



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

DICIEMBRE 2022 – MAYO 2023

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA TEÓRICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CYBER “ MEGANET ODALYS” DE LA
PARROQUIA EL SALTO, CANTÓN BABAHOYO EN EL PERIODO 2022

EGRESADA:

MERCEDES CECILIA ARANDA VARGAS

TUTOR:

ING. JORGE CAICEDO FLORES.

AÑO 2023

INTRODUCCIÓN

El Cyber “Meganet Odalys” con Ruc # 1205919572001, de propiedad de la Ing. Mariuxi Laborda Olaya, se encuentra ubicada en el cantón Babahoyo, parroquia el Salto, ciudadela Aventura 2, es una microempresa que se dedica a la venta al por menor de artículos de papelería como lápices, bolígrafos, papel, etcétera, en establecimientos especializados, además cuenta con equipo de computación que permite ofertar servicios de uso de la tecnología e impresiones, realización de transacciones bancarias, entre otros; para ello cuenta con dos personas que se encargan de brindar la atención requerida al público.

No obstante, la empresa a pesar de que cuenta con varios años generando servicios a la comunidad, esta presenta problemas que son debido a la falta de aplicación de los procesos administrativos como planificación, organización, dirección y control importantes para realizar las actividades cotidianas por tanto se ve afectado en la rentabilidad de la empresa, cabe recalcar que la gestión administrativa es una de las funciones principales de la administración, es la planificación que se conceptualiza como todas aquellas actividades en conjunto que permite trazar la ruta a seguir para alcanzar los objetivos previstos. (Díaz & León, 2019, pág. 46).

El objetivo de este estudio es analizar los procesos administrativos que se desarrollan en el cyber “Meganet Odalys” de la parroquia el Salto, el mismo que se dará cumplimiento en el desarrollo de este documento y permitirá conocer la situación existente en la empresa, la identificación de los procesos que se realizan de forma frecuente, las causas que lo originan y el impacto que se tiene en la práctica de la actividad comercial, así como determinar en qué medida el cliente externo se ve afectado por la problemática existente.

La línea de investigación a la que se relaciona este estudio es Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control y la sublínea Empresas e instituciones públicas y

privadas porque establece cada uno de los parámetros necesario que especifican cómo se desarrollan de forma adecuada la gestión administrativa en las microempresas del sector privado, siendo un factor clave y de vital importancia si lo que se busca es potencializar los esfuerzo, tiempo y recursos existente para la obtención de los objetivos previstos.

Los métodos de investigación que se consideran son descriptivos que conlleva a detallar los procesos que se desarrollan en la parte administrativa del cyber Meganet Odalys, el método analítico concibe sintetizar e interpretar la información obtenido para determinar la aplicación de las funciones de planificación, organización, dirección y control en el local, y el bibliográfico que recopila información a partir del criterio de varios autores con respecto a los términos que surgen del tema planteado; mientras que las técnicas que admiten obtener la información son la entrevista efectuada al propietario de la microempresa y el cuestionario estructura de diez interrogantes que asienten conocer el criterio de los clientes internos.

Los resultados obtenidos con los instrumentos aplicados permitieron identificar que la empresa presenta problemas que se relacionan a una deficiente gestión administrativa que refieren a la falta de realización de una planificación de las actividades cotidianas, carece de una estructura organizativa (organigrama), no posee una cultura organizacional establecida, falta de evaluación de los procesos administrativas que realiza la empresa, el administrador carece de habilidades técnicas para llevar a cabo las tareas para el desarrollo de actividades concretas, no se realiza actualizaciones de conocimiento entorno a la gestión administrativa, no considera los elementos necesarios para generar estrategias corporativas, carece de una herramienta digital para realizar el control de bienes, limitado personal para el desarrollo de las actividades y mal manejo de las finanzas.

DESARROLLO

El Cyber “Meganet Odalys” con Ruc # 1205919572001, de propiedad de la Ing. Mariuxi Laborda Olaya, se encuentra ubicada en el cantón Babahoyo, parroquia el Salto, ciudadela Aventura 2, es una microempresa que tiene como actividad principal, la venta al por menor de artículos de papelería, además cuenta con equipo de computación que permite ofertar servicios de uso de la tecnología e impresiones, realización de transacciones bancarias, entre otros; para ello cuenta con dos personas que se encargan de brindar la atención requerida al público.

No obstante, la empresa a pesar de que cuenta con varios años generando servicios a la comunidad, esta presenta problemas que son debido a la falta de aplicación de los procesos administrativos como planificación, organización, dirección y control importantes para realizar las actividades cotidiana, por tanto, se ve afectado en la rentabilidad de la empresa, entiéndase según (Universidad Técnica de Manabí, 2018) gestión administrativa es el proceso que requiere planear, organizar cada uno de los recursos y áreas que componen empresas además de dirigir y controlar todos aquellos actividades para convertirse eficiente y alcanzar los objetivos en los plazos establecidos.

Adicionalmente, la gestión administrativa una respuesta aquellas eventualidades que amenazan y crecimiento de la empresa como: el bajo rendimiento de los recursos, desperdicios volumen considerable de pérdida debido a decisión errónea, el aumento de la competencia y la insatisfacción de personas en relación a los horarios de trabajo. (Larrarte, 2018, pág. 12).

Por ende, la gestión administrativa se deduce como el uso eficiente de los recursos y establecimiento de procesos adecuado para el desarrollo de actividades con la finalidad de orientar cada uno de ellas hacia la persecución de los objetivos empresariales. En relación a los que desarrolla en empresa en el área administrativas, esta cuenta infraestructura adecuada para

ubicar todos los equipos y suministro de oficina, para brindar servicios de manera eficiente, el local es parte de los bienes inmuebles de la propietarias, en consecuencia no genera gastos por arriendo de local, cuenta con 6 computadores, 3 impresoras con sistema continuo para las impresiones y copias, a pesar que posee los recursos existentes para el desarrollo de actividades, estas no son usados de forma eficiente debido que se realizan a la experiencia adquirida en el desarrollo cotidiano, mas no se estructura una secuencia ordenada de procesos administrativos.

Uno de los factores que alimenta los problemas de gestión administrativa, es la falta de planificación, cabe recalcar que:

Una de las funciones principales de la administración, es la planificación que se conceptualiza como todas aquellas actividades que se desarrollan en conjunto previo a la identificación y análisis de los recursos con la finalidad de trazar la ruta a seguir para alcanzar los objetivos previstos, se debe considerar la minimización del riesgo e incertidumbre latente en el mercado y es recomendable que sea realizada bajo el direccionamiento de un profesional en el área administrativa que considere los pasos respectivos para su realización. (Díaz & León, 2019, pág. 46).

Los procesos de planificación parten desde la inexistencia de una misión, visión y valores corporativos definidos que funcionan como plan estratégico, para que las microempresas se vuelvan exitosas es la utilización de herramientas que los direcciones a la productividad y competitividad, dentro de ellas la utilización de los planes estratégicos donde se establecen misión, visión, objetivos y valores que permitan trazar la ruta para obtener las metas previstas (Soledispa *et al*, 2022, p 292).

Sin embargo, los empleados indican la empresa carece de esta información no se estructura en un documento o es publicación dentro del local para la visibilidad de los clientes, por otra parte, solo cuentan con una nómina de los servicios que proporciona a su distinguida clientela y estos son: servicios de internet, donde se realiza investigaciones e impresiones; mientras que los productos que comercializan son: papelería, suministros de oficinas, bebidas energéticas, agua, gaseosas, además de recargas de las diferentes operadoras de telefonía como es Cnt, Claro, Movistar, Directv, trámites del IESS, entre otros.

La empresa carece de una planificación realizada a través de una mesa de trabajo, especialistas o con la estructuración de un equipo pertinente o por parte de su propietaria. Además de eso establece las actividades que se deben realizar sin determinar la situación actual de la empresa el mercado sus competidores Por ende no establecen objetivos a corto mediano o largo plazo para obtener provecho de las oportunidades o amenazas y decir no se estructura una matriz Foda donde se identifiquen los factores internos y externos tanto positivos como negativos.

La empresa carece de una estructura organizacional, a pesar que tiene una vital importancia para mediar y direccionar las actividades que se desarrollan:

La cultura organizacional es todo aquel entorno normativo o social que posee una empresa además se encarga de establecer, valores, ideales, creencias a cada uno de los miembros que integran las áreas con la finalidad de establecer un lenguaje y una convivencia armoniosa donde se ejerza un sistema de estructuración y control del comportamiento, esta debe ser flexible y depende del tipo de empresa donde se desea adaptar, se compone de filosofía, misión, visión, valores, identidad, normas, políticas y manuales. (Yopan *et al.*, 2020, p. 265).

Por lo que se menciona la empresa tiene una cultura organizacional débil, puesto que, no tiene establecido objetivos claros y realizables, además, la falta de comunicación que tiene el personal y la propietaria genera cierto malestar que influye en la realización de actividades que solicitan los clientes con anticipación como en el caso de investigaciones dónde se agenda al cliente para realizar la entrega del producto en los próximos días u horas, sin embargo, debido a la falta de comunicación los clientes acuden hasta el local y el trabajo encargado no se encuentra desarrollado o aún se encuentra en proceso el mismo que desencadena preocupación en los clientes que prefieren acudir hasta los competidores para recibir los servicios de forma más eficiente y dentro de los tiempos acordados.

Otros de los procesos que se desarrollan de forma deficientes y afecta al crecimiento de la empresa, es la aplicación de estrategias elaboradas de forma empírica, sin embargo, es necesario resaltar que:

Las estrategias son aquellas acciones que marcan la ruta de acción que debe seguir la empresa para alcanzar los objetivos además concibe alcanzar una ventaja competitiva y genera un valor agregado a sus grupos de interés que conlleve a estar un paso adelante que los competidores y garantice su posicionamiento en el mercado de forma permanente o por un tiempo considerable. (Romero *et al.*, 2020, p. 468)

Sí bien se mencionaba con anterioridad la planificación estratégica es un punto clave para el desarrollo de estrategias corporativas, por tanto, se considera como los elementos indispensables para formular acciones viables que conlleven al crecimiento de la empresa, no obstante, la empresa carece de una planificación estratégica así como presenta deficientes mecanismos de comunicación que inciden en el establecimiento de estrategias de forma empírica, es decir, simplemente se intenta aplicar las estrategias que usan los competidores en

cuanto a la reducción de precios o ampliación de la gama de productos que se busca comercializar, aunque la empresa tiene como actividad principal generar servicios de internet y comercializar papelería la propietaria ha decidido implementar la venta de productos para el hogar y artículos de bazar que permitan satisfacer las necesidades de la comunidad.

Es necesario recalcar que el Cyber Meganet Odalys antes de la pandemia consideraba estrategias de alianzas estratégicas para proporcionar servicios, como por ejemplo con el banco Pichincha que permitía desarrollar las actividades de corresponsal no bancario, así como, banco de Guayaquil a través de banco del barrio, sin embargo, la realización de estos procesos conlleva a la validación de datos y otros parámetros que requerían de aproximadamente 5 minutos para la realización de cada trámite. Por lo tanto, durante la pandemia la propietaria de local determinó que no era una actividad rentable y que requería de un tiempo que podría invertirse en el desarrollo de otros servicios o la comercialización de los productos que se encuentran a disposición del público y que generan una mayor ganancia.

En la actualidad la empresa tiene alianzas estratégicas con una empresa que proporciona el servicio de internet cómo es SW Telecom ubicada en la parroquia el Salto, además que es una empresa que pertenece a un familiar de la propietaria, por lo tanto, le proporciona servicio de internet a un costo considerable y le ha permitido a la empresa mantenerse en el mercado a pesar del crecimiento de personas que han adquirido equipo de computación y servicios de internet fijo, por ende, no requiere del uso del servicio del cyber para el desarrollo de las actividades, carece de la realización de anuncios publicitarios en medios para dar a conocer la idea del negocio a los lugares aledaños al local.

Otra de las causas que alimenta el problema de bajo nivel de gestión administrativa en el Cyber Meganet Odalys comprende a un reducido presupuesto para la realización de las actividades a pesar que:

El presupuesto se encuentra directamente vinculado a la planificación, coordinación y control, puesto que, es la designación monetaria que se realiza con anticipación para la adquisición de insumo, contratación de material y otros recursos, permiten desarrollar los procedimientos y para su efecto es necesario que lo elabore un profesional que acceda generar un resumen confiable para tomar decisiones acertadas. (Hidalgo & Villaroel, 2020, pág. 17).

De acuerdo a lo que manifiesta la propietaria en la entrevista, el presupuesto no se elabora a través de la consideración de los parámetros contables para estructurar un documento que permite realizar un análisis comparativo y conocer los valores que se prevén invertir para el desarrollo de actividades comerciales y los rubros reales, sin embargo, se designa un monto de \$50.00 en efectivo para eventualidades o pago de servicios básicos, por otro lado en relación a la inversión en mercadería no se fija montos de inversión solo se adquiere los productos que no están en stock sin una previa planificación y en ocasiones su administradora acude a otras ciudades a la compra de productos visualiza mercadería novedosa que asume es novedosa para el cliente y gozará de aceptación.

Las deficiencias en el presupuesto se relacionan al mal manejo de las finanzas por parte de su administrador-propietario:

Las finanzas son parte importante en la gestión y optimización del dinero que se relaciona a la inversión financiación, entrada y salida de pagos de una empresa, puesto que, tiene el

objetivo de maximizar el valor de la empresa y garantizar que todas las actividades se desarrollan a cabalidad, así como, el cumplimiento de las obligaciones, por lo tanto, es necesario contar con un registro riguroso que permita generar un informe al finalizar el año fiscal y tomar decisiones con respecto al sostenimiento de la empresa en el mercado. (Ponce *et al.*, 2019, p. 11).

La empresa carece de un registro de las ventas que se comercializan dependiendo el día o el tipo de artículos que se comercializan, simplemente se realiza el control a través de la computadora del administrador con respecto al tiempo que el usuario utiliza las máquinas con acceso a internet y realizar el cálculo del valor que debe cancelar el cliente, más no se almacenan archivos donde se estipula los valores alcanzados en venta de forma semanal, mensual o semestral para efecto de realizarse las declaraciones obligatorias ante el Servicio de Rentas Internas se realizan mediante la contratación de un profesional en el área de contabilidad que realiza estimado de las ventas y la revisión en el correo electrónico con respecto a los gastos.

El segundo elemento que se aborda en este estudio con respecto a los procesos de administración Es la organización como parte fundamental para la adquisición de objetivos:

Organización como un proceso administrativo está formado por un conjunto de reglas, estructuras, cargos y comportamientos que se deben considerar todos aquellos quiénes conforman una empresa, puesto que, es un factor indispensable para disponer y coordinar los recursos pertinentes para perseguir metas claras. (Arguello *et al.*, 2020, p. 23)

La organización es un proceso administrativo que conlleva a ordenar todos aquellos recursos en tiempo espacio y de acuerdo a la cultura elegida por parte de la empresa este consiste en establecer normas y metas que influyen en el buen uso de los recursos está se compone en la

asignación de tareas a partir de estructuras específicas que se establecen en un manual, no obstante, la situación en el Cyber Meganet Odalys en relación a la organización es deficiente, puesto que, carece de un manual de políticas y normas que detallen las directrices para el desarrollo de actividades dentro de las buenas prácticas así como la descripción de las funciones que desarrolla cada uno de los puestos de trabajo.

Por lo tanto, es necesario establecer un organigrama de funciones, se conceptualiza como una estructura formal que, establece la relación entre los departamentos de una empresa y resalta las líneas de autoridad, es necesaria, para cualquier tipo de institución, puesto que, permite a las áreas y departamentos establecer las funciones y la distribución de las mismas para minimizar el tiempo de realización de las actividades y obtener el éxito. (Bastidas, 2018, pág. 26)

Un organizador gráfico de las funciones o también denominado organigrama sintetiza la información que los empleados deben conocer acerca de la empresa, así como de sus funciones es un soporte para que los miembros de un equipo conozcan sus puestos de trabajo y pueden identificar los recursos para que sus actividades se desarrollan de forma eficaz y eficiente. En el caso del cyber Meganet Odalys, no cuenta con un organigrama de funciones o distribución de actividades por departamentos, es más los subordinados son polifuncionales, es decir, desarrollan varias funciones al mismo tiempo, atención al cliente, genera el servicio de cyber y recauda los valores.

La importancia que tiene el personal al momento de comercializar un bien o servicio, es parte del desarrollo continuo de la empresa y debe realizarse a través de una serie de pasos ordenados como la planificación, ejecución, verificación y estandarización de procesos que conlleve obtener una calidad total y a su vez incrementar la productividad de cada uno de los

trabajadores; para su buen desarrollo es necesario considerar elementos como el espacio, los tiempos asignados, características del empleo, entre otros. (Martínez & Mateus, 2020, pág. 118)

Es necesario que la administración realice un análisis con respecto a las funciones y los puestos que se deben considerar para el desarrollo de la actividad para la que fue creada la empresa, por lo tanto, una distribución adecuada conlleva a la eficiencia de los procesos puesto que se desarrollará el trabajo de manera compartida y aprovechando las cualidades de cada uno de ellos y direccionando la hacia la consecución de los objetivos. A través de la entrevista la propietaria manifestó que no cuenta con un registro de clientes realizado de forma cotidiana, sin embargo, estima atender 30 clientes al día, para lo cual tiene 2 empleados en atención al cliente y caja; en consecuencia, el empleado se le hace complicado atender a varios clientes a la vez y genera molestia por el tiempo de espera, ocasionando que este abandone las instalaciones o genere comentarios ofensivos.

Por otra parte, uno de los puntos que tiende a ser debate y requiere de un tratamiento oportuno es la actualización de conocimientos en torno a la gestión de administrativa porque abarca un sin número de procedimientos que van de la mano del avance de la tecnología y las modernas prácticas de gestión empresarial, por lo tanto, las empresas deben considerar una capacitación constante al personal, desde el criterio de Honores *et al.* (2020) “ la actualización de conocimientos es de vital importancia para la mejora continua porque genera un excelente clima laboral como consecuencia de los optimo desempeño de los colaboradores” (pág. 400)

Administradora a través de la entrevista manifiesta que, a pesar que consiente que la capacitación es un proceso que todo empleado debe realizar para adquirir conocimientos o actualizarnos y generar mejoras en la empresa, manifiesta que, la empresa no cuenta con un presupuesto para enviar a sus empleados a realizar capacitaciones con respecto a atención al

cliente administración o algún otro conocimiento con respecto al desarrollo de las actividades que comprende la manipulación de herramientas ofimáticas y demás aplicaciones que permitan efectuar las investigaciones o actividades requeridas por el cliente en economía de tiempo.

Por ende, una de las consecuencias de la falta de capacitación al personal comprende el desarrollo de la atención al cliente, utilizando un lenguaje poco apropiado o respuestas que generan insatisfacción al cliente, además de no aplicar estrategias de persuasión que conlleven a la adquisición de nuevos productos o servicios al momento de acudir hasta local. Por otra parte, influye en el desarrollo de las actividades específicamente en las investigaciones o la falta de dominio para hacer trabajos en herramientas ofimáticas generando que ocupen un aproximado de 2 a 3 horas por trabajo y en varias ocasiones los trabajos no se encuentran a tiempo y el cliente debe esperar hasta que se genere el servicio.

Una adecuada administración empresarial conlleva el análisis de los aspectos fundamentales que estructuran los procesos está se realiza con la finalidad de dar las mejoras correspondientes a los problemas, así como, la minimización del tiempo designado para ejecutar las actividades y aumentar la productividad de los empleados, por lo tanto, es necesario que se establezca un diagrama de proceso:

Son representaciones gráficas que establecen todas aquellos procesos u operaciones que se desarrollan en torno a una actividad comercial o de producción y para su efecto es necesario conocer la simbología pertinente para determinar la secuencia y que está sea interpretada de una forma adecuada. (Orion, 2020, pág. 02)

Merece la pena subrayar que, las empresas se encuentra conformada por varios procesos que permiten realizar la gestión de producción, comercial y seguimiento post venta para lograr la

satisfacción del cliente; en el caso de El Cyber Meganet Odalys se efectúan procesos comerciales donde el cliente acude hasta el establecimiento para solicitar los productos o servicios y en lo posterior el personal encargado de atención le comunica con respecto al precio de venta por lo solicitado y el cliente es quién decide sí realiza la adquisición, no obstante, este culmina cuando se realiza la entrega del producto más no se realiza un seguimiento posventa que conlleve a conocer el grado de satisfacción o la sugerencia por parte del cliente para dar mejoras a los servicios que proporciona.

Los procedimientos que se siguen de manera cotidiana en relación al personal comprende el ingreso del personal a las 8 a.m., direccionamiento de la administradora para informar con respecto a las últimas novedades y poner a disposición los equipos de computación habilitados para el desarrollo de la actividad, seguido, apertura del Cyber y atención a clientes por orden de llegada, el personal se encarga de proporcionar información o atender los requerimientos y realizar los respectivos cobros, hasta las 18 horas dónde la administradora procede a realizar el cierre del local conteo de los valores recaudados. Sin embargo, el proceso realizado evidencia que no se realiza una organización como tal simplemente se desarrolla las actividades de acuerdo a la experiencia y de manera rutinaria, es decir, no posee un diagrama de procesos donde se establece el orden de las actividades o que procedimientos seguir si esta venta no logra efectuarse.

La dirección es el tercer elemento del proceso administrativo y se conceptualiza como:

La dirección es el encargado de establecer una guía u orientar a través de órdenes o instrucciones al personal, además contribuye con la gestión de los recursos para el desarrollo de las actividades de forma fluida, por otro lado, identifica el canal de comunicación necesario para que el alto mando y el equipo de trabajo establezcan mensajes claros guiados a la productividad. (Carvajal *et al.*, 2018, pág. 21)

El proceso de dirección recae específicamente en los líderes o administradores de un equipo pues consiste en la definición de los problemas, evaluación de las alternativas y la toma de decisiones oportunas para direccionar a un equipo hacia el éxito empresarial, sin embargo, uno de los factores que genera una débil dirección en el Cyber en estudio son: el tipo de liderazgo por parte de la propietaria, y la falta de utilización de procesos de control a través de las evaluaciones respectiva.

Uno de los elementos que tiene la dirección son los conocimientos, actitudes y habilidades técnicas de los administradores o líderes del equipo que permiten llevar a cabo las tareas y el desarrollo de actividades concretas: Un administrador debe contar con el conocimiento actitud y habilidades técnicas que permiten llevar a cabo las tareas y el desarrollo de actividades concretas:

El líder debe contar con competencias específicas dentro de ellos los conocimientos que se entiende son todas aquellas especificaciones científicas o técnicas que se deben conocer para realizar una actividad determinada además de actitudes conductas habilidades, aptitudes y destrezas. (Amo, 2019, pág. 105)

La propietaria del Cyber Meganet Odalys tiene formación académica de Tercer nivel como Ingeniera comercial, sin embargo, está carece de el tiempo necesario para estructurar y llevar a cabo cada uno de los procesos administrativos, por tanto, genera responsabilidades en cada uno de sus empleados pero carecen de conocimientos administrativos que ayude a la realización de actividades dentro de los parámetros considerables para el buen funcionamiento de negocio, por otra parte, en cuanto al liderazgo que desarrolla como administradora de local los empleados la califican como una líder participativa o democrática, no obstante, su personalidad extrovertida tiende a generar confusiones en cuanto al personal y surge en eventualidades como

él no cumplimiento de las actividades designadas o llegar tarde en el ingreso a la jornada de trabajo e incide en la atención al cliente o abrir tarde el local.

El control es el último proceso de las buenas prácticas administrativas y concierne a vigilar por el buen funcionamiento de las actividades establecidas en los planes estratégicos de las empresas éstas se conforma de varias características dentro de ellas evaluar y seguir el proceso por lo tanto es necesario utilizar métricas que permitan determinada de forma porcentual o numérica el desempeño de los colaboradores, así como, la valoración de las actividades desarrolladas:

Para determinar si los procesos administrativos tienen relación a la calidad productiva, es necesario, establecer procedimientos de control y evaluación que permitan valorar cuál es el desempeño de la empresa para determinar la toma de decisiones efectivas y que se encuentren vinculados a los objetivos de tal forma que se hayan cumplido los procedimientos a cabalidad así como el uso de los recursos. (Bravo & Aviles, 2020, pág. 254)

El control de las actividades que se desarrollan en las empresas se apoya en el uso de herramientas digitales previa al cumplimiento de los procesos de planificación, organización y dirección:

El control consiste en la revisión de las actividades asignadas y la verificación que se encuentren alineada a las estrategias establecidas en la planificación con la finalidad de corregir todos aquellos problemas y valorar los resultados para realizar una mejor toma de decisiones. (González *et al.*, 2020).

El proceso de gestión no solamente se encarga de verificar supervisar que las actividades planteadas se efectúen de acuerdo a los objetivos planteados sino también realizar una valoración adicional de los objetivos y el impacto que se ha tenido con las estrategias aplicadas para generar un diagnóstico que permita dar mejor a los problemas o impulsará aquellas fortalezas y oportunidades. No obstante, la situación que acontece en el Cyber Meganet Odalys Establece que no se realiza proceso de control a través de una evaluación de desempeño es decir no utiliza indicadores numéricos, ni una prueba pre elaborada con la finalidad de determinar la falencia de los empleados y la incidencia que tienen en el desempeño de las actividades por lo tanto le es imposible a la propietaria de terminar o calificar el desempeño de sus empleados

En la empresa a pesar que la empresa oferta servicios relacionados al internet y la tecnología está no cuenta con aplicaciones que permita controlar los bienes que posee la empresa, pero si realiza el control del tiempo para qué se determine un precio justo en cuanto a la utilización del servicio en el equipo de computación, sin embargo, no presenta una estadística o registro de los servicios o productos que se comercializan para facturar o registrar las ventas.

CONCLUSIONES

Este estudio se desarrolló en el Cyber Meganet Odalys de la parroquia El Salto, donde se realizó el análisis de la gestión administrativa realizada por parte de su propietario - administrador donde se pudo observar que presenta una falta de aplicación de procesos administrativos como planificación, organización, dirección y control necesarios para la realización de las actividades de forma ordenada y que se encuentran afectando a la atención al cliente y por ende a la rentabilidad de la empresa.

Se omite ciertos procesos como el establecimiento de un plan estratégico donde se estructura misión, visión, valores corporativos, políticas, análisis interno y externo, además de la elaboración de estrategias basadas en parámetros técnicos – científicos o con ayuda o direccionamiento de un profesional en el área, en la mayoría de los casos se realiza la distribución de los recursos de manera desorganizada y sin antes haber realizado una planificación en relación a las actividades que se efectúan de forma cotidiana.

Otro de los factores que repercuten a la hora del desarrollo de las actividades es la falta de conocimiento en gestión administrativa debido a que gran parte de su personal no cuenta con conocimientos en el área adicional a esto no se da la importancia necesaria a las actualizaciones de conocimientos a través de cursos u oportunidad para acceder a la formación de tercer nivel en el sistema educativo Público, todos aquellos hallazgos identificados en los procesos recurrentes de gestión administrativa han incidido en el desarrollo adecuado, así como, el crecimiento y escalabilidad de la microempresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Amo, A. (2019). *Reclutamiento y Selección de Personal*. España: Elearning.
- Arguello, P., Llumiguano, P. E., Gavilánez, C., & Torres, O. L. (2020). *Administración De Empresas. Elementos Básicos*. Brusselles: Pons Publishing house.
- Bastidas, E. G. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar .
- Bravo, C. C., & Aviles, S. M. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. *Mundo de la investigación y el conocimiento*, 251-266.
- Carvajal, G., Ormeño, J., Sanz, L., & Valverde, M. Á. (2018). *FPB - Técnicas administrativas básicas*. Madrid: Editex.
- Díaz, P., & León, S. (2019). *Gestión administrativa y comercial en restauración* . España: Paraninfo.
- González, R., Viteri, I., Izquierdo, M., & Verdezoto, C. (2020). Modelo de gestión administrativa: para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
- Hidalgo, M. d., & Villaroel, A. (2020). *Presupuesto empresarial*. La Maná: Instituto Tecnológico Superior Vicente León.
- Honores, J., Vargas, A., Espinoza, C., & Tapia, E. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *Digital Publisher*, 5(6), 398-409.
- Larrarte, P. (2018). *Fundamentos de administración* . Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Martínez, U. M., & Mateus, M. A. (2020). Importancia del talento humano y herramientas tecnológicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de la productividad laboral. *Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 7(14), 117-126.
- Orion. (2020). *Guía para elaborar diagramas de flujos*. México: Orion.
- Ponce, C., Morejón, S., Maryury, Salazar, P., & Baque, S. (2019). *Introducción a las finanzas*. Alicante: Área de innovación y desarrollo.

- Romero, D., Sánchez, S., Rincón, Y., & Romero, M. (2020). Estrategia y ventaja competitiva: Binomio fundamental para el éxito de pequeñas y medianas empresas. *Ciencias Sociales*, 26(4), 465-473.
- Soledispa, R., Pionce, C., & Sierra, G. M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las ciencias*, 8(1), 280-294.
- Universidad Técnica de Manabí. (2018). *Bases teóricas fundamentales de administración*. Portoviejo: Ediciones UTM.
- Yopan, F. J., Palmero, G. N., & Santos, M. J. (2020). Cultura Organizacional. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 11(20), 262-281.

Babahoyo, 29 marzo de 2023

Ing.

Mariuxi Yuliana Laborda Olaya
JEFA DEL CYBER "MEGANET ODALYS"

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo, MERCEDES CECILIA ARANDA VARGAS, con cédula de identidad 120658253-6, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo DICIEMBRE 2022 - MAYO 2023, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CYBER " MEGANET ODALYS" DE LA PARROQUIA EL SALTO CANTÓN BABAHOYO EN EL PERIODO 2022 el cual es requisito indispensable para poder tituiarme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecida.

Atentamente


Mercedes Cecilia Aranda Vargas -
CI 120658253-6

Autorizado
29-03-2023
15:31
Mariuxi Laborda
120591957-2
0994165369



Babahoyo, 30 de marzo del 2023

**CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES
EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de la Investigación de: el Señor: MERCEDES CECILIA ARANDA VARGAS cuyo tema es: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CYBER “MEGANET ODALYS” DE LA PARROQUIA EL SALTO, CANTÓN BABAHOYO EN EL PERIODO 2022, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Compilatio, obteniendo como porcentaje de similitud de [5%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución y Facultad.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 8% de similitud, queda aprobado para su publicación.

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

CASO DE ESTUDIO MERCEDES CECILIA ARANDA VARGAS

5% Similitudes
< 1% Texto entre comillas (0% similitudes entre comillas)
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: CASO DE ESTUDIO MERCEDES CECILIA ARANDA VARGAS.docx
ID del documento: 730de1d2d3e779d4f9padf5c64e8517bf34c69ef
Tamaño del documento original: 137,64 kb

Depositante: CAICEDO FLORES JORGE JOSÉ
Fecha de depósito: 29/3/2023
Tipo de carga: Interfaz
Fecha de fin de análisis: 29/3/2023

Número de palabras: 5852
Número de caracteres: 37.978

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	dspeca.utb.edu.ec Gestión administrativa del Mincemco de Trabajo en La Ciudad D... 3 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (103 palabras)
2	bibliotecadigital.utb.edu.ec Relevancia del talento humano en la productividad y c...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
3	dialnet.unirioja.es	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
	dialnet Ferramenta y ventata empresarial: Binomio fundamental para el éxito de na...			Palabras idénticas: < 1% (23 palabras)

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

Caicedo J.

**Ing. Jorge Caicedo Flores, MAE.
DOCENTE DE LA FAFI.**