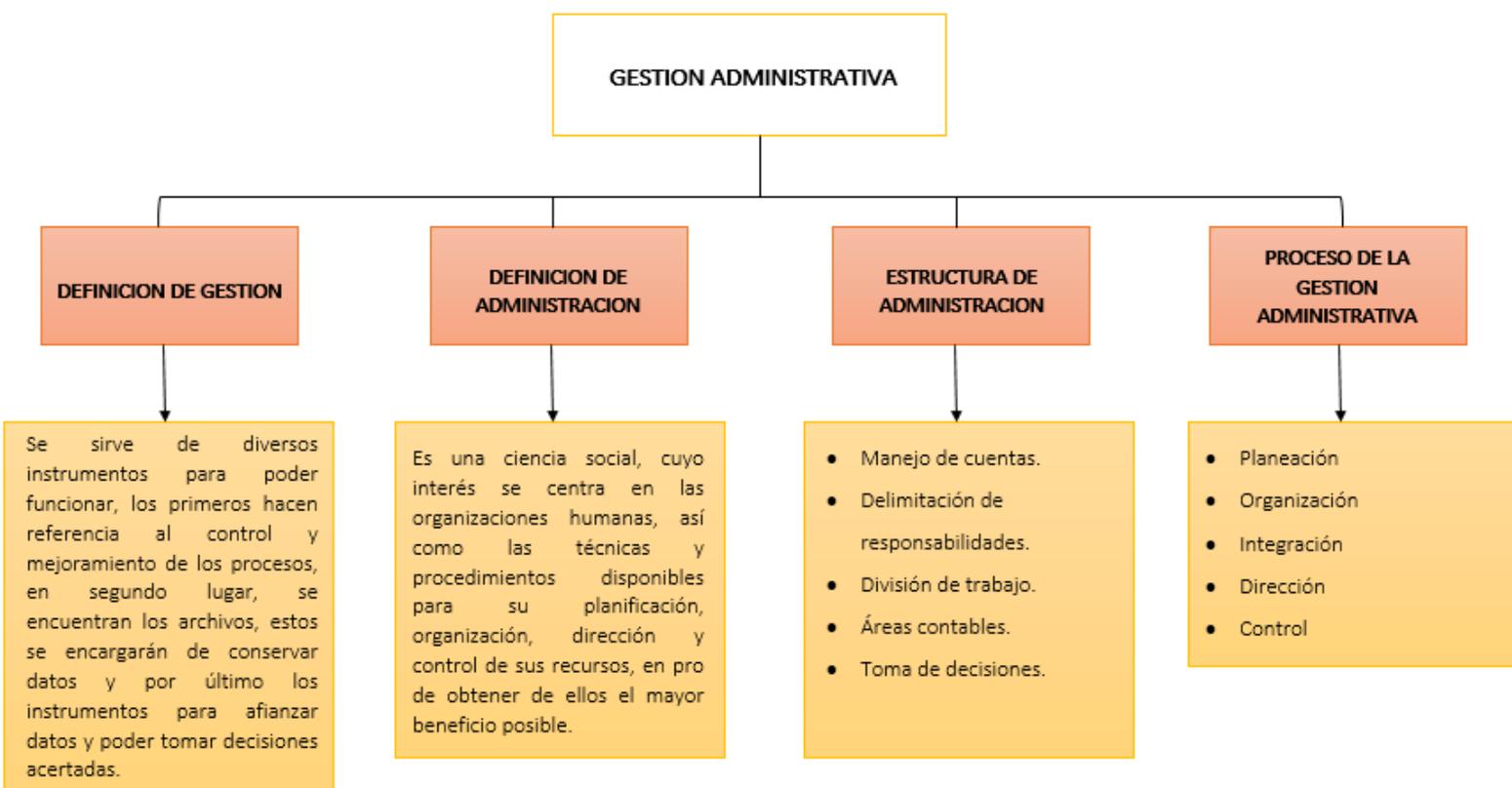
Villa, J. P. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. Barcelona: Profit Editorial.

Recuperado el 22 de Marzo de 2022, de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Manual-de-atencion-a-clientes-y-Juan-Pablo-Villa.pdf>

Zavala, F., & Vélez, E. (3 de Septiembre de 2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios. *Ciencias económicas y empresariales*, 6(3), 264-281. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de <file:///C:/Users/PAULXD618/Downloads/1284-5943-2-PB.pdf>

Anexo 1

Hilo conductor



Anexo 2
Carta de autorización

Babahoyo, 03 de marzo del 2022

Sra.

Vilma Villena Zurita

PROPIETARIA DEL CYBER J & J DE LA CIUDAD DE BABAHOYO

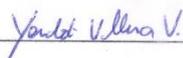
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **VILLENA VILCHE YERALDI YELENA**, con la cedula de identidad 120760654-0, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Comercio, matriculada en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más acomoda se sirva a autorizar a quien corresponda se proceda a otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **GESTION ADMINISTRATIVA EN EL CYBER J & J DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecida.

Muy atentamente.



Yeraldi Villena Vilche

C.I 120760654-0

Autorizado



Vilma Aidee Villeuz Zurita

C.I. 120276010-2

0983674644

Anexo 3

Entrevista aplicada a la dueña del Cyber J & J

Objetivo: Evaluar el nivel en el que se encuentra el cyber desde el criterio de su dueña.

- 1. ¿Cómo definiría su trabajo?**
- 2. ¿Cómo propietaria del cyber J&J cuál es el papel que desempeña?**
- 3. ¿Realiza sus actividades en base a los procesos administrativos?**
- 4. ¿Conoce la situación administrativa que presenta su micro-empresa actualmente?**
- 5. ¿Cuál de los procesos administrativos cree usted que es más importante implementar en el cyber?**
- 6. ¿Considera usted que una guía en donde se detallen las actividades y responsabilidades a realizar en el Cyber contribuya al mejoramiento de sus funciones?**
- 7. ¿Cree usted que una mala atención al cliente influya en sus ingresos?**

Anexo 4

Encuesta aplicada a los empleados del Cyber

Objetivo: Averiguar cuál es el punto de vista de los empleados en base a la administración dentro del Cyber

1. **¿Cómo calificaría usted el servicio que ofrece el Cyber J&J?**
 - Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo

2. **¿Tiene usted los conocimientos necesarios para realizar una buena administración del Cyber?**
 - Si
 - No

3. **¿Según su criterio cómo calificaría la calidad administrativa del Cyber?**
 - Excelente
 - Buena
 - Regular
 - Mala

4. **¿Cómo definiría usted la situación actual financiera del Cyber?**
 - Excelente
 - Buena
 - Regular
 - Mala

5. **¿Para usted cuál de los siguientes factores determinaría una mejor situación para el Cyber?**
 - Mejor Administración
 - Mejora de las instalaciones
 - Más amueblamiento
 - Determinar beneficios a los trabajadores

6. **¿Cómo consideraría si el Cyber les proporcionara capacitación referente a administración y atención al cliente?**
 - Excelente
 - Buena
 - Regular
 - Mala

7. ¿Cómo califica usted, el ambiente del local y sus instalaciones?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

8. Si estuvieras a cargo, ¿qué aspecto te gustaría mejorar del Cyber J&J?

Atención al cliente

Servicios

Administración

Equipos de computo