



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2022-ABRIL 2023

**EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER
COMPLEXIVO**

PRUEBA PRÁCTICA

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO/A
COMERCIAL**

TEMA:

**GESTIÓN INTERNA DE LA EMPRESA DE INTERNET JATNET S.A. EN LA
CIUDAD DE BABAHOYO, PERIODO 2022.**

ESTUDIANTE:

FUENTES LOPEZ LISBETH DAYANA

TUTOR:

ING. MILTON EDUARDO GUILLÍN NUÑEZ

AÑO 2023

INDICE

RESUMEN	4
PALABRAS CLAVE	4
ABSTRACT.....	5
KEYWORDS.....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVOS	4
Objetivo General:.....	4
Objetivo específico:	4
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	5
MARCO CONCEPTUAL	6
Gestión interna.....	6
Importancia de la gestión interna.....	7
Características de la gestión interna.....	7
Ventajas de la gestión interna	8
Planeación estratégica.....	8
Análisis FODA.....	8
Empresa	9
Clasificación de las empresas:	9
Clasificación de las empresas según su tamaño:.....	10
Administración.....	10
Proceso administrativo.....	11
Etapas del proceso administrativo.....	12
Organización.....	12
Cliente.....	13
Satisfacción del cliente	14
Calidad.....	15
Clima laboral.....	15

Motivación	16
Capacitación del personal	18
Proveedores.....	19
Calidad de productos.....	20
MARCO METODOLÓGICO	22
Método	22
Técnica.....	22
Instrumento	22
RESULTADOS.....	23
Entrevista	23
Matriz FODA	27
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	28
CONCLUSIONES	30
RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	34

RESUMEN

La empresa de servicios de Internet Jatnet S.A ubicada en Calle 10 de agosto y Martín Icaza frente al Hotel Capitol en la ciudad de Babahoyo, la compañía brinda servicios de Internet y mantenimiento del mismo, en la cual se puede visualizar falencias en su gestión interna y procesos administrativos por esto se tiene como objetivo realizar un análisis de la empresa para identificar que procedimientos están incidiendo en el problema que impide que la empresa mejore en su gestión y en sus procesos, además con la aplicación de la metodología que fue un cuestionario de preguntas dirigido hacia el propietario de la empresa y una encuesta realizada a los empleados, con el resultado de las mismas se obtuvo el análisis FODA, identificando sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa llegando a la conclusión de que la entidad debe mejorar mucho en el control interno, capacitar a su personal, además de que sus procesos sean seguidos correctamente para que así mejore el servicio al cliente.

PALABRAS CLAVE

Administración

Gestión interna

Procesos administrativos

Planificar

Seguimiento

ABSTRACT

The Internet services company Jatnet S.A located on Calle 10 de Agosto and Martín Icaza in front of the Hotel Capitol in the city of Babahoyo, the company provides Internet services and maintenance, in which you can see shortcomings in its internal management and administrative processes, for this reason, the objective is to carry out an analysis of the company to identify which procedures are affecting the problem that prevents the company from improving its management and its processes, in addition to the application of the methodology that was a questionnaire of questions directed towards the owner of the company and a survey carried out to the employees, with the result of the same the SWOT analysis was obtained, identifying their strengths, opportunities, weaknesses and threats of the company reaching the conclusion that the entity must improve a lot in internal control, train your staff, in addition to ensuring that your processes are followed correctly so that customer service improves.

KEYWORDS

Administration

Internal management

Administrative processes

To plan

Follow-up

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa de servicios de Internet Jatnet S.A ubicada en Calle 10 de agosto y Martín Icaza frente al Hotel Capitol en la ciudad de Babahoyo, la compañía brinda servicios de Internet y mantenimiento del mismo, su labor es brindar acceso a las tecnologías de la información de calidad, se esfuerza por ser una empresa líder en telecomunicaciones que aporta innovación, servicio y dedicación a los clientes. Lo llevan realizando por muchos años lo cual les otorga una gran experiencia, pero se puede visualizar falencias que va desde su gestión interna y sus procesos administrativos como lo es que no mantienen sistemas de control organizacional, lo que les impide tener un buen registro de las actividades que maneja la empresa a diario, tanto como lo administrativo, financiero y del servicio que ofertan.

Además, los problemas organizacionales a menudo se derivan de la falta o información incompleta, procedimientos deficientes y la falta de sistemas de control que nos ayuden a saber hacia dónde vamos, a donde queremos llegar y en dónde estamos, la desorganización en el trabajo afecta a la productividad del personal aumentando la posibilidad de malentendidos o agotamiento laboral.

Tener una mala gestión interna dentro una empresa tendrá repercusiones a corto, mediano y largo plazo si no se corrige a tiempo. Además, la falta de capacitación del personal afecta a que este no tenga una orientación suficiente en cómo va a realizar sus actividades diarias, en entender sus labores y que tenga dificultad en adaptarse.

Asimismo, si no capacita a los nuevos empleados, corre el riesgo de sufrir consecuencias negativas, como pérdida de productividad de empleados. Se considera también la posibilidad de que la pérdida de clientes a causa de errores del personal no capacitado.

El no contar con programa de capacitación constante al personal no ayuda a que se les proporciona una nueva visión general de los nuevos procesos que se vayan a utilizar, lo que les permitirá prepararse adecuadamente para adaptarse al entorno que cada vez es más cambiante y competitivo.

También uno de los retos que enfrenta la empresa es mantener el nivel adecuado de motivación que conlleva a una satisfacción laboral entre sus empleados siendo importante que sean más productivos.

Finalmente, uno de los errores más comunes es asumir que los salarios son suficientes para mantener a los empleados motivados para realizar sus tareas diarias. Pero también necesitan un ambiente de trabajo saludable, prácticas de contratación efectivas y oportunidades profesionales. Siendo, que también los empleadores afectaran el servicio al cliente que brinda la empresa generando insatisfacción a los clientes por la demora en que sus problemas técnicos sean atendidos esto afecta al sistema de control de los clientes, bajando la productividad del personal, impidiendo a la empresa lograr fidelizar a los usuarios que han adquirido el servicio.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo demostrar la importancia de mantener un plan de gestión interna que se representa como una herramienta en la administración de sus procesos porque permite manejar la gestión organizacional con un enfoque en los métodos y sus actividades, así lograr anticiparse a cambios y adaptarse a nuevas situaciones se presenten. por este motivo es de vital importancia el estudio de este tema con la finalidad de beneficiar a la empresa. Al contar con una buena gestión interna que se ve reflejado con el servicio al cliente, tener procesos bien definidos y con objetivos concretos que es una gran fortaleza para cualquier empresa. De esta forma, se asegura una relación a largo plazo con los colaboradores, proveedores y clientes, lo que juega en beneficio de la propia compañía. Además, es la forma utilizada por la organización para administrar sus activos, operaciones diarias así se asegura una buena sostenibilidad y buen desempeño. La planificación de la gestión interna permite a la institución anticiparse a cambios y adaptarse con nuevas situaciones que surgen a lo largo del tiempo.

Por ello el desempeño de sus actividades internas y métodos organizacionales, tienen que ser eficientes. Esa es la razón porque los procesos deben ser revisados de manera continua para se cumplan de manera eficaz permitiendo que se desarrollen las actividades planificadas y se efectúen a tiempos acordes, prestando así una atención y servicio con el cual el cliente se va a sentir satisfecho creando una relación de confiabilidad.

De esa forma, el logro de los objetivos se da de forma efectiva. Además, por medio de la presente investigación se busca proporcionar una información clara y concisa, de tal manera que la empresa esté en capacidad de detectar y superar momentos de crisis de una forma más inteligente, basándose en la información suministrada, de tal forma que permita preparar nuevas estrategias de control y organización poniéndolas en marcha para alcanzar el éxito. Otorgándole así favorecer a la empresa con el presente estudio, tomándolo como recomendación para que considere realizar cambios en su gestión y su administración. Finalmente, este estudio de caso contribuirá en la obtención de mi título como licenciada comercial.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Analizar la gestión interna de la empresa de internet Jatnet S.A. en la ciudad de Babahoyo para identificar los procesos administrativos.

Objetivo específico:

- Fundamentar teórica y científicamente los aspectos relacionados a la gestión interna.
- Realizar un análisis empresarial para identificar los factores internos y externos de la empresa (FODA).
- Identificar las estrategias de la empresa internet JATNET S.A. mediante la aplicación de un sistema de control permanente que le permita obtener mejores resultados para la administración de la empresa.

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de caso sobre plan de gestión interna de la empresa de internet Jatnet S.A para mejorar su servicio al cliente en la ciudad de Babahoyo en el periodo 2022, tiene relación con temas de gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control: se concluye que la línea de investigación es pertinente al tema en desarrollo, ya que se trata de estudiar en detalle la gestión interna para identificar de qué manera afecta el poco control administrativo, además de los servicios que brinda esta empresa, ya que la misma se dedica a la venta de servicio de internet, por lo cual la gestión busca administrar y optimizar recursos de la empresa.

También se vincula con la sublínea de investigación de marketing y comercialización porque con el trabajo correcto se brinda un buen servicio y es considerado la promoción de la empresa, además de que se requiere personal capacitado que sea capaz de realizar todas las actividades en beneficio de los propietarios, clientes y los mismos empleados permitiendo una armonía laboral, logrando objetivos y beneficios comerciales.

MARCO CONCEPTUAL

La empresa dedicada a brindar servicios de internet, cuenta con 4 empleados y se encuentra ubicada en la calle 10 de agosto y Martín Icaza diagonal al hotel Capitol en la ciudad de Babahoyo, la empresa otorga servicios de internet y mantenimiento del mismo, tiene como misión proveer del acceso a las tecnologías de la información usando tecnologías de última generación y calidad, con la visión ser una empresa líder en telecomunicaciones con innovación, servicio y dedicación a sus clientes. Además de tener un propósito de proveer del servicio de acceso a internet, diseño e implementación de sistemas acorde a las necesidades del cliente.

Una empresa que está dirigida por grandes líderes y trabaja de acuerdo con estándares disciplinados, un gran ambiente de trabajo y buenos valores es una empresa que siempre devuelve su valor a sus clientes. Se dice que la calidad del servicio al cliente proporcionado por una empresa es uno de los factores esenciales para considerar el valor comercial.

Según menciona el autor (Azkue, 2017) “es una unidad productiva de bienes o servicios. Toda empresa está a cargo de una gerencia que dirige a los recursos humanos (las personas) y administra los recursos materiales (los insumos, las maquinarias y el espacio físico en el que se establece)”.

Gestión interna

La gestión interna es la representación utilizada por la organización para administrar sus activos, operaciones y asegurar su sostenibilidad con un buen desempeño. La planificación de la gestión consiente a la institución anticipar cambios y adaptarse a nuevas situaciones. De igual manera, los mecanismos internos de seguimiento y evaluación de los proyectos, así como el capital humano adecuado, informan la toma de estas decisiones (Latina, 2021).

Como lo argumenta este artículo la gestión interna en una empresa ayuda a administrar recursos para asegurar que las operaciones realizadas y planificadas logren su objetivo teniendo un buen desempeño. Además, que se planifica y se realizan gestiones para así prevenir y anticiparse a cambios inesperados en el futuro

El capital humano es el encargado de realizar su seguimiento manteniéndose al tanto de lo que se realiza diariamente en la empresa de esta manera se desarrollan y se forman equipos de alto desempeño para mantener realizando evaluaciones frecuentes y el resultado de las mismas aportan suficiente información para la toma de decisiones corporativas en beneficio a la empresa, permitiendo mantener un equilibrio y asegurar su sostenibilidad en el mercado que cada vez se vuelve más grande y competitivo.

Importancia de la gestión interna

Como resultado, los procesos de gobierno interno serán inicialmente un proyecto independiente, dirigido y respaldado por un equipo interno de expertos comerciales y consultores tecnológicos que ayudan a la organización a alinearse con sus objetivos comerciales con los objetivos tecnológicos. Porque si bien los procesos de gestión interna de cada empresa son únicos, deben adaptarse a las tendencias futuras del entorno, la competencia y los clientes potenciales; y esta información será mejor interpretada por expertos designados que agilizarán el proceso de cambio. (Hernández Pastrana, 2021)

Las empresas deben darse cuenta de la importancia de tener una plataforma o sistema de comunicación interna que sea confiable y crear un líder para liderar de manera efectiva los cambios que son útiles y necesarios para el desarrollo exitoso de la empresa.

Características de la gestión interna

Como lo menciona la autora (Azkue, 2017) los sistemas de control de gestión empresarial varían según el tipo de actividad. No obstante, todos los sistemas de control de gestión tienen en general las siguientes características comunes:

- Tiene a alguien encargado de prepararlo.
- Elaborar y asignar presupuestos para cada área o proyecto.
- Implementa un software de gestión que permite gestionar recursos y tareas en base a los presupuestos asignados a cada unidad de negocio.
- Implementar procesos de investigación de mercado su evaluación.
- Definir métricas utilizando tecnología de la información y gestión de datos (2017).

Ventajas de la gestión interna

Adoptar tal enfoque de gestión no significa necesariamente un cambio en la estructura organizativa de la empresa, aunque puede ocurrir que en procesos recién definidos no se defina un rol en la estructura actual. Por supuesto, el objetivo final de definir y describir los procesos de una empresa es implementarlos de manera efectiva con las siguientes ventajas:

- Aumenta la eficiencia, reduce costos y mejora de calidad.
- Acortar tiempos, acortando así el tiempo de producción y prestación del servicio.
- Identificar procesos internos y documentarlos. A menudo ocurre en organizaciones donde los procesos no están definidos y, por lo tanto, no están documentados ni especificados. Te permite identificar procesos que involucran elementos críticos para el éxito de la empresa. (2017)

Planeación estratégica

En una organización, la planificación estratégica se considera un pilar fundamental ya que es el proceso de establecimiento de objetivos direccionales para la empresa; Por ello, el interés por conocer qué es la planificación estratégica, ahora brinda un marco de referencia para el desarrollo de las organizaciones que puede conducir a resultados empresariales óptimos. (González Millán, 2019)

Se cree que la importancia de la planificación estratégica por objetivos te permite tener una visión global de lo que haces y por qué lo haces, así como analizar las condiciones más favorables para lograr el desarrollo empresarial. La esencia de la planificación es encontrar las mejores alternativas para el futuro y alcanzar metas con herramientas como la estrategia, avanzando así en la anticipación del cambio.

Análisis FODA

Un análisis FODA es una herramienta diseñada para comprender una situación empresarial mediante el análisis de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Considerando que es una herramienta muy valiosa para cualquier persona y es esencial para tomar decisiones actuales y futuras, ya que ayuda a comprender qué se está haciendo bien y cualquier problema actual o potencial. (Barragán C, 2020)

Como lo menciona el autor el análisis FODA permite tener una visión más amplia de la empresa, genera diagnósticos precisos y útiles para identificar ventajas competitivas, desafíos internos y externos, y determina el camino que debe seguir la empresa y comunicar mejor la propuesta de valor de la empresa tanto a los colaboradores como a los clientes y facilitadores.

Analizar las fortalezas y debilidades de la empresa permite encontrar soluciones y estrategias para mejorarla. El análisis FODA le permite planificar el crecimiento. Al analizar las áreas clave en función de las oportunidades y amenazas, obtendrá la información que necesita para preparar a su equipo para el éxito.

Empresa

Como menciona el (Equipo editorial, 2021) empresa se refiere a una organización u organización que produce o proporciona bienes o servicios requeridos por los consumidores; obtener un beneficio económico de esta actividad, es decir, una ganancia. Para su correcta producción, se basan en cronogramas predeterminados, estrategias establecidas por el grupo de trabajo.

El éxito de la empresa requerirá objetivos claros y bien definidos además de la misión predefinida. Por otro lado, deben definir las políticas y principios por los cuales se regirán. Sin embargo, además de las normas que aplican interna e informalmente, deben guiarse primordialmente por las leyes que rigen sus actividades y actividades.

Clasificación de las empresas:

Las empresas públicas: son propiedad del sector público de cada gobierno central o local. El objetivo principal de este tipo de empresa es crear intereses comunes en la comunidad particular de la que forma parte.

Empresa privada: están dirigidas por particulares. Además, las acciones de estas empresas pueden negociarse en la bolsa de valores. Su principal objetivo es maximizar los beneficios y las ventas, así como la cuota de mercado.

Empresa mixta. Dado que la diferencia entre una empresa privada y una empresa pública no es tan simple, en la mayoría de los casos existe un tercer criterio que describe una

empresa que es de interés tanto para el sector público como para el privado. Alternativamente, el sector privado puede decidir nacionalizar una empresa privada; y viceversa, cuando el sector privado decide privatizar las empresas estatales.

Clasificación de las empresas según su tamaño:

Empresas grandes: Una gran empresa será reconocida cuando tenga alta capacidad tecnológica, potencial humano y gran capital. Como gran empresa, sus responsabilidades, planes y necesidades organizativas serán mayores que otras.

Empresas medianas: Necesitarán capacidades tecnológicas, pero en menor medida que las grandes empresas. Esto también requerirá una capacidad humana significativa y gastos de capital.

Pequeñas empresas: Estas serán personas que no necesitan mucho capital, potencial humano o gran capacidad técnica para llevar un negocio.

Administración

La autora (Alvarez Kelsey, 2020) señala que la administración “es la que se encarga de ejecutar, planificar y dirigir diferentes actividades de la organización, esto con el fin de cumplir los objetivos de una manera eficiente y eficaz”. Esta se encarga de utilizar todos los recursos que posee la organización y aprovechar estos al máximo para obtener una correcta gestión de ellos y alcanzar sus objetivos.

Administrar es planificación, organización, coordinación, desarrollo y control del desempeño óptimo del personal de una entidad; para lo cual, se emplean técnicas que permiten la aplicación de un buen ambiente laboral y cooperación de los empleados con el propósito de alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. (Armijos Mayon, 2019).

De acuerdo con los autores Álvarez y Armijos la administración de empresas busca que cada unidad económica funcione eficientemente como sea posible y administre sus recursos y capacidades de manera consistente. Además, es necesario monitorear constantemente el funcionamiento de la empresa e intervenir cuando sea necesario realizar correcciones, tomar decisiones y realizar cambios en las metas planteadas. Es importante el control de la empresa

y su evaluación diariamente, teniendo en cuenta las debilidades como las fortalezas buscando tener más oportunidades y evitar amenazas.

La forma en que se administran las organizaciones determinará si pueden utilizar sus recursos de manera efectiva para lograr los objetivos establecidos. Por lo tanto, el rol del administrador tiene un gran impacto en el funcionamiento de la organización. En este sentido, la gestión implica el uso adecuado y eficaz de los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales, cognitivos y del sistema, que sean aprovechados de la mejor manera por la organización o empresa.

Como lo considera el autor (Fernández Navarrete, 2018) “la administración financiera desarrolla un papel de primer orden en el diagnóstico de la salud financiera del negocio, apoyada en el conocimiento de la estructura del balance general y del estado de resultados, su composición por grupos de cuentas”.

Según el autor Navarrete lo que pasa con la gestión financiera es que da una idea general del estado financiera de una empresa. Se encarga de otorgar a cada área de su negocio de los recursos necesarios para realizar sus labores diarias. Es quien marca los límites de gasto e inversión para un mejor resultado, procurando que no haya escasez ni excedente de recursos. Además de que la empresa debe mantener un flujo de efectivo o un capital que les permita prevenir o afrontar diversas emergencias que se presenten a lo largo del tiempo.

Proceso administrativo

El proceso de administración de empresas es un conjunto de pasos o etapas que se deben seguir para administrar los recursos internos, incluidos el capital humano, la tecnología y las finanzas. Define procedimientos para que se lleven a cabo de manera más eficiente y consistente con los objetivos de la organización. (Zarate, 2021)

Esto le permitirá a su organización trazar una ruta, saber qué tan bien lo está haciendo en relación con sus objetivos. Esto significa reducir los recursos que utiliza reasignando esos ahorros a otra área de la empresa que requiera su atención y evitando gastos innecesarios. De igual forma, con un plan estructurado, su empresa podrá planificar el futuro en cualquier momento, pues al considerar los posibles escenarios, se tomarán acciones a corto, mediano o largo plazo.

Etapas del proceso administrativo

1. Planeación

En este paso, define los objetivos que espera alcanzar y las estrategias que necesita establecer para lograrlos. Se debe elaborar un documento de planificación que incluya todas las actividades futuras del proceso administrativo, así como los plazos y cronogramas que debe cumplir cada área de su empresa. La planificación es fundamental para tener el panorama adecuado del negocio para tener orden, control y verificación de las operaciones.

2. Organización

Una organización es un conjunto de reglas, normas y comportamientos que todos los empleados de una empresa deben seguir. El objetivo es coordinar todos los recursos, ya sean humanos, físicos o financieros. Es muy importante que se establezca una relación entre los recursos humanos y los recursos económicos que la empresa dedica a la consecución de los objetivos planteados en la fase de planificación.

3. Dirección

La fase de dirección implica la implementación de los planes que se han asignado al equipo. Y depende de la influencia del jefe y de la motivación, comunicación y supervisión de su equipo para lograr sus objetivos.

4. Control

No puede lograr sus objetivos sin un plan, y para que el plan funcione, necesita un control que ayuda a comprobar tu progreso y resultados. Y esto sirve continuamente a la organización, porque de esta manera podemos ver cómo vamos avanzando en el proceso administrativo. El control mide el rendimiento frente a los objetivos para detectar desviaciones negativas o estancamiento. También hace los ajustes necesarios para poder cumplir con los planes.

Organización

Se comprende que la organización es un pilar fundamental para la administración. En todas las entidades o empresas se ven afectadas por factores internos y externos que influyen

directamente en su funcionamiento. En la actualidad se requieren que exista una organización eficiente y eficaz para hacer frente a un mercado competitivo (Rojas, 2018).

Según Koontz y Weihrich (1999) define “la organización como la identificación y clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, delegación, coordinación, y estructura organizacional”.

Como mencionan los autores, la organización es parte fundamental en la administración de una empresa, ya que esta se debe organizar desde sus inicios jerárquicamente, estableciendo sus normas y reglas para mantener un orden. Una organización puede funcionar solo si existe comunicación entre sus fundadores y colaboradores con la intención de actuar y dirigirse hacia las metas u objetivos a alcanzar.

Debemos tener presente que ninguna empresa sin una labor de gestión y administración es posible sin un plan organizativo previo, que debe sentar las bases del funcionamiento de la empresa y otros elementos que son esenciales, como el control de riesgos, la calidad de la gestión y los recursos humanos.

Cliente

Según el autor (Cano, 2019) “Un cliente es un individuo que obtiene un producto o utiliza con frecuencia los servicios que ofrece una empresa o un profesional. Se puede considerar que un consumidor es cliente cuando ha comprado varias veces en una determinada empresa.”

El autor nos refiere que los clientes son la clave para el crecimiento de una empresa, y los clientes son los que determinan si nuestros productos son rentables a través de su perspectiva y la satisfacción que reciben.

Esa expectativa nos hace conscientes de las carencias aceptadas de la empresa. Por ello, hoy en día las empresas se preocupan cada vez más por atender a sus clientes de la mejor manera posible. Mejorando así el valor que ofrece a través de un servicio de calidad. La atención superior que brindan es una ventaja competitiva dominante ya que los clientes lo son todo para la empresa.

Cabe recordar que los clientes no son iguales a los consumidores, pues son estos últimos quienes utilizan el servicio o utilizan el producto adquirido. En cambio, el cliente solo realiza el acto de comprar y no será necesariamente el consumidor de lo que ha comprado.

En definitiva, las organizaciones viven de sus clientes, porque contribuyen a lo que luego se convertirán en las ganancias de la empresa con cada decisión de consumo y compras futuras. Por supuesto, la categorización de los clientes variará mucho según el tipo de empresa o producto, pero en cualquier caso se puede hablar de clientes satisfechos o insatisfechos en función de los resultados obtenidos, es decir, de la medida en que la empresa ha satisfecho sus necesidades. Las empresas también analizan a los clientes en función de sus perfiles, disposición y hábitos de consumo.

Satisfacción del cliente

Cuando un cliente cumple sus niveles de satisfacción con un producto o compra suele repetir esta experiencia, lo cual es beneficioso para la empresa generándole ingresos y mantiene su concepto de eficacia en el producto o servicio que adquiere. Cuando se presenta una situación contraria y el cliente se siente insatisfecho con el producto o servicio que adquirió, toma conductas diferentes, como no regresar a un lugar específico o no adquirir el servicio procediendo a buscar nuevas opciones comprendida como la competencia, en el peor de los casos suelen brindar malas referencias sobre el producto o servicio que no cumplió con sus expectativas (Calderon, 2021).

El autor considera que un cliente satisfecho es un cliente feliz, si un cliente se siente satisfecho, no dudará en regresar a este lugar, satisfacción no solo por los buenos productos y servicios, sino también muy importante por el servicio al cliente. El lugar y la armonía con la que este lugar lo rodea. Mantener contentos a los clientes puede parecer lo correcto, pero no siempre es el enfoque.

Las empresas ahora entienden que el éxito de su negocio está ligado a los niveles de satisfacción del cliente. Los clientes satisfechos significan clientes leales y negocios en crecimiento, determinando que en la actualidad existe demasiada competencia en este mercado por lo que los clientes que no están satisfechos con el servicio abandonan la empresa.

Calidad

Durante décadas, el término de concepto de calidad se relacionaba a un estado o característica de un producto, no obstante, con el pasar de los años, el concepto se ha propagado y es viable aplicarlo a cualquier tipo de actividad empresarial. De esta forma, la calidad favorece al descuento de costos de operación, debido a que con su ejecución las organizaciones concretan métodos para eliminar reprocesos que generan gastos de tiempo y recursos estos suelen ser económicos y materiales, originando una cultura de progreso continua que sobrelleva a la extensión de la producción (Pineda Sánchez, 2020).

El autor señala que la calidad es un término que se utiliza en las organizaciones, ayuda a satisfacer a los clientes y así mejorar tanto recursos que tiene la empresa como además los ingresos al mismo tiempo que se eliminan gastos innecesarios, refiriéndose a la buena gestión por parte del dueño o gerente de una organización.

Garantizar la calidad y la seguridad del producto está directamente relacionado con el éxito de la empresa. La calidad es un elemento clave para garantizar la satisfacción de clientes, empleados y accionistas y proporciona herramientas prácticas para una gestión integrada. Para competir en un mercado cada vez más exigente, se deben cumplir estándares de calidad.

No obstante, esto requiere mejora continua, satisfacción del cliente, así como estandarización y control del proceso. También es necesario asegurar que las distintas partes de la empresa alcancen la calidad definiendo sus respectivos objetivos, buscando siempre la satisfacción del cliente y la mejora continua.

Clima laboral

Como lo menciona el autor (Tamayo Wong, 2019) el clima laboral u organizacional “es la satisfacción laboral o la actitud frente al propio trabajo y está basado en el valor que se atribuye al trabajo, así como en el equilibrio entre la cantidad de recompensas que se reciben y las que se cree que se debiera recibir”.

El desarrollo humano es uno de los temas más complejos dentro de cualquier contexto, ya que éste puede influir directamente sobre los avances y progresos demandados por su necesidad. En ocasiones, la desigualdad se comprende como un factor de riesgo que imposibilita el desarrollo de los países. No obstante, se busca que el desarrollo continuo de las

organizaciones, pero en muchos casos esta condición privilegiada no se traslada hasta los recursos humanos por ausentar la equidad motivacional. (Bravo Herrera, 2021).

Como lo plantean los autores el clima laboral es la actitud y la satisfacción en el desarrollo organizacional, son valores que se atribuyen hacia ese equilibrio entre colaboradores y fundadores en los cuales se mantiene un sistema de igualdad en los que reciben los mismos beneficios y atribuciones en el trabajo.

Se crea un sistema de liderazgo, relaciones sanas entre colaboradores, autonomía e igualdad que los mismos se desenvuelvan y se desarrollen siendo reconocidos de la misma manera a todos, ya que así se orientan hacia los objetivos de la empresa evitando un clima de disconformidad lo cual llegue a provocar un caos laboral entre compañeros y no permita un buen progreso de la empresa.

El clima organizacional es la percepción compartida de que el capital humano de una empresa refleja su ambiente de trabajo, que puede ser formal o informal. Asimismo, refleja esencialmente la importancia que los empleados le dan a su experiencia del ambiente de trabajo, y esta evaluación toma en cuenta las políticas y convenciones organizacionales (prácticas y procesos), así como los comportamientos que son premiados y reconocidos en el ambiente organizacional, y estos influyen en las actitudes de los empleados brinda a las personas, además la capacidad de adaptar su comportamiento a las necesidades y requisitos de la organización en función del significado que le otorgan a la experiencia laboral. (Pedraza Melo, 2018).

Los autores (Alvarado Velasquez & Michelly, 2022) mencionan que el clima laboral puede influir en la motivación con el que las personas realizan sus labores, funcionamiento y satisfacción en el ambiente laboral. El clima laboral puede ser favorable, desfavorable o neutral, pero todos en su conjunto desean que este sea favorable ya que los beneficiaría en muchos aspectos.

Motivación

La motivación es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano Este concepto se comprende como un gestor del momento y no un rasgo personal, puesto que se da por la interacción de las personas con una situación y

esta puede variar de una persona a otras y en ocasiones una misma persona en diferentes contextos. (Sarmiento, 2017).

Mediante la definición de la motivación está compuesta por dos palabras, motivo y acción. Comprendiendo que es el motivo o razón que se toma para realizar ciertas acciones con el fin de alcanzar un objetivo. Se conoce a esta como un motor que todas las personas poseen ya que es parte de la naturaleza del ser humano conservar pensamientos íntimos, propósitos sensatos, que se ejecutarán al observar ciertas conductas que se tiene día a día y los resultados que con esas se han obtenido, es por esto que en la motivación participa factores afectivos los mismos que la mayoría de ocasiones son los principales que influyen en una buena motivación, como se sabe el ser humano por naturaleza es sensible y emotivo. (Llanga Vargas, 2019)

Como lo plantean los autores además de lograr que cada integrante se sienta satisfecho en su lugar de trabajo e identificado con los valores de la empresa, la motivación es parte fundamental aumentar la productividad de la empresa y el trabajo en equipo en las diversas actividades que realizan.

Esta es la mejor manera para que los empleados se vean a sí mismos como una parte importante de la empresa y lo den todo ya que son los líderes de la empresa son los principales autores de crear una cultura sólida que ayude a los empleados a ser ellos mismos en el trabajo.

Es común escuchar que el área de recursos humanos en la encargada de promover el desarrollo de los integrantes de la empresa. Los componentes que contribuyen a la motivación laboral pueden incluir ingresos, reconocimiento, una sensación de logro, relaciones con colegas, sentimientos de que el trabajo es útil o importante.

Los empleados motivados piensan de forma independiente, son creativos, más persistentes ante los desafíos y más interesados en encontrar soluciones. En definitiva, el trabajador hace su labor porque quiere y suele ser más eficiente,

Las recompensas monetarias pueden ayudar a aumentar la motivación de los empleados. Estos incentivos financieros pueden tener un efecto positivo temporal en el desempeño de los empleados. Se puede utilizar para motivar a los empleados que realizan tareas sencillas del día a día, así tienen objetivos claros que alcanzar.

Capacitación del personal

Cuando se realiza la capacitación del personal de trabajo de una empresa, analizamos que se les otorga nuevos materiales para que ayuden a que la compañía tenga una mayor productividad, ya que los empleados se sienten seguros de sus conocimientos y aportan con nuevas ideas que permiten lograr los objetivos de la entidad con efectividad y generar un trabajo de alta calidad que esté acorde a lo que necesita la organización para destacarse entre todo el mercado laboral. (Changuán, 2020).

La capacitación como elemento cultural de la empresa y proceso continuo, sistemático debe realizarse con el objetivo de brindar mayor información importante para que todos los miembros de la organización sientan un apoyo indispensable que permita y contribuya al mejoramiento y obtención de mejores resultados, así como facilitador del cambio, crecimiento individual y por ende desarrollo sólido de la empresa. (Siliceo, 2017).

Es necesario modernizar a los nuevos talentos, detectar errores en la planificación del trabajo, ayudar a averiguar si hay problemas personales que afecten el desempeño laboral, por lo tanto, es seguro decir que la capacitación de los empleados está estrechamente relacionada con su productividad en la empresa, ya que afecta el desarrollo de los empleados en cada tarea y puesto que desempeñan, incluida la capacitación. Los trabajadores pueden estar más preparados en áreas fuera de la experiencia de cada persona y fuera de la profesión u oficio de cada persona (Obando Changuán, 2020) .

Entre los beneficios que nos plantea el autor (Obando Changuán, 2020) están los siguientes:

- Competencias necesarias para su desenvolverse eficientemente dentro de las organizaciones
- Mayor incremento en el capital de la empresa
- Optimiza recursos y generando productos de alta calidad
- Aumentar la productividad de la organización a la que brindan sus servicios.
- Los empleados se orientan hacia un desempeño efectivo (2020).

Desde el punto de vista de los autores la capacitación al personal es el conjunto de actividades cuya función principal es la formación del personal, actividades con las que los

empleados aprenden y desarrollan sus conocimientos, actitudes y habilidades, además de planificar, mejorar y realizar con mayor eficacia sus tareas y comunicarse con los demás.

Habiendo un proceso continuo y sistemático que se basa en el mejoramiento de las actividades y tareas que realiza cada empleado en su área con la finalidad de que el colaborados mejore cada día más su capacidad de desarrollarse dándole más poder y credibilidad para que se sienta como un apoyo indispensable para la entidad que opiniones y toma decisiones para el bien de la compañía.

Teniendo en cuenta al autor Obando que nos plantea los beneficios de capacitar al personal, está en que los empleados se sienten más orientados para lograr un buen desempeño, este beneficio resulta factible cuando los trabajados comienzan a laborar en una empresa nueva y estos no sabe cómo se manejan y se llevan a cabo las actividades de la misma.

También ayudar a mantener una organización buscando el beneficio de un mayor rendimiento teniendo como resultado una mayor productividad en los productos o servicios que la compañía brinde mejorando la atención al cliente la cual es una parte fundamental de las empresas porque por medio de ellos se genera el capital que mantiene a flote a la entidad el cual es tomado en cuenta por el autor Obando como otro beneficio.

Proveedores

El autor (Laza, 2022) argumenta que:

Un buen proveedor debe ser capaz de suministrar los materiales, equipos, repuestos. servicios y otros insumos que respondan a las necesidades de la empresa solicitante y en el momento que deben ser recibidos por esta de acuerdo con sus demandas y en condiciones que permitan llevar a cabo las distintas operaciones de manera adecuada con el fin de producir y hacer llegar sus productos y servicios con la calidad y condiciones requeridas por sus respectivos clientes, en el momento establecido.

Teniendo en cuenta al autor Laza los proveedores es aquella persona o entidad que provee todo aquello necesario para otra empresa de acuerdo a las necesidades de las mismas, por esto las empresas deben establecer normas que permitan mantener una buena comunicación entre la empresa y el proveedor.

Debemos analizar todos los elementos que nos permiten saber que nos darán un buen servicio para suministrar y cumplir con las distintas condiciones y disposiciones.

Por ello, necesitamos evaluar su relevancia, el rol que jugará en la empresa, su trayectoria, referencias profesionales y la calidad de su servicio y el margen de beneficio que nos ofrecen. Por lo tanto, parte de nuestro trabajo debe ser garantizar que nuestros proveedores satisfagan nuestras necesidades inmediatas.

De otra forma, generalmente no a todos los proveedores se les trata con la importancia que tienen, gracias a lo que ellos proporcionan se puede otorgar a los clientes el servicio o producto que ellos esperan de la empresa por esto proveedores se convierten en aliados de la empresa, debido a esto contar con personal y herramientas que manejen el trato con proveedores con la importancia que tienen es una necesidad básica en las empresas actuales porque además de generar una relación sana con ellos se asegurarán que el proceso comercial fluya de manera eficaz.

Calidad de productos

Uno de los elementos de la gestión de calidad en la norma ISO 9001 establece que una empresa y los proveedores son interdependientes. Por este motivo se generan relaciones útiles, se aumenta la capacidad de ambos para crear y añadir valor (Laza, 2022)

El autor (Laza, 2022) plantea los siguientes términos prácticos:

- Identificar y seleccionar los proveedores clave
- Alinear los objetivos estratégicos de la empresa con los objetivos e intereses de los proveedores y contratistas
- Crear medios que permiten comunicaciones directas, claras, fluidas y compartidas
- Identificar las debilidades en relación con la empresa, se inician proyectos en conjuntos para el desarrollo y mejora de los procesos involucrados

- Planificar y compartir planes de desarrollo y la información sobre las acciones en el futuro
- Se crean relaciones a largo plazo, de beneficio mutuo para ambas partes

Citando al autor Laza nos define que uno de los principios de la norma ISO 9001 ayuda a gestionar y controlar continuamente la calidad en todos los procesos. El objetivo es introducir la calidad en todo lo que hace la empresa, desde los productos y servicios que vende hasta la forma en que cumple con los requisitos de los clientes, incluida la organización de la empresa y proveedores.

Además, en los términos que nos plantea las empresas deben identificar y seleccionar proveedores clave los cuales cumplan las expectativas que se busca como calidad en servicio, fiabilidad en cumplimiento de horarios de entrega, buena comunicación permitiendo a la empresa cumplir sus necesidades y la de sus clientes.

Laza además menciona que crear un sistema de comunicación que sea claro, directo y fluido permitirá tener un equilibrio laboral, también identificar debilidades ayudara a mejorar los procesos de trabajo además de planificar y compartir planes sobre acciones a futuro crearan beneficios para ambas partes.

El cumplimiento de todos los requisitos está promovido por el compromiso de brindar valor, cumplimiento, satisfacción de productos y servicios a través de la excelencia de servicio al cliente o empresa todo de una manera responsable.

Por estas razones esperamos que los proveedores, que son una parte integral de nuestro negocio, se comprometan con un enfoque de cero defectos y que demuestren este compromiso entregando productos que cumplan con los requisitos a tiempo, adhiriéndose estrictamente a los procesos y requisitos establecidos y participando activamente en los procesos de mejora del valor. Incluyendo máxima capacidad de respuesta, resolución rápida de problemas y actitud positiva.

MARCO METODOLÓGICO

Método

En el presente estudio de caso se utilizó una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos, recopilando información a través de entrevista al propietario de la empresa, se utilizó el método cualitativo y cuantitativo para las encuestas a los empleados y nos presenta como resultado el reflejo de los problemas que se dan dentro de los procesos de la misma, como el control interno y organizacional, se recomienda aplicar nuevos métodos y estrategias que permitan una mejor gestión, mejorando la productividad de la empresa de internet Jatnet S.A.

Técnica

Como técnica se utilizó la matriz FODA que es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo o empresa que vaya a ser conformado como un objetivo de estudio obteniendo una matriz con variables de diagnóstico que permitió identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa.

Instrumento

Se utilizó un cuestionario de preguntas mismas que dirigidas hacia los 4 empleados que son parte de la empresa internet Jatnet S.A, el cual sirvió para la recopilación de datos y el análisis de los mismos sobre la gestión, control y sistemas organizacionales internos de la empresa, además, se utilizó una guía de entrevista la cual se realizó al propietario de la empresa la misma que nos permitió identificar un FODA empresarial.

Población

Nuestra población de estudio está enmarcada de la siguiente manera, la entrevista a un propietario y la encuesta a 4 empleados, por ser una población pequeña la encuesta se realizará a toda la población de estudio.

RESULTADOS

Entrevista

Entrevista dirigida al propietario de la empresa internet Jatnet S.A



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



FAFI

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN COMERCIO

Cuestionario dirigido al propietario de la empresa de internet Jatnet S.A. Con la finalidad de recaudar información referente al funcionamiento y gestión del establecimiento con el propósito de poder terminar el estudio del mismo. Estaré muy agradecida si usted pudiera responder este cuestionario, ya que la información brindada es fundamental para la culminación de mi estudio de caso, requisito importante para la obtención del título de licenciada en comercio.

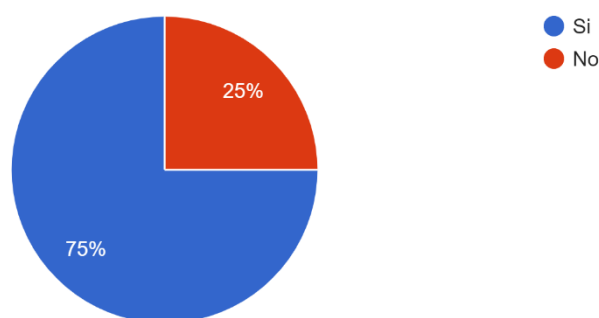
PREGUNTA	SI	NO	EXPLICACIÓN
1.- ¿La empresa Jatnet S.A. cuenta con una estructura organizacional de sus actividades diarias?	X		
2.- ¿De qué manera la empresa Jatnet S.A. lleva el registro contable de la empresa?			Se lo realiza mediante libros diarios en tablas de Excel
3.- ¿Qué problemas se encuentran día a día al gestionar la empresa?			Suelen presentarse contratiempos que se solucionan rápidamente para proceder con lo planificado.
4.- ¿La empresa realiza procesos de capacitación a cada una de los empleados?		X	

5.- ¿Qué estrategias utiliza para motivar al personal?	X		Se los trata con respeto, facilidad de herramientas, incentivos económicos, permitirles horarios flexibles.
6.- ¿De qué manera verifica que los integrantes de su empresa estén realizando sus actividades correspondientes?			Mediante monitoreo de GPS, llamas con la secretaria y consulta con los clientes designados a la asistencia.
7.- ¿Como considera usted que la empresa mantiene su gestión interna?	X		Está pendiente a la gestión y solución de inconvenientes que se presenten.
8. ¿Considera necesario contar con un sistema de control interno en la empresa?	X		Para tener mejor desempeño.

Encuesta realizada a empleados de la empresa internet Jatnet S.A. se obtuvieron los siguientes resultados:

1. ¿La empresa cuenta con procesos de gestión interna en la empresa?

4 respuestas

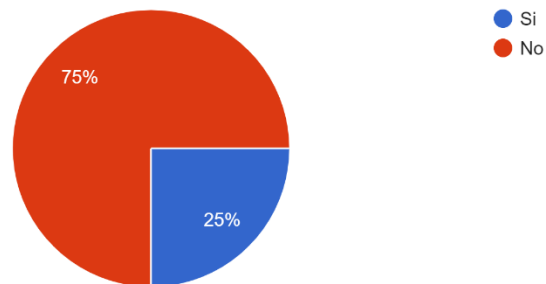


Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la empresa internet Jatnet S.A.

Elaborado por: Lisbeth Dayana Fuentes Lopez

2. ¿Usted piensa que la empresa realiza un análisis para tratar temas de capacitación para mejorar los procesos internos?

4 respuestas

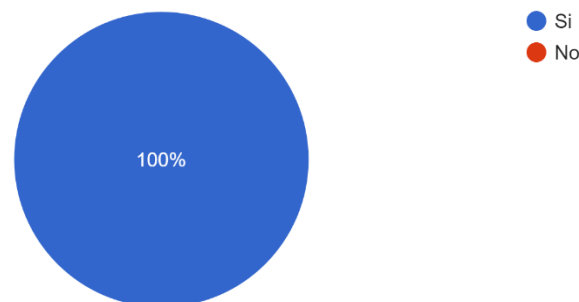


Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la empresa internet Jatnet S.A.

Elaborado por: Lisbeth Dayana Fuentes Lopez

4. ¿Considera usted que la empresa debe llevar un mejor control de sus actividades diarias?

4 respuestas

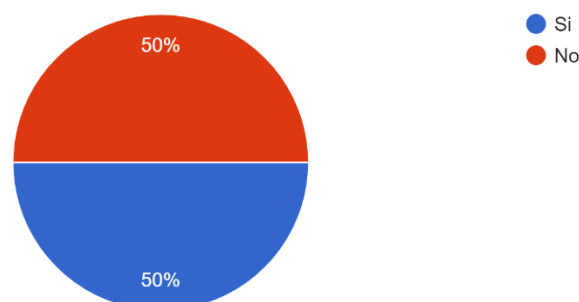


Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la empresa internet Jatnet S.A.

Elaborado por: Lisbeth Dayana Fuentes Lopez

3. ¿Usted cree que la atención a los usuarios de la empresa se lleva en tiempos adecuados?

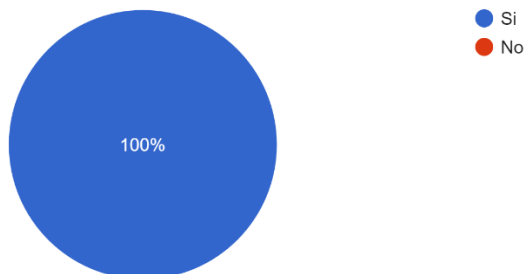
4 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la empresa internet Jatnet S.A.
Elaborado por: Lisbeth Dayana Fuentes Lopez

5. ¿Cree que la empresa necesita mejorar la experiencia y satisfacción del cliente?

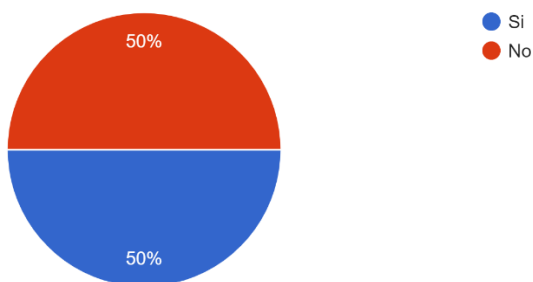
4 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la empresa internet Jatnet S.A.
Elaborado por: Lisbeth Dayana Fuentes Lopez

6. ¿Usted piensa que los procesos de la empresa funcionan diferentes a como están establecidos?

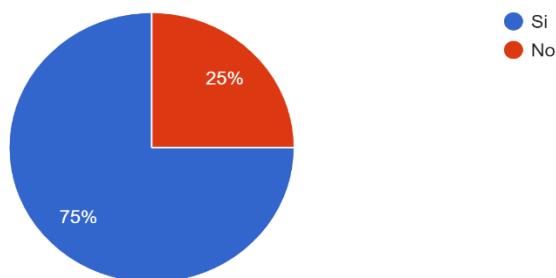
4 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la empresa internet Jatnet S.A.
Elaborado por: Lisbeth Dayana Fuentes Lopez

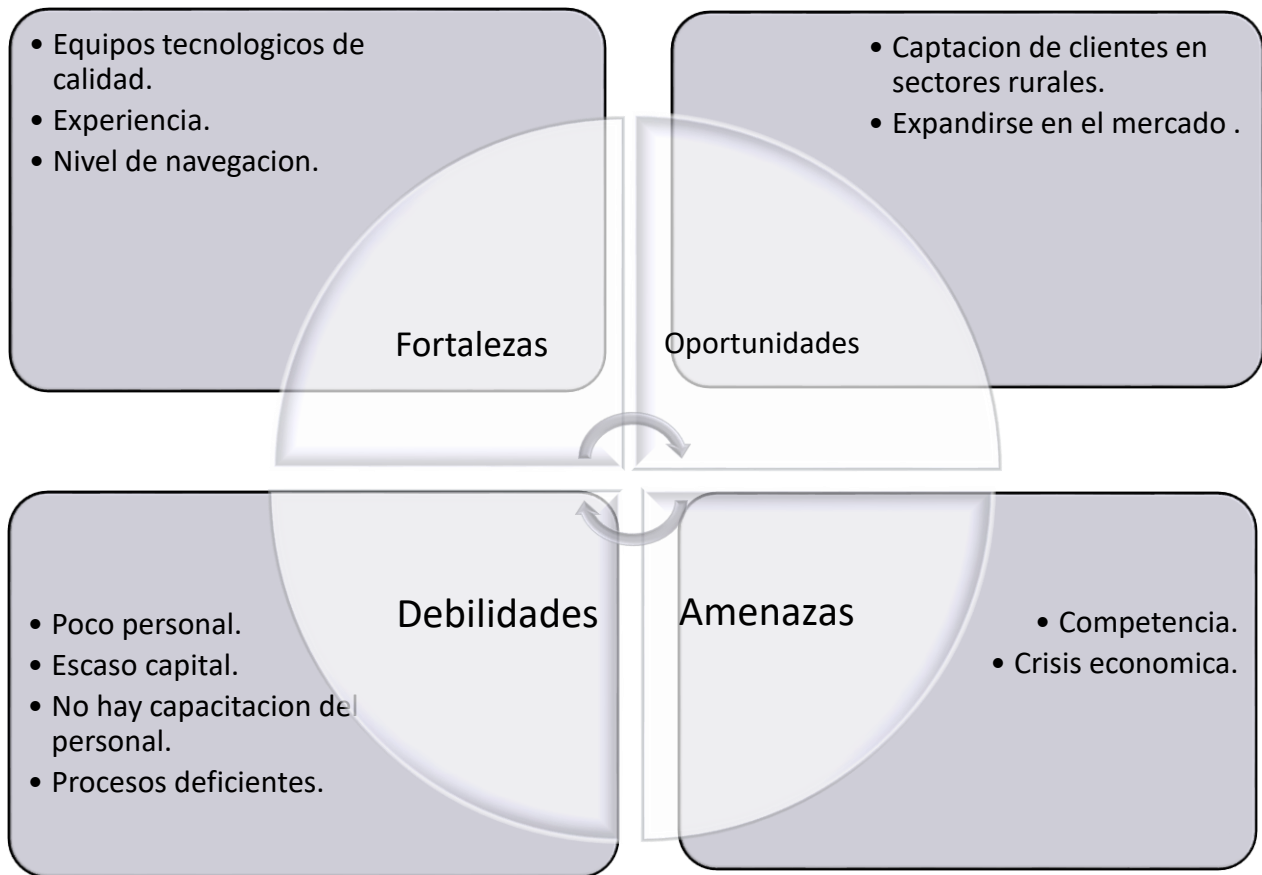
7. ¿Considera que la compañía debe aplicar nuevas estrategias para mejorar los procesos internos de la empresa?

4 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la empresa internet Jatnet S.A.
Elaborado por: Lisbeth Dayana Fuentes Lopez

Matriz FODA



DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la empresa de internet Jatnet S.A de la ciudad de Babahoyo no cuenta con una buena gestión organizacional, lo que afecta en mantener un buen sistema como lo menciona el autor (Rojas, 2018) la organización son una parte esencial de la gestión de la empresa. Todas las organizaciones se ven afectadas por factores internos y externos que van desde el desempeño. Para enfrentar el mercado altamente competitivo de hoy, se necesita una organización eficiente y eficaz.

Por lo tanto, estoy de acuerdo con el autor, ya que la organización de una empresa es fundamental para que se lleven a cabo los objetivos propuestos, mantener un orden favorece en todo sentido como que los empleadores trabajen de manera más eficaz, organizada, se sientan comprometidos y motivados, además de que el servicio que se brinda sea de calidad y acorde las necesidades del cliente para que este se sienta satisfecho por la atención dada.

Considerando se debe implementar la capacitación del personal como un elemento más de la empresa y como un proceso sistemático continuo para brindar información para que todos los miembros de la organización sientan que el apoyo que reciben mediante estos programas y les permita contribuir más a la mejora diaria para la obtención mayores resultados, además de ser parte fundamental del cambio, crecimiento y, por tanto, que los procesos, sistemas de control y nuevos modelos empresariales que se implementen a lo largo del tiempo en la empresa sean socializados con los colaboradores permitiéndoles tener una mejor adaptación a los mismo y que no afecten en sus actividades.

La empresa debe tener cuenta de la importancia de este factor y del impacto de la motivación laboral en los resultados de la empresa. Por lo tanto, debe crear métodos para mantener a los empleados motivados, así como también de crear un excelente ambiente de trabajo. La motivación es la forma más efectiva de mejorar el desempeño de las empresas, los empleados son el capital más valioso de la empresa, ellos logran el éxito de la empresa con su compromiso, esfuerzo y talento.

Por lo consiguiente, es un cliente feliz como lo menciona el autor (Calderon, 2021) el concepto de que un cliente satisfecho compra o utiliza repetidamente un servicio genera ingresos para la empresa y mantiene su eficacia en los productos o servicios adquiridos., es un gran beneficio, ya que el mismo puede ser la voz a voz recomendando la empresa y sus servicios, siendo que este también se fideliza con la marca.

Finalmente, una empresa debe seguir una buena gestión interna, ya que esta permite mantener una organización, un buen control de procesos y orden de la misma, además de que los colaboradores se van a sentir en un buen ambiente laboral para estar dispuestos a dar una buena atención al cliente que es una parte fundamental para la empresa, además tener una buena gestión interna que mantenga buenos procesos para un eficiente equilibrio empresarial.

CONCLUSIONES

Como resultado del análisis consideramos que la empresa cuenta con una amplia experiencia y que su ubicación a lo largo de los años se ha vuelto estratégica, sin embargo, con este beneficio adquirido la empresa debería estar en otro nivel tanto estructural como también de mejorar sus procesos de control y administrativos

Luego en cuanto a los problemas que han impedido un crecimiento de la empresa se ha podido encontrar que existe poco control de la gestión interna y organizacional, falta de capacitación a los empleados, se ve reflejado los procesos del servicio que brindan y en la rentabilidad misma.

Finalmente, con este estudio de caso hemos concluido que la empresa tiene muchas ventajas que le permitirían posicionarse en el mercado , además de expandirse y ganar ventaja contra los competidores adquiriendo mucha más ganancias que les permita tener una mayor estabilidad, al mismo tiempo se espera que el propietario de la empresa que con el presente estudio de caso pueda mejorar su gestión y se sienta preparado para resolver cualquier problema que se le presente a futuro y que logre un mayor crecimiento de su empresa.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con lo estudiado, se recomienda al propietario implementar nuevos sistemas de control que les permita recolectar informaciones diarias de sus actividades en función de que cada empleado lleve un orden de sus labores, además de sumar un sistema de gestión interna de sus procesos que servirá para tener un mejor sistema organizacional.

Entonces, también se recomienda que implementen programas para capacitación de los empleados que les permita conocer cómo se maneja la empresa cuando recién ingresen a laborar en la misma, aprender técnicas y habilidades nuevas para que su trabajo resulte de manera eficaz en beneficio de la empresa y servicio que ofertan, además de evitar errores que suelen ser costos adicionales que debe cubrir la empresa.

Finalmente se recomienda a la empresa que aproveche la ventaja que tienen de experiencia como proveedores de internet de seguir implementando nuevas ofertas de servicios al público, ya que la tecnología avanza cada vez más y el servicio de internet es indispensable para que todas las actividades funcionen, consiguiendo así una mejor rentabilidad y oportunidad de crecimiento en el mercado para que le dé una mejor oportunidad de invertir para lograr expandirse, mejorar en sus procesos de servicios y adquirir mayor reconocimiento por los clientes.

REFERENCIAS

- Alvarado Velasquez , & Michelly, Y. (2022). *El clima laboral en el área de atención al cliente de la empresa*. Lima,Peru: UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN.
- Alvarez Kelsey, J. C. (2020). *LIDERAZGO Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CONTEMPORÁNEAS*. Fundación Universidad de América.
- Armijos Mayon, F. B. (2019). "Gestión de administración de los Recursos Humanos." . *Revista Universidad y Sociedad 11.4* , 163-170.
- Azkue, I. d. (21 de Febrero de 2017). *Economía Humanidades*. Recuperado el 7 de Marzo de 2023
- Barragán C, J. N. (2020). "Análisis FODA como elemento de la planeación estratégica..". *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)* .
- Bravo Herrera, R. I. (2021). «Clima Laboral Y percepción De La Imagen Institucional». *PsiqueMag*,, pp.1-9.
- Calderon, R. y. (2021). «Manejo Adecuado De La atención Al Cliente Para Lograr satisfacción Y Fidelidad». En R. C. P, «*Manejo Adecuado De La atención Al Cliente Para Lograr satisfacción Y Fidelidad*» (pág. 40). E-IDEA Journal of Business Sciences.
- Cano, I. S. (2019). *Calidad en atencion al cliente*. Editex.
- Changuán, M. P. (2020). "Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria." . *Eca sinergia 11.2* , 166-173.
- Equipo editorial, E. (21 de Agosto de 2021). *Empresa*. Obtenido de Concepto.de. : <https://concepto.de/empresa/>.
- Fernández Navarrete, J. A. (2018). "Administración financiera." . "*Administración financiera*."
- González Millán, J. J. (2019). *Manual práctico de planeación estratégica*. Ediciones Díaz de Santos.
- H., K. H. (1999). *Administración una perspectiva global*. Mac Hill, XI Edición . Mexico.
- Hernández Pastrana, M. A. (2021). "Importancia de la gestión interna empresarial en la empresa-Portempo Ltda.
- Latina, F. I. (2021). *Filantropía Institucional en América Latina*. CEFIS, SANTIAGO: Av. Presidente Errázuriz 3485, Las Condes .
- Laza, C. A. (2022). *Gestión de Proveedores*. MF1004. TUTOR FORMACIÓN.

- Llanga Vargas, E. F. (2019). "La motivación como factor en el aprendizaje. *Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo* .
- Obando Changuán, M. P. (2020). *CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y PRODUCTIVIDAD: UNA REVISIÓN LITERARIA*. ECA,. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Tecnológico Nacional de México. Campus Cd. Juárez, México: Revista Torreón Universitario, 11(30).
- Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano. *Espacios*, 1-16.
- Pineda Sánchez, L. (2020). *Aproximación teórica al concepto de calidad y los sistemas de gestión*. SUMMA. *Revista Disciplinaria En Ciencias económicas Y Sociales*. Colombia: Corporación Universitaria Autónoma de Nariño.
- Rojas, L. J. (2018). Actualización de la estructura organizacional de la empresa . *Actualización de la estructura organizacional de la empresa* . UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO.
- Sarmiento, C. y. (2017). Análisis del Clima Laboral y su relación con la rotación. *Universidad de Guayaquil. Ecuador* . , 16-25.
- Siliceo, A. (2017). Capacitación y desarrollo de personal. *Limusa*, 27.
- Tamayo Wong, Ñ. P. (2019). "El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero-agosto 2018."
- Zarate, D. (7 de Diciembre de 2021). *blog.hubspot.es*. Obtenido de *blog.hubspot.es*: <https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo>

ANEXOS

ANEXO 1

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
Apellidos y nombres		Número RUC	
PULECIO VILLALVA ALEJANDRO DARIO		1203482128001	
Estado	Régimen	Artesano	
ACTIVO	RIMPE - EMPRENDEDOR	No registra	
Fecha de registro		Fecha de actualización	
23/06/2004		02/08/2011	
Inicio de actividades	Reinicio de actividades	Cese de actividades	
23/04/2004	No registra	No registra	
Jurisdicción		Obligado a llevar contabilidad	
ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO		NO	
Tipo	Agente de retención	Contribuyente especial	
PERSONAS NATURALES	NO	NO	
Domicilio tributario			
Ubicación geográfica			
Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: DR. CAMILO PONCE			
Dirección			
Calle: 10 DE AGOSTO Número: S/N Intersección: MARTIN ICAZA Referencia: FRENTE A LA PANADERIA EL CUBANO			
Medios de contacto			
Teléfono domicilio: 052736297 Celular: 0984999380			
Actividades económicas			
<ul style="list-style-type: none"> • S95110101 - REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE: COMPUTADORAS DE ESCRITORIO, COMPUTADORAS PORTÁTILES, SERVIDORES INFORMÁTICOS, COMPUTADORAS DE MANO (ASISTENTES DIGITALES PERSONALES), UNIDADES DE DISCO MAGNÉTICO, UNIDADES DE MEMORIA USB Y OTROS DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO; UNIDADES DE DISCO ÓPTICO (CD-RW, CD-ROM, DVD-ROM, DVD-RW), MÓDEMS INTERNOS Y EXTERNOS, IMPRESORAS, PANTALLAS, TECLADOS, RATONES, PALANCAS DE MANDO Y BOLAS RODANTES, PROYECTORES INFORMÁTICOS, ESCÁNERES, INCLUIDOS LECTORES DE CÓDIGO DE BARRAS. • N77301603 - ALQUILER CON FINES OPERATIVOS DE MAQUINARIA Y EQUIPO DE OFICINA SIN OPERADOR: COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO. • J619009 - OTRAS ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES. • G474111 - VENTA AL POR MENOR DE COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO COMPUTACIONAL EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS. • G465202 - VENTA AL POR MAYOR DE TELÉFONOS Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN. • J61300101 - ACTIVIDADES DE OPERACIÓN, MANTENIMIENTO O FACILITACIÓN DEL ACCESO A SERVICIOS DE TRANSMISIÓN DE VOZ, DATOS, TEXTO, SONIDO Y VÍDEO UTILIZANDO UNA INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES POR SATÉLITE, ACTIVIDADES DE SUMINISTRO DE ACCESO A INTERNET POR EL OPERADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES POR SATÉLITE. 			
Establecimientos			
Abiertos		Cerrados	
1		0	
1/2			
www.sri.gob.ec			

Apellidos y nombres

PULECIO VILLALVA ALEJANDRO DARIO

Número RUC

1203482128001

Obligaciones tributarias

- 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES
- 2021 - DECLARACIÓN SEMESTRAL IVA

i 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



Código de verificación:

CATRCR2023000459721

Fecha y hora de emisión:

24 de febrero de 2023 11:33

Dirección IP:

10.1.2.25

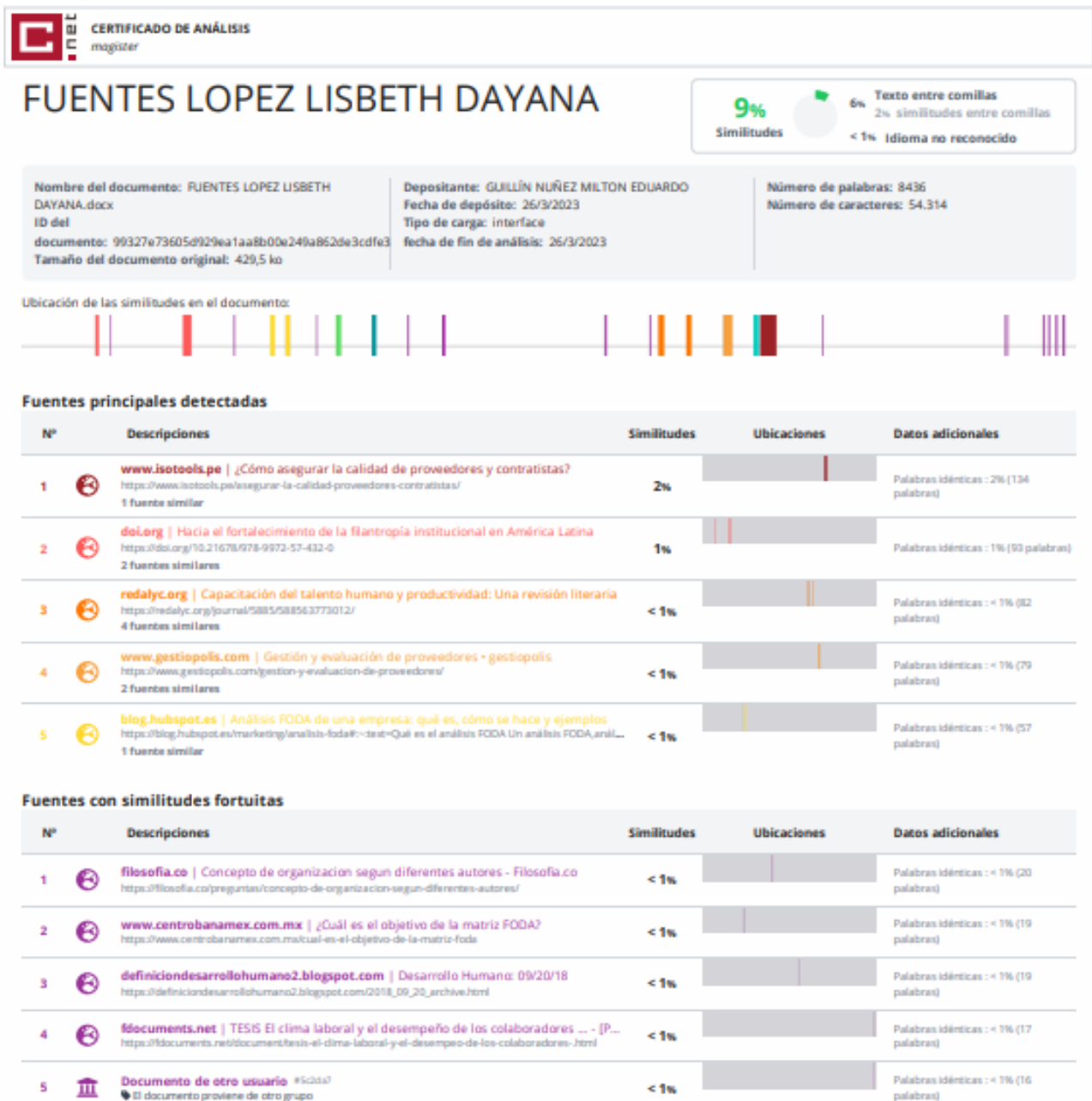
Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria,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

ANEXO 2



ANEXO 3

INFORME DE FLAGIO



ANEXO 4

Entrevista dirigida al propietario de la empresa internet Jatnet S.A



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



FAFI

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN COMERCIO

Cuestionario dirigido al propietario de la empresa de internet Jatnet S.A. Con la finalidad de recaudar información referente al funcionamiento y gestión del establecimiento con el propósito de poder terminar el estudio del mismo. Estaré muy agradecida si usted pudiera responder este cuestionario, ya que la información brindada es fundamental para la culminación de mi estudio de caso, requisito importante para la obtención del título de licenciada en comercio.

PREGUNTA	SI	NO	EXPLICACIÓN
1.- ¿La empresa Jatnet S.A. cuenta con una estructura organizacional de sus actividades diarias?			
2.- ¿De qué manera la empresa Jatnet S.A. lleva el registro contable de la empresa?			
3.- ¿Qué problemas se encuentran día a día al gestionar la empresa?			
4.- ¿La empresa realiza procesos de capacitación a cada una de los empleados?			
5.- ¿Qué estrategias utiliza para motivar al personal?			
6.- ¿De qué manera verifica que los integrantes de su empresa estén realizando sus actividades correspondientes?			
7.- ¿Cómo considera usted que la empresa mantiene su gestión interna?			
8.- ¿Considera necesario contar con un sistema de control interno en la empresa?			

ANEXO 5

Entrevista dirigida al personal de la empresa internet Jatnet S.A



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



FAFI

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN COMERCIO

Cuestionario dirigido al personal de la empresa de internet Jatnet S.A. Con la finalidad de recaudar información referente al funcionamiento y gestión del establecimiento con el propósito de poder terminar el estudio del mismo. Estaré muy agradecida si ustedes pudieran responder este cuestionario, ya que la información brindada es fundamental para la culminación de mi estudio de caso, requisito importante para la obtención del título de licenciada en comercio.

PREGUNTA	SI	NO
1. ¿La empresa cuenta con procesos de gestión interna en la empresa?		
2. ¿Usted piensa que la empresa realiza un análisis para tratar temas de capacitación para mejorar los procesos internos?		
3. ¿Usted cree que la atención a los usuarios de la empresa se lleva en tiempos adecuados?		
4. ¿Considera usted que la empresa debe llevar un mejor control de sus actividades diarias?		
5. ¿Cree que la empresa necesita mejorar la experiencia y satisfacción del cliente?		
6. ¿Usted piensa que los procesos de la empresa funcionan diferentes a como están establecidos?		
7. ¿Considera que la compañía debe aplicar nuevas estrategias para mejorar los procesos internos de la empresa?		

ANEXO 6

