



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

**PROCESO DE TITULACIÓN**  
**NOVIEMBRE 2022 – ABRIL 2023**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**  
**PRUEBA PRÁCTICA**

**LICENCIADO EN COMERCIO**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN**  
**COMERCIO**

**TEMA:**  
**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CYBER Y MULTISERVICIOS ML EN**  
**LA CIUDAD DE BABAHOYO DEL PERIODO 2022**

**EGRESADO:**  
**DIXON NOE GUERRERO MODRAGON**

**TUTOR:**  
**ING. GEORGINA JACOME LARA**

**AÑO 2023**

## INDICE

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
JUSTIFICACIÓN .....	4
OBJETIVOS DEL ESTUDIO .....	5
Objetivo General .....	5
Objetivos Específicos .....	5
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN .....	6
MARCO CONCEPTUAL .....	7
MARCO METODOLÓGICO .....	20
RESULTADOS.....	21
DISCUSION DE RESULTADOS .....	24
CONCLUSIONES .....	27
RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS .....	34
Anexo 1 – Formulario de Entrevista. ....	34
Anexo 2 – Formulario de Encuesta.....	35
Anexo 3 - Resultados de la entrevista aplicada a la propietaria del Cyber. ....	37
Anexo 4 - Resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en el Cyber y Multiservicios ML.....	38
Anexo 5 – Carta de autorización.....	43
Anexo 6 – RUC.....	44
Anexo 7 – Certificado de plagio. ....	45

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Cyber y Multiservicios ML es una empresa que oferta productos de impresión, servicios de computación y atención a los clientes de la ciudad de Babahoyo, fue creado el 12 de marzo del 2015 en Babahoyo por Pabla Lourdes Cerezo Moyano, cuenta con seis personas encargadas del local todas ellas familiares, tiene un buen reconocimiento ya que varias personas adquieren sus productos y solicitan sus servicios, también cuenta con un aproximado de 150 a 200 personas que van con frecuencia al negocio.

Unas de las problemáticas identificadas es que no existe el conocimiento suficiente sobre el manejo administrativo que el negocio requiere; no cuenta con una planificación oportuna de las actividades relacionadas con la atención, ni el control de registros de entrada y salidas de los movimientos del negocio, por lo que esto conlleva que las funciones no las realicen con eficiencia y eficacia por falta de acierto y ausencia de lineamientos de programas de las respectivas actividades que en cierto momento impide que la empresa no llegue a cumplir con los objetivos organizacionales que se han planteado, como consecuencia de no disponer un buen manejo empresarial que ayude a cumplir los propósitos y metas.

Dentro del aspecto administrativo se ha podido identificar que no existe una distribución adecuada de tareas que son ejecutadas por los empleados, lo que ha generado que en muchas ocasiones las realice una sola persona, provocando con ello inconformidad entre los colaboradores del negocio, lo que conlleva un bajo rendimiento en las operaciones comerciales y en la atención que se da al cliente.

Se identifica que existe un deficiente control sobre los ingresos y egresos, lo cual, impide la adecuada gestión de los gastos y de los rubros que ingresan que son fruto de las actividades comerciales que realiza el personal que labora, y que en ocasiones es difícil conocer por parte del administrador los movimientos diarios, semanales y mensuales a consecuencia de un inadecuado procedimiento interno del área.

## JUSTIFICACIÓN

La información e investigación que se desarrollan en el presente caso de estudio permitirá reflejar cada uno de los factores fundamentales que se presentan en la ejecución de las actividades del Cyber y Multiservicios ML en la Ciudad de Babahoyo, para poder analizar dichos resultados y de esa manera mejorar cada procedimiento administrativo, comercial y financiero a través de estrategias, se brindarán los datos correspondientes a los productos y servicios de calidad, que conlleve a la satisfacciones de las necesidades y exigencias del mercado objetivo, con la finalidad que se dé un incremento en los ingresos por ventas.

Es fundamental tener enmarcado el objetivo para el que fue creado el negocio, de tal forma, que se vaya cumpliendo a cabalidad la identificación, análisis y valoración de las causas que se han observado en el desarrollo del trabajo, por lo cual, se analizará los procesos administrativos que se ejecutan en el negocio del período 2022 y de esa manera tener un enfoque claro sobre la comercialización de productos y servicios que la empresa ofrece, y que a su vez conlleve a que la organización sea más competitiva en el mercado comercial babahoyense.

La empresa obtendrá beneficios favorables con la ejecución del presente caso de estudio, ya que, está enmarcado en la aplicación del conocimiento y practica en el área administrativa y comercial que permitirá tener una adecuada gestión administrativa dentro del desarrollo y funcionamiento de la empresa y del personal que en ella labora, con la única finalidad de que se cumpla con los objetivos organizacionales y a su vez que las ventas incrementen, siempre y cuando se entregue productos y servicios de calidad que vayan acorde a las exigencias y necesidades de los usuarios.

## **OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

### **Objetivo General**

Analizar los procesos de gestión administrativa que se ejecutan en el Cyber y Multiservicios ML, para el mejoramiento en la comercialización de productos y servicios que esta oferta.

### **Objetivos Específicos**

- Definir los puntos claves en el funcionamiento de los procesos administrativo dentro de la gestión empresarial.
- Utilizar las técnicas de investigación como encuesta y entrevista para obtener información relevante sobre el desarrollo del caso.
- Determinar cuáles son los factores importantes en la gestión administrativa.

## **LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN**

El presente caso de estudio está enmarcado en la línea de investigación “Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoria, control”, de tal modo, que se relaciona con las actividades administrativas y financieras que realizan dentro del Cyber y Multiservicios ML de la ciudad de Babahoyo, direccionada a controlar las actividades y funciones que se asignan al personal que trabaja al interior de la empresa, con el propósito de mejorar continuamente los procedimientos de la administración.

Sin embargo, se ha basado también la ejecución del caso bajo la sublínea de “Marketing y comercialización”, con la finalidad de mejorar los factores y procesos de marketing dados a través de las promociones, precios, productos y canales de venta, de esta manera, se dará cumplimiento con los objetivos establecidos dentro del trabajo que se ha planteado para analizar y evaluar el manejo del área comercial, administrativa y financiera de la organización para beneficio de la empresa, trabajadores y clientes.

## MARCO CONCEPTUAL

El Cyber y Multiservicios ML es una empresa que oferta productos de impresión, servicios de computación y atención a los clientes de la ciudad de Babahoyo, fue creado el 12 de marzo del 2015 en Babahoyo por Pabla Lourdes Cerezo Moyano, cuenta con seis personas encargadas del local todas ellas familiares, tiene un buen reconocimiento ya que varias personas adquieren sus productos y solicitan sus servicios, también cuenta con un aproximado de 150 a 200 personas que van con frecuencia al negocio.

La administración como una acción empresarial se la denomina como aquel proceso que se orienta a la comprensión, organización, coordinación y control de las actividades o tareas que se ejecutan en las diferentes áreas de las empresas con la finalidad de que el funcionamiento, desarrollo y crecimiento de la organización marche adecuadamente a través del uso de los recursos tanto humanos, económicos y tecnológicos con los que cuenta la compañía para su eficiente desempeño, de tal manera, se logre alcanzar con los objetivos que se han planteado dentro de un periodo comercial determinado (De Azkue, 2019).

La administración se la denomina también a la forma mancomunada y relacionada en la que se ejecutan las actividades de un negocio, enfocados en que integren cada una de las áreas de la empresa para poder obtener un beneficio, con el propósito de que exista un bienestar y progreso sobre el personal que labora en las organizaciones, todo aquellos es posible cuando se gestiona adecuadamente las bases estructurales de la compañía y de tal forma se brinda un excelente territorio y ambiente laboral que permita al talento humano poder explorar y pulir sus conocimiento tanto intelectuales como prácticos.

Se da a notar el nivel de incompetencia por quienes manejan las funciones fundamentales de la compañía, teniendo como antecedente una mezcla de actividades o tareas de una área con otro, incumplimiento en los procesos de compra, de pago, de cuentas por cobrar, aquellos errores son los que causan resultados negativos en la empresa, en el cual, los

perjudicados directos son quienes laboran en ella y los indirectos los clientes que adquieren los productos o servicios que ofertan (Castro, 2018).

En las empresas comerciales, financieras, de servicios y otras utilizan ciertas bases o características claves dentro de la administración, ya que se establece que a través de estos rasgos funcionales es que se puede ejecutar adecuadamente un control y coordinación de las áreas de la organización, de tal modo, que permite contribuir a la optimización de los recursos organizacionales de una manera sistemática con la finalidad de conseguir los objetivos que se han establecidos en la compañía (Montoya, 2021).

Universalidad: Este tipo de principios es quien evidencia que la administración y su acción es globalizada, ya que, se puede utilizar en diversas tipologías de empresas, cuya función es alcanzar propósitos en diferentes áreas, sectores, grupos sociales, económicas. Ya que es un factor clave para que se ejecute una interacción adecuada entre las personas que tiene relación con la acción de administrar.

Especificidad: La forma en que se ejecuta este principio es para dar normas establecidas que no se pueden relacionar totalmente, sino que se da a través de un apoyo temporal permitiendo la interacción de áreas o ciencias que tengan factores de relación con la administración. Por lo cual, este tipo de característica presenta una originalidad a la acción de administrar, ya que como ciencia cuenta con una finalidad específica y determina la cual marca la diferencia con las demás áreas científicas.

Unidad jerárquica: esta característica de la administración es la que permite que las áreas o departamentos que dependen de la función administrativa cuenten con la autonomía respectiva pero respondiendo a un orden de jerarquía en donde el administrativo es quien gestión, controla, dirección y organiza a la empresa, para que cada área desde sus lugares y funciones trabajen enfocadas en un mismo objetivo, según lo que este determinado en los planes empresariales u objetivos de la misma, teniendo muy en cuenta que este tipo de acción



jerárquica cuenta con niveles desde lo más alto hasta lo bajo según las asignaciones de tareas que se ha encomendado al respectivo personal que labora en las compañías o negocios.

Se conoce como proceso administrativo a las acciones que permiten que la práctica de la administración se encuentre enfocada en desarrollar la capacidad de optimización de los recursos con los que cuenta la empresa y que a su vez estos sean gestionados para que cumplan y se relacionen con las actividades del área comercial, económica, de producción, que de manera mancomunada se encuentran bajo el direccionamiento, control, planificación y organización del administrador o jefe de la compañía. Teniendo en consideración que la única forma en que existe este tipo de procedimiento es a través del uso de los 4 pilares fundamentales del área administrativa (Anaya, 2020).

La planificación tiene como función principal definir cuáles son los objetivos que se desean alcanzar para el desarrollo y funcionamiento positivo de la empresa como también en establecer estrategias y metodologías que sirvan de herramientas para lograr lo que se ha establecido. De tal manera, que se enmarcan bajo políticas y estatutos que se han planteado dentro de la organización, para que se trabaje de manera mancomunada y poder cumplir con las objetividades dispuestas en un tiempo determinado, ya sea este corto, mediano o largo plazo (Sierra, 2020). La organización como parte fundamental de la administración se centra en la estructura y formas de cómo se debe de actuar para conseguir y alcanzar los objetivos que se plantearon en la empresa.

La dirección en la administración es clave porque de ella depende la realización de los planes. El control en el proceso administrativo es una etapa muy fundamental e importante, ya que a través de ella es que se permite que las organizaciones puedan evaluar sus procedimientos y de esa manera poder mejorar como rectificar lo que se ejecuta si al caso cuenta con errores.

La gestión tiene como finalidad: planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar en la organización. Por lo cual, la planificación es la fase del proceso en la que se determinan los

objetivos de la actividad. La organización es un tipo de actividad directiva para el desarrollo de una estructura de gestión. La dirección consiste en tener una comunicación con sus trabajadores, creando un ambiente propicio para lograr la eficacia. La coordinación es una función importante de la gestión ya que garantiza fluidez y continuidad. El control es una actividad cuya tarea es cuantificar, calificar y documentar los resultados del trabajo de la empresa (Cortés, 2021).

La gestión en la organización es la función primordial que permite crear una comunicación e interrelación de manera fluida del personal que labora en la empresa a través de cada una de las áreas funcionales de la compañía, esto se da con el propósito de poder concretar y cumplir con las metas fundamentales establecidas en los planes organizacionales. Por lo tanto, toda empresa basa su crecimiento y estabilidad en los siguientes objetivos: primero se asegura que todo el talento humano se encuentre orientado a alcanzar un mismo objeto en común y que sus recursos se conecten de una manera correcta para su ejecución en los procesos, como también el tener un conocimiento integral de cada departamento, empleados y las respectivas tareas que realizan de manera continua, con la finalidad de que se optimice esos procesos y que se obtenga un crecimiento favorable para todos (Clavijo, 2023).

A la gestión dentro de las organizaciones se conoce como a la función en donde se definen los procedimientos de administración, control, organización, independencia departamental, tipos y estructuración de la empresa. Lo cual, a través de acciones es que se direcciona adecuadamente las formas y mecanismos que deben de aplicarse en los procesos de producción, talento humano, económico y de ventas para de esa manera poder alcanzar los objetivos y metas planteadas en el plan organizacional durante un tiempo determinado y que este sea ejecutado a través de la eficiencia y eficacia de los recursos empresariales (Rivero, 2019).

La gestión administrativa es el área de la organización que tiene como función principal

de emplear los recursos con los que cuenta la empresa de una forma óptima, eficaz y eficiente con el propósito de que los objetivos que se plantean a través de planes empresariales se alcancen y cumplan según las asignaciones que se han determinado al personal que en ella labora. Cabe recalcar, que la gestión administrativa es un pilar fundamental e importante, por el grado de control que se puede ejecutar cuando existiese error alguno o un mal procedimiento y de esa forma reducir los costos como también se agilitan procesos para mejorar los resultados (Sanchez, 2021).

Dentro de los ciclos o periodos empresarial la gestión administrativa también cumple deberes importantes, ya que, a través de esta acción de gestionar es que se alcanzan los objetivos de la empresa basándose en tres ejes fundamentales como es la racionalización de los recursos de la organización direccionada a que se dé un crecimiento a nivel empresarial, administrativo y tecnológico, el otro es que permite desarrollar la cultura de la organización con la finalidad de que contribuya al crecimiento económico y eficiente de la compañía y por último demostrar la importancia que tiene la administración en la empresa con el manejo adecuado de los instrumentos con lo que se labora, se produce y se conserva en el mercado competitivo (Patiño & Ulloa, 2018).

La gestión administrativa es la herramienta por el cual el gerente administrativo supervisa, controla, gestiona y toma decisiones sobre la organización, como también es quien asegura que el flujo de datos e información primordial de la empresa se realice de manera efectiva, conllevando a que se utilice de la manera adecuada los recursos tanto humanos, económico y tecnológico con los que cuenta la compañía. Por lo tanto, a este tipo de acción se los caracteriza por el aporte de valor agregado que brindan a los negocios, identifican las prácticas obsoletas en la producción y desarrollo organizacional y permite que se realicen mejoras continuas en las actividades laborales, económicas y productivas de la empresa (Sy Corvo, 2022).

La gestión administrativa es el elemento importante para el aparato empresarial, ya que se desarrolla en ámbitos diferentes como es en el sector público, privado y mixto. Con la utilización de esta forma de gestionar los procesos es que permite coordinar de manera adecuada los procedimientos y actividades que se realizan al interior de las empresas, con el propósito de que exista una optimización y maximización de los recursos con los que se cuenta para el funcionamiento organizacional enfocando principalmente al cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en los periodos determinados (Rodríguez, 2022).

Cabe destacar que la gestión administrativa parte de un principio importante que es la determinación de estrategias basadas en estándares de crecimiento, posicionamiento y desarrollo corporativo, por lo cual, se cuenta que aspectos específicos que se deben de cumplir como lograr el éxito empresarial, elevar la productividad, promover y orientar el funcionamiento idóneo de las actividades laborales, como también alcanzar el mayor nivel de competitividad dentro del mercado en donde ejecuta su actividad.

Según (Modric, 2018) se determina a los principios de la gestión administrativa como ejes fundamentales para explicar las relaciones que existen entre dos o más grupos, ya sean estos internos o externos a la empresa. Por lo tanto, el uso de aquellos permite pronosticar lo que puede suceder en los momentos o procesos que se ejecutan en un tiempo determinado, teniendo en cuenta que no brindan solución, ya que la facultad y responsabilidad de solución algún tipo de error o problema sobre caen en quienes son los encargados o responsables de las planeaciones, organización, dirección y control que son los cuatro pilares fundamentales de la administración y por ende de la compañía.

La planificación tiene como función principal definir cuáles son los objetivos que se desean alcanzar para el desarrollo y funcionamiento positivo de la empresa como también en establecer estrategias y metodologías que sirvan de herramientas para lograr lo que se ha establecido. De tal manera, que se enmarcan bajo políticas y estatutos que se han planteado

dentro de la organización, para que se trabaje de manera mancomunada y poder cumplir con las objetividades dispuestas en un tiempo determinado, ya sea este corto, mediano o largo plazo (Sierra, 2020).

La planificación como ventaja dentro de las empresas son fundamentales ya que todos los esfuerzos y todas las acciones se enfocan en el alcance de los resultados para que las tareas y actividades logren realizarse de manera coordinada y efectiva. Por lo cual, el trabajo se hace más eficiente y productivo. De tal manera, también fija con anticipación los gastos y los tiempos necesarios para llevar a cabo cada tarea o cada acción estableciendo el tiempo y el orden de cada actividad (Quiroa, 2021).

La planificación estratégica brinda un punto de vista sobre las actividades internas de la empresa, esta ayuda a estar alerta antes posibles riesgos que pueden ocurrir y direcciona hacia los objetivos para lograr las metas que se han planteado para el futuro. Por lo tanto, ayuda a tomar decisiones rápidamente y también a mejorar la organización, ya que establece objetivos al futuro y eso es una ventaja para la institución, la desventaja es no tener personas capacitadas para elaborar su plan de estrategia y que no esté apta para los fenómenos que pueda aparecer durante el tiempo en el que labora (Christ, 2018).

La planificación táctica define pasos específicos necesarios para realizar el plan estratégico de una empresa, ya que también es una extensión de la planificación estratégica, y por ella se elaboran planes tácticos en todos los niveles de una compañía. Una táctica es una acción concreta, pero no muy detallada, tomada para implementar una estrategia. Estas acciones describen lo que la empresa debe efectuar, la prioridad de los pasos necesarios para realizar esas tareas y las herramientas y el personal necesario para lograr los objetivos estratégicos de la organización (Corvo, 2020).

La planificación operativa se produce cuando una unidad de negocio crea un plan estratégico para toda la organización y lo adapta a sus necesidades. El propósito de la

planificación de la gestión es delinear las metas a corto plazo y los gastos de los departamentos para asegurar su implementación con éxito. Es más eficaz cuando todos los miembros del equipo participan en el proceso de planificación para que todos sepan exactamente lo que se espera para lograr los objetivos de la empresa (Bhadani, 2021).

La planificación normativa es uno de los cuatro tipos de planificación que existen y es el más tradicional, ya que se centra en los procedimientos o reglamentos que deben seguirse de forma rigurosa en la planeación de un objetivo. Por lo tanto, es parte del proceso administrativo que se realiza dentro de una organización. De esta planeación depende los otros tres elementos del proceso: organización, dirección y control. Por lo cual, en la planificación normativa su proceso se basa en un diagnóstico creado dentro de los parámetros previamente acordados (Lifeder, 2021).

La organización como parte fundamental de la administración se centra en la estructura y formas de cómo se debe de actuar para conseguir y alcanzar los objetivos que se plantearon en la empresa. Esta es la base fundamental para relacionar las actividades entre sí, como también para asignar las responsabilidades adecuadas al personal sobre dónde y cómo se va a desempeñar. Por lo tanto, las funciones que está ligada a esta etapa son: asignar recursos, actividades, tiempo, determinación de grado de especialización, establecimiento de jerarquía, diseño de la estructura organizacional (Mero, 2018).

Entre la fase de la organización se encuentra la división del trabajo consiste en la fragmentación de las tareas que más se usen para la producción de bienes o servicios, las cuales normalmente se dividen entre varias personas, en base a la fuerza, especialidad, capacidad o naturaleza. Por lo cual, con el tiempo, la división del trabajo permitió aumentar la productividad en tareas determinadas mediante la especialización, así como el desarrollo de las sociedades. Por lo tanto, se considera como pilar fundamental del desarrollo económico y que tiene como secuencia cuatro etapas que son: jerarquización, departamentalización, descripción de

funciones, coordinación (Morales F. , 2020).

A través del orden se busca determinar el lugar por donde se deben de ejecutar las acciones relacionadas a sus respectivas funciones, por el cual, la disciplina establece la utilización de los diferentes acuerdos y normativas que existen en la empresa, para garantizar el goce de derechos y de funciones al interior de la compañía, teniendo en cuenta que a través de la unidad de mando es que se cumple con la autonomía que existe en cada área para el cumplimiento de sus tareas encomendadas y por último, no menos importante la iniciativa, es aquella acción que permite estimular y desarrollar cada uno de los niveles de una organización, teniendo en cuenta las diferentes limitaciones que existen.

La dirección en la administración es clave por que de ella depende la realización de los planes. Por lo tanto, en esta etapa se logran las metas y objetivos establecidos, este logro ha surgido por el liderazgo y la autoridad del administrador, ejercida en base a sus decisiones, delegación de autoridad, y seguimiento del desempeño adecuado de todas las ordenes pronunciadas. Por lo cual, la dirección es un conjunto de funciones existentes en una organización que está en busca de tomas de decisiones y estrategias favorables para la misma (Perez, 2022).

Según (Ojeda, 2018) se determina que las ventajas de la dirección administrativa consisten en elegir alternativas para luego seleccionar la más adecuada a las necesidades de la organización y a la que reditué máximos beneficios. Además, seleccionar estrategias laterales para casos fortuitos. Por lo tanto, las razones para elegir alternativas pueden ser; experiencias, experimentación e investigación. Por lo cual, aplicar esta decisión, es poner en práctica la decisión designada, por lo que se debe existir un plan para su desarrollo, ya que el plan incluirá los recursos, procedimientos y programas necesarios para la solución.

El proceso de dirección consiste de seis etapas que son: la toma de decisiones que ante algún tipo de imprevisto causa una situación retadora a la organización que se impone a la

necesidad de una toma eficiente de decisiones, la integración esta etapa involucra la disposición de los elementos y recursos necesarios para la ejecución de decisiones previas, la capacitación ofrece al personal las herramientas teóricas, conceptuales o prácticas para poder llevar a cabo los labores de la empresa, la motivación es el espíritu empresarial y la moral de equipo que son importantes para conseguir los objetivos y plasmar el plan decidido, la comunicación muy relacionada con la motivación consiste en aplicar procesos de comunicación apropiada en la empresa entre todo el personal y finalmente el liderazgo para proporcionar la dirección e información necesaria para lograr lo proyectado (Chavez, 2020).

El control en el proceso administrativo es una etapa muy fundamental e importante, ya que a través de ella es que se permite que las organizaciones puedan evaluar sus procedimientos y de esa manera poder mejorar como rectificar lo que se ejecuta si al caso cuenta con errores. Por lo tanto, en esta acción es donde la empresa pueda medir y valorizar sus objetivos en relación a los resultados que arrojan de cada actividad que se realiza, existiendo de esta manera la posibilidad de aplicar estrategias de mejoramiento como cambios para evitar pérdidas y que estas se conviertan en puntos positivos para el crecimiento económico de la compañía (Argudo, 2019).

El control es una etapa del proceso administrativo, como también es parte de los principios de dirección de operaciones, que tiene como base fundamental la acción de controlar las actividades laborales para asegurar el desarrollo adecuado de las funciones de la empresa enfocándose al cumplimiento de las normativa, objetivos, estrategias y planes que se establecen en la organización en un determinado tiempo, con la finalidad de que sus aportes permitan un equilibrio favorable para el negocio. Cabe recalcar que existe algunas tipologías como son: los controles preventivos, recurrentes, retroalimentativos, de vigilancia y de resultados (Serrano, 2023).

El control previo o pre control antecede a la acción y se realiza para garantizar que esta



se corresponda con los recursos, humanos, materiales o financieros, que se han planificado, además con este control se puede determinar los gastos financieros que se han presupuestado, así como también se anticipan los gastos las actividades que se deben de ejecutar y los costes que estas implicaran. Por lo tanto, este control es de responsabilidad exclusiva ya que cada organización lo usa como parte integrante de sus propios sistemas de control interno (Chicano, 2018).

El control concurrente se efectúa mientras se realiza una actividad. La forma que utiliza este control es la supervisión directa. Así, un supervisor monitorea las actividades de los trabajadores, y puede corregir las situaciones que ocasionan problemas a medida que se presenten. Por lo cual, se enfatiza en la identificación de aquellas dificultades que puedan surgir en el proceso productivo y que pudieran dar como resultado productos o servicios deficientes, además, el control concurrente se diseñó para asegurarse de que las actividades laborales del empleado produzcan resultados (Alejandra, 2020).

El control posterior se lo realiza después de la acción. De esta manera, se establecen las razones de cualquier desviación del procedimiento original, y los resultados se emplean a actividades futuras parecidas. Por ejemplo, en la contabilidad, estadísticas y auditorías contables. Por lo tanto, este control se ha convertido en parte fundamental de cualquier organización empresarial, ya que es un sistema dinámico e importante que ayuda a lograr los objetivos institucionales de la organización (Mockler, 2018).

El control interno es caracterizado por ser un sistema basado en acciones, estrategias, normas y métodos que tienen el propósito de evitar problemas y errores que perjudiquen a todos quienes conforman la empresa. Este tipo de controles abarcan componentes como: mejora la rendición de cuenta, permite contar con estados financieros a tiempo, logra mantener las funciones y tareas separadas según sus procesos, reduce el riesgo económico. Por lo cual, su aplicación dependerá del ambiente en donde se ejecuta la acción controlados, la valoración

de problemáticas, información, comunicación y monitoreo (Lenis, 2023).

La comercialización es el conjunto de actividades desarrolladas para originar las ventas y conseguir que el producto llegue al comprador. Además, es el proceso mediante el cual se negocian una serie de términos necesarios para comprar, vender y distribuir los productos, con el fin de poder satisfacer las necesidades del consumidor final, contribuyendo al desarrollo u optimización del mismo. Por lo tanto, es muy importante ya que facilita el acceso a la permanencia de un producto determinado en el mercado, también, ayuda a crear y mantener la imagen de un país ya que se abren nuevos mercados y da oportunidades a incluir nuevos productos para así fortalecer el desarrollo de las capacidades de una empresa (Westreicher, 2020).

También, para comercializar un bien o servicio, el área de comercialización y marketing son las responsables de provocar la demanda y vender los productos a los distintos mercados. Para alcanzar dicho objetivo con éxito, deberán estudiar las características de los mercados, la competencia y establecer un plan de marketing. Por lo cual, la comercialización viene a ser todas las técnicas, acciones, estrategias, métodos y decisiones, siempre con la finalidad de obtener mejores resultados en la empresa.

La medición o valoración de la calidad del servicio depende de la procedencia de la información que se obtiene, ya que, se debe de analizar para de tal forma evitar a futuro que se repitan errores o inconformidades por parte de los usuarios, ya que, un cliente satisfecho es herramienta positiva de publicidad pero uno insatisfecho es el factor negativo que conllevaría a que los usuarios tengan una perspectiva diferente a otros, basado en estos antecedentes se fomenta la aplicación del modelo gerencia Customer Relationship Management – CRM, ya que es una sistematiza estratégico de negocio pensada para promover el entendimiento y de las necesidades que se han identificado de los clientes actuales y de los potenciales.

Se conoce a la estrategia competitiva como un que utiliza la empresa que permite

explotar las fortalezas, oportunidades como también el manejo de las debilidades y amenazas conllevando a que se aprovechen las nuevas capacidades con la que se comercializa en el mercado comercial. Cabe destacar, que a través del objetivo principal es desarrollar una ventaja competitiva sostenible y rentable que sea clave para que el negocio se mantenga a través del tiempo (Pérez, 2021).

Por medio de la estrategia competitiva la empresa cuenta con la capacidad de manera los diferentes factores con los que cuenta la competencia y este utilizar esos aspectos para ejecutar una mejora continua en sus procesos tanto de ventas como de atención. De tal manera, que se establece que la acción de competencia y la corporativa cuenta con una relación estrecha, ya que, a través del trabajo conjunto de ambas se podrá conseguir el éxito y alcanzar los objetivos planteados en la compañía.

## MARCO METODOLÓGICO

Se establece que la modalidad de la investigación cualitativa trata de cumplir pasos específicos para la obtención de la información, en el cual, se aplica una recopilación de datos no numérica que permiten comprender de mejor manera los diferentes conceptos y teorías dentro del trabajo investigativo y analítico. Sin embargo, en el análisis cuantitativo se refleja el estudio de la información que permite detectar falencias en el manejo administrativo del negocio.

Mediante la implementación del método deductivo se pudo obtener información de los aspectos relacionados tanto con el manejo administrativo, así como con el análisis de las diferentes causas problemáticas que se han identificado, y mediante el método analítico que permitió obtener datos sobre los procesos relacionados a la acción empresarial del negocio, permitiendo identificar los factores que inciden en el desarrollo normal de sus actividades.

En el presente caso de estudio para la obtención de la información se aplicó como técnica de investigación la entrevista dirigida al propietario del negocio con la finalidad de obtener información relevante, sobre los factores que afectan la situación actual, y la encuesta direccionada al personal que labora en la empresa con el objetivo de poder detectar y comparar las falencias que existen en la ejecución de las diferentes actividades y funciones que se relacionan con la administración.

Los instrumentos de investigación que se aplicaron dentro de la entrevista es una guía de entrevista que consta de siete preguntas abiertas establecidas en función de los objetivos planteados, y para la encuesta se estructuró un cuestionario con siete alternativas con el fin de obtener información real que permita determinar las causas y razones que limitan el normal funcionamiento interno de la empresa.

## RESULTADOS

**Objetivo:** Conocer las problemáticas empresariales del Cyber y Multiservicios ML, a través de una entrevista a la propietaria.

**Tabla 1.** Resultados de la entrevista aplicada a la propietaria del Cyber y Multiservicios ML de la Ciudad de Babahoyo.

Orden	Preguntas	Datos Relevantes
1	¿Conoce usted la situación actual por la que atraviesa la empresa?	No conozco la situación actual, ya que, de eso se encarga el contador.
2	¿Planifica las actividades con anticipación, como lo hace?	No se planifica, solamente se realiza las actividades de manera rutinaria.
3	¿De qué manera se les asignan tarea a los empleados?	De acuerdo a las necesidades que se tienen al momento.
4	¿Implementa algún sistema administrativo en el negocio?	No se implementan.

**Fuente:** Entrevista aplicada a la propietaria del Cyber y Multiservicios ML.

**Elaborado por:** Dixon Noe Guerrero Modragon.

Resultados de la encuesta aplicada al personal del Cyber y Multiservicios ML de la Ciudad de Babahoyo.

**Objetivo:** Identificar los factores importantes que se dan en los procesos de gestión administrativa por medio del personal que labora en la empresa.

**Tabla 2.**

**1. ¿Está de acuerdo con las acciones que aplica el actual administrador?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	13%
Poco de acuerdo	1	17%
Indecisos	0	0%
En desacuerdo	3	53%
Totalmente en desacuerdo	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Cyber y Multiservicios ML.

**Elaborado por:** Dixon Noe Guerrero Modragon.

**Tabla 3.**

**2. ¿Cree usted que sería adecuado evaluar continuamente el desempeño del personal que labora en la empresa?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	67%
Poco de acuerdo	1	17%
Indecisos	1	17%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Cyber y Multiservicios ML.

**Elaborado por:** Dixon Noe Guerrero Modragon.

**Tabla 4.**

- 3. ¿Cree que es importante que las actividades que se desarrollan en el negocio sean supervisadas permanentemente?**

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente importante	4	67%
Poco importante	1	17%
Indecisos	1	17%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Cyber y Multiservicios ML.

**Elaborado por:** Dixon Noe Guerrero Modragon.

**Tabla 5.**

- 4. ¿Qué tan satisfactorio consideran que se implemente procedimientos administrativos en el negocio?**

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy satisfactorio	4	67%
Poco satisfactorio	1	17%
Satisfactorio	1	17%
Nada satisfactorio	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Cyber y Multiservicios ML.

**Elaborado por:** Dixon Noe Guerrero Modragon.

## DISCUSION DE RESULTADOS

En el presente caso de estudio se logró identificar que existen falencias en los procesos que ejecuta la administración, lo cual, se fundamenta a través de la entrevista que se le aplicó al administrador, sobre la situación actual del negocio, indicando no conocer el escenario en el que se encuentra la compañía, ya que, es el contador quien tiene conocimiento sobre lo mencionado, concordando con (Zarate, 2023) quien determina que toda acción administrativa está orientada a la coordinación y organización de las actividades de una empresa, constituyéndose como el pilar fundamental para analizar y gestionar las funciones que en ella se desarrollan.

Así mismo, se pudo obtener información de parte del administrador del Cyber y Multiservicios ML, quien indico que no se planifican las actividades, si no que, se ejecutan las tareas de manera rutinaria, por lo que es importante señalar que realizar la planificación de las actividades permite el logro de los objetivos establecidos, mediante la implementación de estrategias, lo que contribuirá que las tareas encomendadas se realicen, y concordando con (Torres, 2021) el desarrollo de las actividades se deben de registrar de manera ordenada que ayude a determinar el nivel de cumplimiento de los colaboradores del negocio.

Por otro lado, manifestó el dueño del negocio que las actividades que se asignan a los empleados se las realizan de acuerdo a las necesidades que se tienen al momento, concordando con (Gonzalez, 2020) las tareas deben ser distribuidas por especialidad y naturaleza, según el área, función y experiencia con lo que a través del tiempo se logrará aumentar la productividad en tareas determinadas, y a través de los procesos de gestión administrativa los objetivos y metas organizacionales se logren alcanzar de manera satisfactoria.

En otra instancia se preguntó a la propietaria si implementa algún sistema administrativo, lo cual respondió que no lo hace, por lo que es de suma importancia implementarlo, ya que ayuda a facilitar los procesos para el desarrollo de las actividades y no



genere mayores dificultades en el desenvolvimiento de los empleados, y concordando con (Jaramillo, 2023) que permita controlar los movimientos del negocio y así llevar una información actualizada para un mejor seguimiento y orden en la empresa.

Según lo manifestado por parte de los empleados a través de la encuesta aplicada del 100%, el 53% indica que están en desacuerdo con respecto a las acciones que aplica el actual administrador, siendo importante que se consideren criterios oportunos para una mayor comprensión de los actos y hechos que se generan en el negocio y en concordancia con (Peña, 2023) desarrollar una función administrativa determinan responsabilidades que se deben de ejecutar adecuadamente para sostener las actividades comerciales del negocio y cumplir con las funciones y objetivos del mismo.

Además, de acuerdo a los resultados obtenidos se pudo determinar que el personal requiere ser evaluado continuamente, como lo manifiesta el 67% al estar totalmente de acuerdo, esto ayudaría a la administración a identificar los puntos fuertes y débiles con respecto a la habilidades y actitudes, y de acuerdo con (Perez, 2021) permitirá detectar tanto las fuerzas como debilidades del personal del negocio, potenciar su conducta, lo que permitiría un mejor desarrollo y cumplimiento de sus funciones.

Mediante, preguntas formuladas a los empleados que, si es importante que las actividades que desarrollan en el negocio sean supervisadas, el 67% considera estar totalmente de acuerdo, y considerando que supervisar es brindar apoyo, dirigir y por sobre todo mantenerse al día de las labores que se ejecutan por parte del personal, se concuerdan con lo manifestado por (Rodriguez, 2022) que este tipo de acciones se conoce como aquel conjunto de actividades cuya función principal se basa en fortalecer la ejecución de los trabajadores en la empresa, de tal manera, que se evidencie el mejoramiento y la práctica de los colaboradores.

En otra parte de la encuesta, el 67% indica que es importante que se implementen procedimientos administrativos en el negocio, con lo que, se corrobora que la aplicación de

estos permite aprovechar los recursos tanto técnicos como materiales que posee la empresa y que según (Zarate, 2021) tienen como finalidad enrumbar el desenvolvimiento de las actividades y a la vez controlar las operaciones para que sean implementadas en el menor tiempo posible, con eficiencia y eficacia.

## CONCLUSIONES

La gestión administrativa es la herramienta que permite al gerente administrativo supervisar, controlar, gestionar y tomar decisiones sobre la organización, como también asegura que el flujo de datos e información principal de la empresa se implemente de manera efectiva, que se utilice adecuadamente los recursos tanto humanos, económico y tecnológico con los que cuenta el negocio.

Los principios de la gestión administrativa son ejes fundamentales para determinar la relación que existe entre dos o más grupos, ya sean internos o externos a la empresa, y permite pronosticar lo que puede suceder en los momentos o procesos que se ejecutan en un tiempo determinado, y que la facultad y responsabilidad recae en quienes son los responsables de la planeación, organización, dirección y control que son los cuatro pilares fundamentales de la administración y por ende de la compañía.

La planificación tiene como función principal definir cuáles son los objetivos que se desean alcanzar para el desarrollo y funcionamiento positivo de la empresa, como también en establecer estrategias y metodologías que sirvan de herramientas para lograr lo que se ha establecido, así mismo enmarca políticas y reglamentos que se han planteado dentro de la organización y poder cumplir en un tiempo determinado, ya sea este corto, mediano o largo plazo.

La organización como parte fundamental de la administración se centra en la estructura y formas de cómo se debe de actuar para conseguir y alcanzar los objetivos que se plantearon en la empresa. Relaciona las actividades entre sí, asigna las responsabilidades adecuadas al personal sobre dónde y cómo se va a desempeñar. Entre la fase de la organización se encuentra la división del trabajo que consiste en la fragmentación de tareas, y que tiene como secuencia cuatro etapas que son: jerarquización, departamentalización, descripción de funciones, coordinación.

La dirección es un conjunto de funciones existentes en una organización mediante toma de decisiones y estrategias favorables, que permite el logro de las metas, realización de planes y objetivos establecidos, cuyas fases está determinada por el liderazgo, autoridad y delegación de autoridad, y seguimiento del desempeño

El control tiene como base fundamental la acción de supervisar las actividades laborales para asegurar el desarrollo adecuado de las funciones de la empresa, mediante el cumplimiento de normas, objetivos, estrategias y planes que se establecen en la organización en un determinado tiempo. Existe algunas tipologías como son: los controles preventivos, recurrentes, retroalimentativos, de vigilancia y de resultados.

## **RECOMENDACIONES**

Capacitar al propietario del negocio sobre el manejo administrativo para que pueda tener un mejor desempeño en el desarrollo de las actividades diarias a él encomendadas.

Planificar las actividades que se desarrollaran diariamente, que permita determinar prioridades, así como, identificar los recursos apropiados al momento de ser utilizados con la finalidad de lograr los objetivos y metas propuestas, que mejoren el funcionamiento del negocio.

Establecer estrategias que sirvan de herramientas para el logro de las metas en un momento determinado y tomar decisiones oportunas en un escenario competitivo con el propósito de mantener activo el establecimiento.

Distribuir de manera equitativa las actividades desarrolladas por los empleados para lograr la maximización de la eficiencia y eficacia en el personal y recursos de la empresa.

Implementar un adecuado control sobre los ingresos y gastos para tener una visión clara sobre el movimiento económico del local y distribuirlo equitativamente en el momento y tiempo oportuno.

Establecer un sistema de publicidad a través de sitios webs como el Marketplace que es un sitio donde los productos y/o servicios son ofrecidos por los dueños de los negocios para que los clientes decidan al momento de adquirirlos, bajo las condiciones previamente establecidas en búsqueda de captar la mayor cantidad de clientes y mejorar los ingresos.

## REFERENCIAS

- Alejandra. (07 de Octubre de 2020). Obtenido de <https://www.calameo.com/books/0063786629fd079582c92>
- Anaya, M. (18 de Septiembre de 2020). Recuperado el 17 de Febrero de 2023, de <https://www.usn.edu.mx/blog/2020/09/18/etapas-del-proceso-administrativo/>
- Argudo, C. (02 de Diciembre de 2019). Recuperado el 18 de Febrero de 2023, de <http://www.marianoramosmejia.com.ar/el-control-en-el-proceso-administrativo/>
- Bhadani, P. (07 de Marzo de 2021). Obtenido de <https://zipschedules.com/es/operational-plan/what-is-operational-planning.html>
- Board. (15 de Septiembre de 2021). Recuperado el 05 de Marzo de 2023, de <https://tudashboard.com/indicadores-de-cumplimiento/>
- Castro, J. (16 de Enero de 2018). Recuperado el 20 de Febrero de 2023, de <https://blog.corponet.com/principales-causas-del-fracaso-de-las-empresas-en-crecimiento>
- Chavez. (15 de Julio de 2020). Obtenido de <https://issuu.com/alchavezuft/docs/revista>
- Chicano, J. (24 de Mayo de 2018). Obtenido de <https://prezi.com/ho7eie6soa7g/control-previo/>
- Christ, K. (01 de Febrero de 2018). Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13128543/importacia-de-la-planificacion-estrategica-en-las-empresa>
- Clavijo, C. (20 de Enero de 2023). Recuperado el 01 de Marzo de 2023, de <https://blog.hubspot.es/sales/gestion-empresarial>
- Cortés, D. (11 de Noviembre de 2021). Obtenido de <https://www.cesuma.mx/blog/principios-y-funciones-de-la-gestion.html>
- Corvo, H. S. (30 de Diciembre de 2020). Obtenido de <https://www.notasdelagerencia.com/2021/01/planeacion-tactica-caracteristicas-e.html>

De Azkue, I. (17 de Febrero de 2019). Recuperado el 17 de Febrero de 2023, de <https://humanidades.com/administracion-2/>

Gonzalez, S. (02 de Agosto de 2020). Recuperado el 05 de Marzo de 2023, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20un,%2C%20organizaci%C3%B3n%2C%20direcci%C3%B3n%20y%20control.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20un,%2C%20organizaci%C3%B3n%2C%20direcci%C3%B3n%20y%20control.)

Guevara, J. (03 de Agosto de 2021). Recuperado el 05 de Marzo de 2023, de <https://ghazalapp.com/productividad/asignar-tareas/>

Lenis, A. (20 de Enero de 2023). Recuperado el 21 de Febrero de 2023, de <https://blog.hubspot.es/marketing/sistema-control-interno>

Lifeder. (29 de Mayo de 2021). Obtenido de <https://www.lifeder.com/planeacion-normativa/>

Mero, J. (15 de Julio de 2018). Recuperado el 17 de Febrero de 2023, de <http://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>

Mockler, R. (26 de 03 de 2018). Obtenido de <https://www.losrecursoshumanos.com/que-es-control-en-administracion/>

Modric, S. (21 de Febrero de 2018). Recuperado el 19 de Febrero de 2023, de <https://stefano322.wordpress.com/2016/02/21/principios-de-la-gestion-administrativa/>

Montoya, C. (07 de Abril de 2021). Recuperado el 17 de Febrero de 2023, de <https://www.gestiopolis.com/caracteristicas-de-la-administracion-cuales-son-y-que-significan/>

Morales, F. (01 de Febrero de 2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/division-del-trabajo.html>

Ojeda, S. (09 de Junio de 2018). Obtenido de [sophiaojeda.blogspot.com/ventajas-y-desventajas-de-la-direccion.html](http://sophiaojeda.blogspot.com/ventajas-y-desventajas-de-la-direccion.html)

Patiño, F., & Ulloa, A. (2018). Recuperado el 19 de Febrero de 2023, de

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2236>

Peña, L. (02 de Enero de 2023). Recuperado el 05 de Marzo de 2023, de <https://www.billin.net/blog/funciones-administrador-empresa/>

Pérez, A. (24 de Abril de 2021). Recuperado el 22 de Febrero de 2023, de <https://www.obsbusiness.school/blog/estrategia-competitiva-definicion-tipos-y-planteamiento>

Perez, J. (16 de Junio de 2022). Obtenido de <https://www.calameo.com/read/007084015a6af73bc5a27>

Perez, O. (03 de Agosto de 2021). Recuperado el 05 de Marzo de 2023, de <https://blog.peoplenext.com/beneficios-de-una-evaluacion-de-desempeno-para-tu-empresa>

Quiroa, M. (01 de Octubre de 2021). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/planeacion-administrativa.html>

Rivero, J. (19 de Octubre de 2019). Recuperado el 01 de Marzo de 2023, de <https://neetwork.com/gestion-empresarial/>

Rodríguez, A. (26 de Febrero de 2022). Recuperado el 19 de Febrero de 2023, de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2621/html>

Rodriguez, H. (10 de Mayo de 2022). Recuperado el 05 de Marzo de 2023, de <https://www.crehana.com/blog/gestion-talento/capacitaciones-empresas/>

Sanchez, A. (01 de Febrero de 2021). Recuperado el 18 de Febrero de 2023, de <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>

Serrano, V. (25 de Enero de 2023). Recuperado el 19 de Febrero de 2023, de <https://guiadelempresario.com/administracion/planeacion/control-administrativo/>

Sierra, Y. (14 de Enero de 2020). Recuperado el 17 de Febrero de 2023, de



<https://blog.lemontech.com/agilizar-procesos-administrativo-de-una-empresa/>

Sy Corvo, H. (17 de Agosto de 2022). Recuperado el 28 de Febrero de 2023, de

<https://concepto.de/gestion->

[administrativa/#:~:text=Caracter%C3%ADsticas%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20administrativa,-](https://concepto.de/gestion-administrativa/#:~:text=Caracter%C3%ADsticas%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20administrativa,-)

[0administrativa,-](https://concepto.de/gestion-administrativa/#:~:text=Caracter%C3%ADsticas%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20administrativa,-)

[La%20gesti%C3%B3n%20administrativa&text=Aportar%20valor%20agregado%20a](https://concepto.de/gestion-administrativa/#:~:text=Caracter%C3%ADsticas%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20administrativa,-)

[%20la,y%20encargados%20de%20la%20gerencia.](https://concepto.de/gestion-administrativa/#:~:text=Caracter%C3%ADsticas%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20administrativa,-)

Torres, I. (08 de Julio de 2021). Recuperado el 05 de Marzo de 2023, de

<https://iveconsultores.com/que-es-un-registro/>

Zarate, D. (01 de Marzo de 2023). Recuperado el 05 de Marzo de 2023, de

<https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo>

## ANEXOS

### Anexo 1 – Formulario de Entrevista.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE COMERCIO**



**Objetivo:** Conocer las problemáticas empresariales del Cyber y Multiservicios ML, a través de una entrevista a la propietaria.

1. ¿Conoce usted la situación actual por la que atraviesa la empresa?
2. ¿Planifica las actividades con anticipación, como lo hace?
3. ¿De qué manera se les asignan tarea a los empleados?
4. ¿Implementa algún sistema administrativo en el negocio?
5. ¿Bajo su administración que procedimientos aplican para determinar el cumplimiento de las actividades por parte del personal?
6. ¿Ha aplicado controles en la ejecución de las actividades desarrolladas por los empleados?
7. ¿El personal con que cuenta la empresa, tiene conocimiento sobre el manejo del negocio?

Anexo 2 – Formulario de Encuesta.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE COMERCIO**



**Objetivo:** Identificar los factores importantes que se dan en los procesos de gestión administrativa por medio del personal que labora en la empresa.

**1. ¿Está de acuerdo con las acciones que aplica el actual administrador?**

Totalmente de acuerdo

Poco de acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**2. ¿Cree usted que sería adecuado evaluar continuamente el desempeño del personal que labora en la empresa?**

Totalmente de acuerdo

Poco de acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**3. ¿Cree que es importante que las actividades que se desarrollan en el negocio sean supervisadas permanentemente?**

Totalmente importante

Poco importante

Indecisos

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**4. ¿Qué tan satisfactorio consideran que se implemente procedimientos administrativos en el negocio?**

Muy satisfactorio

Poco satisfactorio

Satisfactorio

Nada satisfactorio

**5. ¿Cómo calificaría el cumplimiento de sus actividades en la empresa?**

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

**6. ¿Consideran que se debería contar con una planificación anticipada de las actividades que se desarrollan en el negocio?**

Totalmente de acuerdo

Poco de acuerdo

Indecisos

En desacuerdo

**7. ¿Cree usted que bajo el mando del actual administrador el negocio se ha estado desarrollando positivamente y en crecimiento?**

Totalmente de acuerdo

Poco de acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

**Anexo 3 - Resultados de la entrevista aplicada a la propietaria del Cyber.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE COMERCIO**



**Objetivo:** Conocer las problemáticas empresariales del Cyber y Multiservicios ML, a través de una entrevista a la propietaria.

**1. ¿Conoce usted la situación actual por la que atraviesa la empresa?**

No conozco la situación actual, ya que, de eso se encarga el contador.

**2. ¿Planifica las actividades con anticipación, como lo hace?**

No se planifica, solamente se realiza las actividades de manera rutinaria.

**3. ¿De qué manera se les asignan tarea a los empleados?**

De acuerdo a las necesidades que se tienen al momento.

**4. ¿Implementa algún sistema administrativo en el negocio?**

No se implementan.

**5. ¿Bajo su administración que procedimientos aplican para determinar el cumplimiento de las actividades por parte del personal?**

No existen procedimientos establecidos.

**6. ¿Ha aplicado controles en la ejecución de las actividades desarrolladas por los empleados?**

No ejecuto controles de manera continua.

**7. ¿El personal con que cuenta la empresa, tiene conocimiento sobre el manejo del negocio?**

El personal cuenta con poco tiempo en la empresa y se han ido acoplado a los cambios internos.

## Anexo 4 - Resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en el Cyber y

Multiservicios ML.



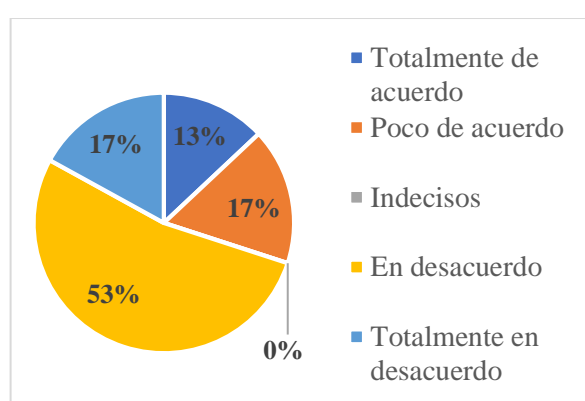
### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA CARRERA DE COMERCIO



**Objetivo:** Identificar los factores importantes que se dan en los procesos de gestión administrativa por medio del personal que labora en la empresa.

#### 1. ¿Está de acuerdo con las acciones que aplica el actual administrador?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	13%
Poco de acuerdo	1	17%
Indecisos	0	0%
En desacuerdo	3	53%
Totalmente en desacuerdo	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



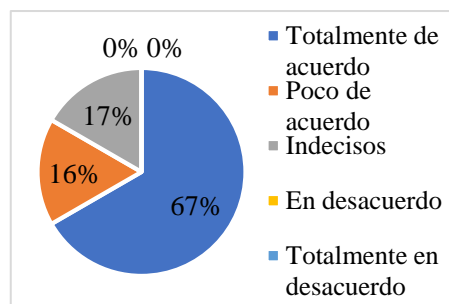
**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Cyber y Multiservicios ML.

**Elaborado por:** Dixon Noe Guerrero Modragon.

**Análisis:** Se evidencia que través de las encuestas realizadas al personal que laboran en el cyber en relación a la sección sobre si está de acuerdo con las acciones que aplica el actual administrador, los datos fueron los siguientes: del 100% de encuestados que reflejan a 6 colaboradores, el 53% ha expresado estar en desacuerdo, mientras que el 13% está totalmente de acuerdo y entre los rangos de poco de acuerdo y totalmente en desacuerdo se da una similitud del 17%, dejando en 0% la opción de indecisos.

**2. ¿Cree usted que sería adecuado evaluar continuamente el desempeño del personal que labora en la empresa?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	67%
Poco de acuerdo	1	17%
Indecisos	1	17%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



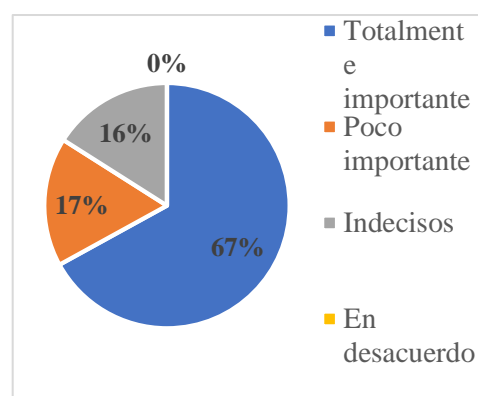
**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Cyber y Multiservicios ML.

**Elaborado por:** Dixon Noe Guerrero Modragon.

**Análisis:** Se identificó que según la pregunta que se estableció si estarían de acuerdo en que la administración evalué continuamente el desempeño del personal que labora en la empresa, los datos fueron los siguientes: con el 67% han determinado estar totalmente de acuerdo, mientras que indecisos y poco de acuerdo tienen una similitud porcentual del 17% cada uno, dejando en 0% las opciones de desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

**3. ¿Cree que es importante que las actividades que se desarrollan en el negocio sean supervisadas permanentemente?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente importante	4	67%
Poco importante	1	17%
Indecisos	1	17%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Cyber y Multiservicios ML.

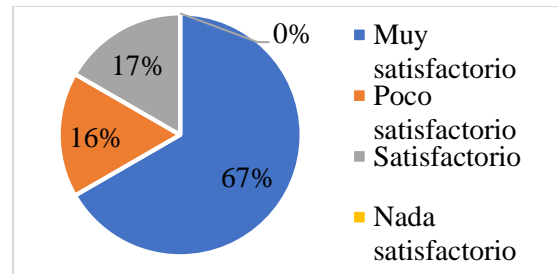
**Elaborado por:** Dixon Noe Guerrero Modragon.

**Análisis:** Se evidencia que el personal que labora en el Cyber y Multiservicios ML considera que es importante que las actividades que se desarrollan en el negocio sean

supervisadas, basándose a los siguientes datos: existe una similitud porcentual en los rangos de poco importante e indecisos con el 17% cada uno, y entre en desacuerdo y totalmente en desacuerdo refleja un 0%, dejando con el 67% la opción de totalmente importante.

**4. ¿Qué tan satisfactorio consideran que se implemente procedimientos administrativos en el negocio?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorio	4	67%
Poco satisfactorio	1	17%
Satisfactorio	1	17%
Nada satisfactorio	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Cyber y Multiservicios ML.

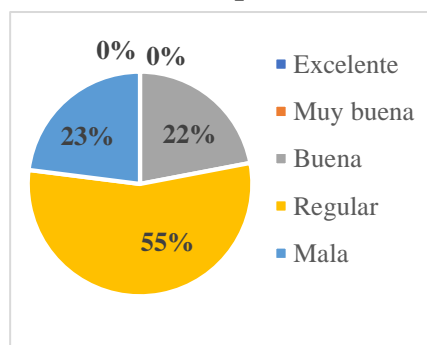
**Elaborado por:** Dixon Noe Guerrero Modragon.

**Análisis:** De la encuesta realizada se obtuvieron los siguientes datos en cuanto a que tan satisfactorio consideran que se implemente procedimientos administrativos en el negocio donde del 100% de encuestados, el 67% ha manifestado estar muy satisfecho, mientras que un 17% ha determinado estar poco satisfecho, siguiendo con otro 17% en donde han expresado estar satisfecho y con el 0% se sitúan los que establecen estar nada satisfecho con la idea planteada.



**5. ¿Cómo calificaría el cumplimiento de sus actividades en la empresa?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy buena	0	0%
Buena	1	22%
Regular	4	55%
Mala	1	23%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



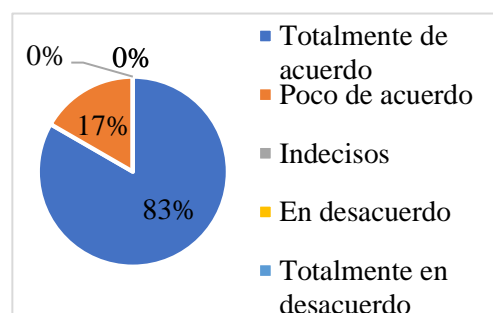
**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Cyber y Multiservicios ML.

**Elaborado por:** Dixon Noe Guerrero Modragon.

**Análisis:** Se evidencia en la encuesta en donde se pregunta cómo calificaría el cumplimiento de sus actividades los datos fueron los siguientes: el 55% de los empleados califican que el desempeño de sus actividades es de manera regular, mientras que el 22% que es de buena y mala existe una similitud porcentual, dejando en 0% la opción de excelente y muy buena.

**6. ¿Consideran que se debería contar con una planificación anticipada de las actividades que se desarrollan en el negocio?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	83%
Poco de acuerdo	1	17%
Indecisos	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Cyber y Multiservicios ML.

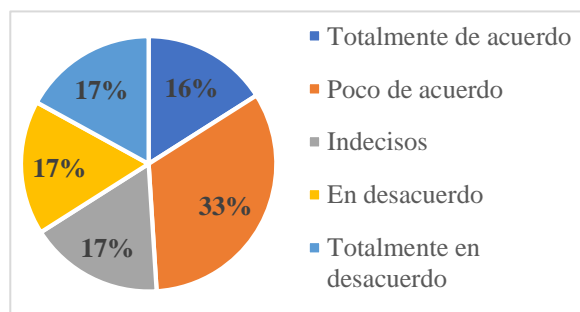
**Elaborado por:** Dixon Noe Guerrero Modragon.

**Análisis:** Por otro lado, de la encuesta en donde se preguntó que, si consideran que se debería contar con una planificación anticipada de las actividades en el negocio, se pudo

detectar que el 83% manifiesta que está totalmente de acuerdo, y el 17% en poco de acuerdo y con el 0% se sitúan los indecisos, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

**7. ¿Cree usted que bajo el mando del actual administrador el negocio se ha estado desarrollando positivamente y en crecimiento?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	16%
Poco de acuerdo	2	33%
Indecisos	1	17%
En desacuerdo	1	17%
Totalmente en desacuerdo	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Cyber y Multiservicios ML.

**Elaborado por:** Dixon Noe Guerrero Modragon.

**Análisis:** Se evidencia en otra sección de la encuesta en donde se manifiesta que si bajo el mando del actual administrador el negocio se ha desarrollado positivamente y en crecimiento se pudo identificar que el 33% de los encuestados están poco de acuerdo, y entre los rangos de, totalmente de acuerdo, indecisos, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo se da una similitud porcentual del 17% cada factor.

## Anexo 5 – Carta de autorización.



### CYBER Y MULTISERVICIOS ML

Babahoyo, 23 de marzo del 2023

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**


En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos el **CYBER Y MULTISERVICIOS ML**, RUC 1206003392001, UBICADO EN EL CANTÓN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RIOS.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha autorizado al estudiante **DIXON NOE GUERRERO MODRAGON** de la carrera de Comercio (Rediseñada) de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CYBER Y MULTISERVICIOS ML EN LA CIUDAD DE BABAHOYO DEL PERIODO 2022**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

Cyber y Multiservicios ML  
RUC:1206003392001  
PROPIETARIA:  
Cerezo Moyano Pabla Lourdes  
  
Pabla Lourdes Cerezo Moyano  
C.I: 1206003392  
Teléfono: 0989698734

## Anexo 6 – RUC.



**Certificado**  
Registro Único de Contribuyentes

<b>Apellidos y nombres</b> CEREZO MOYANO PABLA LOURDES		<b>Número RUC</b> 1206003392001
<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> RIMPE - NEGOCIO POPULAR	<b>Artesano</b> No registra
<b>Fecha de registro</b> 06/11/2017	<b>Fecha de actualización</b> 15/02/2023	
<b>Inicio de actividades</b> 06/11/2017	<b>Reinicio de actividades</b> 29/04/2022	<b>Cese de actividades</b> 16/09/2020
<b>Jurisdicción</b> ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO		<b>Obligado a llevar contabilidad</b> NO
<b>Tipo</b> PERSONAS NATURALES	<b>Agente de retención</b> NO	<b>Contribuyente especial</b> NO

### Domicilio tributario

#### Ubicación geográfica

**Provincia:** LOS RIOS **Cantón:** BABAHOYO **Parroquia:** CLEMENTE BAQUERIZO

#### Dirección

**Calle:** TRANSVERSAL NUEVE **Número:** S/N **Intersección:** CALLE SEGUNDA

**Referencia:** A UN KILOMETRO DE LA ESCUELA FRANCISCO ROBLES

### Medios de contacto

**Celular:** 0989698734 **Email:** paulacerezom@gmail.com

### Actividades económicas

- J61900401 - ACTIVIDADES DE REVENTA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (SUMINISTRO DE SERVICIOS TELEFÓNICOS Y DE INTERNET EN INSTALACIONES ABIERTAS AL PÚBLICO: CABINAS TELEFÓNICAS Y CIBERCAFÉS.)
- G47220101 - VENTA AL POR MENOR DE BEBIDAS NO ALCOHÓLICAS (NO DESTINADAS AL CONSUMO EN EL LUGAR DE VENTA) EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS, BOLOS, HELADOS, HIELO, ETCÉTERA.
- G47610301 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE PAPELERÍA COMO LÁPICES, BOLÍGRAFOS, PAPEL, ETCÉTERA, EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.
- G47210503 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS DE CONFITERÍA EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.
- G46412401 - VENTA AL POR MAYOR DE ARTÍCULOS DE BAZAR EN GENERAL.
- G47990201 - VENTA AL POR MENOR POR COMISIONISTAS (NO DEPENDIENTES DE COMERCIOS); INCLUYE ACTIVIDADES DE CASAS DE SUBASTAS (AL POR MENOR).
- G47110101 - VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS.

### Establecimientos

<b>Abiertos</b> 1	<b>Cerrados</b> 0
----------------------	----------------------

1/2

www.sri.gob.ec

## Anexo 7 – Certificado de plagio.

# GUERRERO MODRAGON DIXON NOE - CASO DE ESTUDIO

**5%**  
Similitudes



< 1% Texto entre comillas  
0% similitudes entre comillas  
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: GUERRERO MODRAGON DIXON NOE - CASO DE ESTUDIO.docx  
ID del documento: be393d3b8fb2e975892c7c4069d4ff4978e9c11f  
Tamaño del documento original: 64,09 ko

Depositante: undefined DIXON NOE GUERRERO MODRAGON  
Fecha de depósito: 1/4/2023  
Tipo de carga: email\_submission  
fecha de fin de análisis: 1/4/2023

Número de palabras: 7019  
Número de caracteres: 45.041

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://blog.conducutuempresa.com/2018/08/proceso-de-direccion-administrativa.html">blog.conducutuempresa.com</a>   ¿Qué es Dirección Administrativa?   Elementos, Proc... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (63 palabras)
2	<a href="https://economipedia.com/definiciones/planeacion-administrativa.html">economipedia.com</a>   Planeación administrativa - Qué es, definición y concepto   202... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (60 palabras)
3	<a href="https://economipedia.com/definiciones/comercializacion.html">economipedia.com</a>   Comercialización - Qué es, definición y concepto   2023   Econ... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (48 palabras)
4	<a href="https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/105/141">fipcaec.com</a> 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (44 palabras)
5	<a href="https://www.euroinnova.mx/blog/que-es-el-control-en-administracion#:~:text=Control%20previo">www.euroinnova.mx</a>   QUE ES EL CONTROL EN ADMINISTRACION   Web Oficial EUR... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (36 palabras)

### Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://www.lifeder.com/planeacion-normativa/">www.lifeder.com</a>   Planeación normativa: concepto, elementos, ventajas, desventajas 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (29 palabras)
2	<a href="https://concepto.de/direccion-administrativa/">concepto.de</a>   Dirección Administrativa - Concepto, tipos, etapas y principios 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (11 palabras)
3	Documento de otro usuario #e5a3c5 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (10 palabras)
4	<a href="https://www.lamjol.info/index.php/FAREM/article/download/11610/13472?inline=1">www.lamjol.info</a>   La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empres... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (10 palabras)