



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

PROCESO DE TITULACIÓN

PERIODO DICIEMBRE 2022 - MAYO 2023

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN COMERCIO

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL LOCAL COMERCIAL GRANJA RES
DE LA PARROQUIA ISLA DE BEJUCAL.**

EGRESADA:

MARILYN LISSETTE ONOFRE FERNANDEZ

TUTOR:

ING. RONNY ONOFRE

AÑO:

2023

RESUMEN

Con la creciente globalización y el paso del tiempo, el local comercial Granja Res debe adoptar nuevas estrategias para mejorar su gestión administrativa, lo que se traducirá en beneficios para sus ingresos y objetivos de ventas. La implementación de estrategias de marketing más efectivas permitirá a los clientes obtener información detallada sobre los productos, así como las ofertas y descuentos temporales que se ofrecen. El objetivo de este estudio de caso “Gestión Administrativa en el Local Comercial Granja Res de la Parroquia Isla de Bejucal” es analizar la problemática que aqueja al negocio, y por el cual los procesos dentro del local comercial se ven afectados para con sus clientes, partiendo desde bases teóricas de administración mencionadas por distintos autores, que permitan relacionarnos con lo que se vive en la actualidad dentro del local comercial.

Las relaciones interpersonales inadecuadas generan problemas en el cumplimiento de objetivos, ya que el trabajo en equipo no se está llevando a cabo correctamente. Esto puede afectar negativamente la atención al cliente, lo que puede resultar en la pérdida de clientes en favor de la competencia. El presente estudio utilizó una metodología cualitativa para identificar y abordar el problema en el local comercial Granja Res, ubicado en la parroquia de Isla Bejucal. Este estudio de caso está orientado mediante una investigación deductiva porque se basa en el estudio de todas las partes involucradas para dar un análisis del caso, de la mano del método cualitativo el cual indaga y recopila información y datos de experiencias vividas para lograr un mejor entendimiento del problema que se está tratando, en conjunto de una investigación bibliográfica aplicando como técnica de recolección de información la entrevista la misma que se realizara al propietario del local comercial.

Palabras claves: Relaciones Interpersonales, Gestión Administrativa, , Atención al clientes, Ventas.

ABSTRACT

With increasing globalization and the passage of time, the Granja Res retail store must adopt new strategies to improve its administrative management, which will translate into benefits for its revenue and sales objectives. The implementation of more effective marketing strategies will allow customers to obtain detailed information about the products, as well as the temporary offers and discounts offered. The objective of this case study "Administrative Management in the Granja Res Commercial Premises in the Parish of Bejucal Island" is to analyze the problems that afflict the business, and by which the processes within the commercial premises are affected towards its customers, starting from theoretical bases of administration mentioned by different authors, which allow us to relate to what is currently experienced within the commercial premises.

Inadequate interpersonal relations generate problems in the fulfillment of objectives, since teamwork is not being carried out correctly. This can negatively affect customer service, which can result in the loss of customers to the competition. This study used a qualitative methodology to identify and address the problem in the Granja Res store, located in the parish of Isla Bejucal. This case study is oriented through deductive research because it is based on the study of all the parties involved to give an analysis of the case, hand in hand with the qualitative method which investigates and collects information and data from lived experiences to achieve a better understanding of the problem being addressed, together with bibliographic research applying as a technique for collecting information the interview which will be conducted with the owner of the store.

Key words: Interpersonal Relations, Administrative Management, Customer Service,
Sales.

INTRODUCCIÓN

El local comercial Granja Res con Ruc: 1204335077001 se encuentra ubicado en la parroquia isla de bejucal, del cantón Baba, en la calle independencia diagonal al parque central, inicio sus actividades el 7 de enero del año 2005 su propietario José Eligio Restrepo, se dedica a la venta al por mayor y menor de productos químicos para uso agrícola como actividad principal, al igual oferta medicamentos de veterinaria para todo tipo de animales domésticos y comidas especiales para la crianza de los mismos, además ofrece arroz pilado al por mayor y menor.

El local comercial Granja Res desde sus inicios se ha dedicado abastecer a la comunidad de la parroquia Isla de Bejucal en su gran mayoría al sector agropecuario ya que ofrece gran cantidad de insumos agrícola tanto disponibles en el local y a su vez bajo pedido sobre cualquier insecticida en especial que el cliente requiera para su cultivo. El problema que persiste dentro del local comercial es que no cuenta con un administrador capacitado que tome las decisiones adecuadas dentro del negocio y lleve a cabo todos los procesos pertinentes para así poder atender de forma eficiente a sus clientes y cumplir con las obligaciones tributarias a tiempo.

El objetivo de este estudio de caso “Gestión Administrativa en el Local Comercial Granja Res de la Parroquia Isla de Bejucal” es analizar la problemática que aqueja al negocio, y por el cual los procesos dentro del local comercial se ven afectados para con sus clientes, partiendo desde bases teóricas de administración mencionadas por distintos autores, que permitan relacionarnos con lo que se vive en la actualidad dentro del local comercial.

El presente estudio de caso titulado “Gestión administrativa en el local comercial granja Res de la Parroquia Isla de Bejucal” se acoge a la línea de

investigación de gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control enmarcándose a la sublínea en marketing y comercialización.

Este estudio de caso está orientado mediante una investigación deductiva porque se basa en el estudio de todas las partes involucradas para dar un análisis del caso, de la mano del método cualitativo el cual indaga y recopila información y datos de experiencias vividas para lograr un mejor entendimiento del problema que se está tratando, en conjunto de una investigación bibliográfica aplicando como técnica de recolección de información la entrevista la misma que se realizara al propietario del local comercial.

Dentro de este estudio de caso “Gestión Administrativa en el Local Comercial Granja Res de la Parroquia Isla de Bejucal” se espera como resultado proporcionar un análisis crítico sobre el local comercial y su actual situación frente a la falta de una buena administración implementando los procesos administrativos, de tal forma que se pueda determinar posibles soluciones para que el negocio funcione adecuadamente.

DESARROLLO

El local comercial “Granja Res” ubicado en la Parroquia Isla de Bejucal perteneciente al Cantón Baba Provincia de los Ríos, en la calle independencia diagonal al parque central, inicio sus actividades el 7 de enero del año 2005 siendo su dueño el señor José elegido Restrepo de nacionalidad colombiana, dedicándose a la venta al por mayor y menor de productos químicos, venta de medicina veterinaria, alimento para animales y también a la venta al por mayor y menor de arroz pilado.

El caso de estudio se originó a raíz de diversas deficiencias en un establecimiento comercial, lo que está afectando el desempeño de los colaboradores en la realización de sus actividades, y como consecuencia, se están viendo afectados los objetivos empresariales del comercial. La gestión administrativa inadecuada en este establecimiento es principalmente resultado del incumplimiento de los procesos administrativos establecidos, lo cual también está afectando negativamente el rendimiento comercial del lugar.

El objetivo principal del presente caso es identificar cada uno de los factores que están afectando significativamente a los colaboradores, impidiéndoles cumplir adecuadamente con la Gestión Administrativa establecida dentro del local. Esto tiene un impacto negativo en el desarrollo de las diferentes actividades requeridas para cumplir con cada tarea de manera eficaz y eficiente.

La mala gestión administrativa que se lleva a cabo en el local comercial Granja Res, ubicado en la Parroquia Isla de Bejucal, es un factor directamente relacionado con la rentabilidad de la empresa. Como consecuencia, las actividades no se concretan adecuadamente, e incluso no se llevan a cabo de forma correcta. Según Arciniega (2020) sostiene que la gestión administrativa es una tarea esencial dentro de una

empresa, que se lleva a cabo mediante la ejecución de diversas actividades cuyo objetivo es coordinar todos los recursos disponibles para cumplir con los objetivos establecidos.

Debido a esta circunstancia, se registra una disminución en el desempeño económico, lo que afecta la eficiencia en la ejecución de las actividades, la distribución inadecuada de los recursos y la atención deficiente al cliente. Todo esto provoca un impacto negativo en la base de clientes del comercial. Según Echeverría, señala que hoy en día, el Sistema de Gestión Administrativa “desempeña una función vital en las operaciones de una empresa. Esto se debe al uso de técnicas que favorecen un desarrollo eficiente y oportuno, lo que se traduce en la satisfacción y fidelidad de los clientes” (2022, págs. 5-12). Esto a su vez, fortalece a la empresa ante los diversos desafíos y problemas que surgen en su entorno.

La realización inadecuada de los procesos administrativos en el local comercial Granja Res, está perjudicando la capacidad competitiva, lo que le impide destacar en las ventas y diferenciarse de otros negocios similares. En su investigación Ochoa, menciona que:

La implementación de un Sistema de Gestión Administrativa adecuado permitirá el desarrollo organizacional mediante el uso de herramientas de gestión interna y externa que ayudarán a anticiparse a la competencia. Para lograr esto, todos los miembros de la organización deberán involucrarse y actuar con un enfoque positivo y dispuestos al cambio para lograr el desarrollo de la empresa y su reconocimiento y rentabilidad, siempre centrándose en la satisfacción del cliente. Se acordará con el personal

interviniente, quienes deberán poner énfasis y significado en las tareas asignadas. (2021, págs. 45-46)

La falta de una gestión administrativa adecuada puede provocar ineficiencia y falta de control en los procesos administrativos, lo que puede afectar los niveles funcionales y tareas específicas de los colaboradores, creando obstáculos en la realización de sus funciones. Esto puede tener un impacto negativo en la calidad del servicio ofrecido por el comercial Granja Res y afectar directamente a los clientes, quienes podrían no disfrutar de una experiencia satisfactoria.

Según Ortiz, “los sistemas de gestión administrativa inadecuados han resultado en varias deficiencias y problemas en el desarrollo empresarial” (2022, pág. 35), ya que su implementación incorrecta ha impedido que los niveles de calidad del servicio sean los necesarios para atender a los clientes, lo que afecta directamente la experiencia del cliente y, por lo tanto, la imagen negativa de la empresa.

El proceso administrativo se refiere al conjunto de conocimientos, herramientas y técnicas necesarias para la gestión administrativa, y abarca los siguientes procesos.

Según Amaiquema:

La Planificación, que implica definir la dirección futura de la organización; la Organización, que consiste en la asignación de tareas y responsabilidades en diferentes áreas funcionales; la Dirección, que se enfoca en liderar y motivar a los empleados para lograr los objetivos establecidos en la planificación; y el Control, que se trata de evaluar y dar retroalimentación sobre el desempeño de las personas y organizaciones en la consecución de sus objetivos. (2019, pág. 43).

La ausencia de un sólido sistema de administración en este negocio tiene consecuencias negativas para su continuidad en el mercado. La falta de una planificación detallada para llevar a cabo cada actividad en orden y evitar desviaciones del plan trazado, es una de las principales debilidades. La planificación es crucial al comienzo de cualquier empresa, ya que permite establecer pautas claras para alcanzar los objetivos establecidos.

Para Romero, en su estudio basado en los procesos hace referencia a que “la actividad por la cual las personas definen una serie de procedimientos y criterios a seguir previo al inicio de un proyecto, con el propósito de lograr óptimos resultados” (2021, pág. 36). Es necesario llevar a cabo este proceso de manera metódica, estructurada y organizada, incorporando diversas actividades complementarias y pasos que deben seguirse.

En el comercial Granja Res, de la parroquia Isla de Bejucal, la falta de organización es muy evidente y tiene un impacto negativo en la rentabilidad de la empresa. Esto se debe a que no se asignan tareas específicas a cada uno de los colaboradores en el establecimiento, lo que impide que puedan realizarlas de manera adecuada. Esta situación influye en el cumplimiento de las metas diarias y en la consecución de los objetivos a largo plazo que toda organización debería tener.

El principio de especialización, es el cual indica que el trabajo tiende a fragmentarse en tareas específicas. Al asignar a un individuo una tarea más limitada y definida, se logra una mayor eficiencia, precisión y habilidad. Maridueña también destaca:

La especialización, además, fomenta la creatividad y la iniciativa. El principio de unidad de mando, que establece que un subordinado debe

recibir órdenes de un único superior. Por último, el principio de equilibrio entre autoridad y responsabilidad establece el grado de responsabilidad que debe tener cada jefe dentro de la estructura jerárquica de la organización. (2019, pág. 19)

Por otra parte, la falta de liderazgo efectivo por parte de los responsables del comercial está afectando negativamente la coordinación de las actividades necesarias en el establecimiento. Si estos líderes pudieran contribuir con directrices claras para asegurar que las tareas se lleven a cabo de manera adecuada y se logren los objetivos, se mejoraría la gestión administrativa en Granja Res. Sin embargo, actualmente la situación perjudica dichas gestiones.

Para Mayorga, explica que la dirección “es un elemento crucial en el proceso administrativo de una empresa, ya que tiene como objetivo coordinar los recursos humanos. Esto implica que una persona con autoridad debe generar liderazgo, motivación, comunicación, y cambio organizacional e individual” (2023, pág. 37). La dirección es de suma importancia, ya que pone en marcha todos los lineamientos establecidos por la planeación del comercial. Además, a través de estos lineamientos, se logran las conductas más deseables en los miembros de la estructura organizacional, y su calidad refleja el logro de los objetivos de la empresa. Por medio de la directriz, se establece la comunicación necesaria para el funcionamiento de la organización.

El control interno del comercial Granja Res, al igual que otros procesos administrativos, presenta deficiencias que afectan negativamente el rendimiento comercial y la rentabilidad económica del establecimiento. Estas falencias ignoran los procedimientos prioritarios necesarios para el funcionamiento adecuado del local. Según Yáñez, menciona que “Cada empresa adopta un plan de organización que incluye

procedimientos y métodos operacionales y contables específicos para lograr sus objetivos administrativos. Este plan establece un medio adecuado para ayudar en el logro de dichos objetivos”. (2021, pág. 62).

El establecimiento comercial en cuestión enfrenta otro problema relacionado con la implementación de plataformas digitales. Actualmente, solo se limita a compartir imágenes de los productos en las redes sociales en lugar de utilizar una plataforma que permita realizar ventas en línea para cada uno de los productos ofrecidos. Es necesario mejorar la gestión administrativa para impulsar los niveles de ventas del local comercial de manera más eficiente. Según Corrales, “implementar estrategias de marketing en la empresa es beneficioso para mejorar la gestión de ventas y tomar mejores decisiones por parte de los directivos de la empresa” (2020, págs. 102-104). Al tener un buen control de las estrategias de marketing, se puede posicionar la marca de la empresa y mejorar tanto las ventas como la calidad de los productos o servicios ofrecidos. Como resultado, se logra mejorar la gestión del área de ventas en general.

La implementación inadecuada de estrategias comerciales es el aspecto que afecta directamente a las ventas del negocio. Para mejorar las ventas, es necesario que el comercial Granja Res implemente cada uno de sus productos en plataformas de redes sociales y se posicione en la mente de los consumidores, ofreciéndoles seguridad al momento de realizar sus compras en línea. De esta manera, se puede expandir el negocio y mejorar las ventas en línea.

La implementación de una gestión de plataformas digitales para impulsar el comercial Granja Res permitiría mejorar su posicionamiento en el mercado meta. Es fundamental que la planificación se centre en las necesidades reales del cliente para

poder implementar estrategias efectivas y satisfacer dichas necesidades. De esta manera, se lograría cubrir cada una de ellas y mejorar el rendimiento del negocio.

Además, es importante destacar las relaciones interpersonales dentro del comercial, ya que en ciertas ocasiones los colaboradores pueden tener conflictos entre ellos mientras realizan su labor, lo que afecta directamente el desarrollo eficiente de las actividades del local. Según Santini, afirma que, “establecer relaciones internas positivas implica proporcionar un trato justo y coherente a todos los empleados, para lograr que éstos se comprometan con los objetivos de la organización” (2022, págs. 39-40).

El ambiente de trabajo y las interacciones personales entre los empleados son factores clave en el desempeño y la motivación laboral dentro del comercial. El entendimiento del clima organizacional y las relaciones interpersonales son esenciales para mejorar de forma constante y superar los errores, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos por la organización.

Debido a estas deficiencias, es necesario destacar que la supervisión de los empleados del comercial no se realiza adecuadamente para garantizar que desempeñen sus tareas de manera efectiva, lo que impide alcanzar los objetivos empresariales establecidos. Las relaciones laborales inadecuadas que se producen en el local comercial Granja Res tienen un impacto directo y significativo en cada una de las funciones que realiza. Según Hinojoza:

El concepto de relaciones laborales, también conocido como relaciones industriales, se refiere al conjunto de interacciones entre las empresas, los trabajadores, sus representantes y, en algunos casos, la Administración.

Estas interacciones tienen como objetivo establecer las normas fundamentales que regulan las relaciones laborales. (2020, pág. 43).

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo se basó en la observación de hechos reales en el comercial Granja Res y su entorno, se realiza las encuestas a los colaboradores y entrevista al propietario para evaluar cómo la gestión administrativa de la empresa influye en el aumento de ventas y la satisfacción de los clientes. Estos aspectos fueron importantes en la investigación para encontrar una solución al problema estudiado.

Con el fin de elegir datos precisos y confiables, se utilizó el método de investigación de campo, que consiste en recopilar y registrar información de primera mano. Por lo tanto, la investigadora estará en contacto directo con la realidad del comercial y sus partes interesadas, donde la información será obtenida a través de encuestas realizadas a los colaboradores.

En el caso de estudio actual, se eligió información precisa a través de la recopilación de información, técnica relacionada con el problema de investigación. Por lo tanto, se hizo necesario consultar libros, artículos científicos, revistas, tesis de grado, internet y otros documentos relevantes para enriquecer la investigación presente.

Después de aplicar el cuestionario tanto a los colaboradores como al propietario, se llevó a cabo la tarea de recolectar, organizar y clasificar la información obtenida.

Las cuestiones que se mencionaron anteriormente se presentan como un factor negativo en la Granja Res, un local comercial ubicado en la parroquia Isla Bejucal. Los empleados involucrados no tienen una comprensión clara de la importancia del trabajo en equipo para alcanzar objetivos comunes. Además, se consideran normales los

problemas interpersonales existentes y no se muestra una actitud proactiva para adquirir nuevos conocimientos que les permitan resolver sus responsabilidades de manera más eficiente dentro de la organización.

La falta de trabajo en equipo ocasiona que las actividades no se completen en el plazo establecido o que se requieran correcciones después de haber iniciado la ejecución. En otras palabras, el individualismo prevalece sobre la consecución de objetivos, lo que obstaculiza el avance en la empresa.

Se pudo evidenciar que el personal que trabaja en el lugar no está motivado en su entorno laboral, lo que lleva a una falta de concentración y afecta los procesos administrativos. La falta de responsabilidad y compromiso es evidente, lo que resulta en una insatisfacción por parte de los colaboradores. La falta de motivación afecta negativamente el desempeño de las actividades dentro del local comercial.

Es importante tener en cuenta que la satisfacción laboral es una actitud que las personas adoptan en su entorno laboral. Esta satisfacción se refleja en un estado emocional positivo que se manifiesta en todas las facetas del trabajo.

Se evidencio que, en el Local Comercial Granja Res, las tareas no se resuelven de manera adecuada, lo que afecta la distribución del tiempo necesario para su realización. Los clientes presentan reclamos frecuentes debido a la larga espera para ser atendidos, lo que impacta negativamente en su fidelidad hacia el negocio.

La falta de una comunicación efectiva puede dañar las relaciones dentro del local comercial y llevar a su deterioro. Por lo tanto, es importante establecer vínculos laborales que fomenten el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos del almacén de

manera conjunta. Además, crear oportunidades para el desarrollo de habilidades y competencias contribuye significativamente al rendimiento del personal labora

Es importante mencionar que las relaciones interpersonales tienen un impacto positivo en el funcionamiento adecuado de un comercial y en su capacidad para competir en el mercado. Este éxito depende en gran medida de la aplicación de una gestión administrativa efectiva, donde los procesos son exitosos y permiten alcanzar objetivos y mantenerse en un mercado competitivo.

En el local comercial Granja Res, los empleados no muestran un compromiso adecuado con sus responsabilidades laborales, lo que se traduce en un bajo rendimiento en la realización de tareas. Además, en algunos casos, en lugar de buscar soluciones, los empleados tienden a buscar culpables cuando surge algún problema. Estas actitudes negativas se deben a la falta de motivación y compromiso por parte de los trabajadores para realizar sus tareas de manera efectiva. Según el punto de vista de Cortez, “al fomentar un ambiente laboral alegre se logra generar relaciones internas positivas. Las compañías con relaciones internas saludables obtienen el beneficio de contar con empleados altamente motivados dispuestos a contribuir con su máximo esfuerzo” (2021, pág. 32).

La falta de responsabilidad y profesionalismo en los colaboradores del comercial se refleja en actitudes inapropiadas como la falta de respeto y madurez, lo que a menudo resulta en respuestas groseras y poco profesionales que afectan la ética empresarial y muestran una falta de interés en sus trabajos.

Finalmente, la ausencia de conducta ética en los empleados impacta negativamente en la comunicación y la reputación del negocio. A menudo, los clientes

son conscientes de los problemas y esto genera una mala impresión, lo que puede resultar en una pérdida de ventas y de clientes potenciales para el negocio Granja Res.

CONCLUSIONES

Se concluye que la rentabilidad económica del local comercial Granja Res en la parroquia Isla Bejucal se está viendo afectada debido a la implementación inadecuada de la Gestión Administrativa. Esto se debe a que las actividades necesarias para el funcionamiento del local no se realizan de manera adecuada y los colaboradores presentan un bajo desempeño, lo que indica una falta de compromiso laboral.

El local comercial tiene estrategias de marketing insuficientes para atraer a nuevos clientes, lo que representa un obstáculo importante para aumentar las ventas y afecta negativamente el crecimiento económico. Además, el enfoque del local se limita a las redes sociales, sin aprovechar su potencial para mejorar el marketing de cada uno de los productos y marcas que ofrece al público.

Las relaciones interpersonales y el compromiso laboral de los colaboradores en el local comercial Granja Res, son aspectos negativos que afectan su imagen comercial y perjudican la fidelidad de los clientes. En algunas ocasiones, los colaboradores actúan de manera irresponsable, lo que refleja una falta de motivación y ética profesional. Esto se traduce en una disminución de la productividad y dificulta el cumplimiento de los objetivos establecidos por el almacén.

BIBLIOGRAFÍA

- Amaiquema R. (2019). La Gestión Administrativa Y Su Impacto En El Desempeño Laboral En La Empresa Metalmecánica “Alhice” De La Ciudad De Ambato”. UTA.
- Arciniega B. (2020). La Gestión Administrativa Y Su Impacto En La Rentabilidad De La Empresa Megamicro. UTA.
- Corrales J. (2020). Implementación De Estrategias De Marketing Para Una Empresa. CROSSBOOKS.
- Cortez G. (2021). Dirección De Recursos Humanos. Pearson Educacion.
- Del Carmen , P., & Quintana, J. (2020). IMPORTANCIA DEL MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL PARA LAS ORGANIZACIONES MODERNAS. *Enfoques*, 4(16), 272-283. Retrieved 4 de Enero de 2023, from <https://www.redalyc.org/journal/6219/621965988007/621965988007.pdf>
- Echeverría J. (2022). Sistema De Gestión Administrativa Y Su Incidencia En La Calidad En El Servicio. Person.
- Hernández, J., & Hernández, S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *UAEH*(11), 66-67. Retrieved 7 de Enero de 2023.
- Hinojosa C. (2020). Relaciones Laborales Y Gestión De Recursos Humanos . EDICIONES PAIDÓS.
- Maridueña H. (2019). Organización. Procesos De La Administración. AUSTRAL.
- Mayorga E. (2023). Gestión Institucional. Scielo.
- Mendoza, A. (2019). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de Ciencias*, 947-964. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may>. 947-964

Munch, L. (2019). *Administración* (Segunda ed.). México: Pearson Educación.
Retrieved 14 de Diciembre de 2022, from
<https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administracion3b3n-lourdes-munch-2a-edicion3b3n.pdf>

Ocho M. (2021). Sistema De Gestión Administrativa . AUSTRAL.

Ortiz O. (2022). Una revisión a los principios de la administración. BOOKET.

Romero A. (2021). ¿Qué Es La Planificación? DEUSTO.
<https://www.webyempresas.com/que-es-la-planificacion/>

Santini G. (2022). EDICIONES DESTINO.

Yáñez M. (2021). Control Interno Y Fraudes: Análisis De Informe. Person.

ANEXOS



Anexo 1: Cuestionario de preguntas realizada a los colaboradores del comercial Granja Res

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**(FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA)
CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

TEMA: Gestión Administrativa En El Local Comercial Granja Res De La Parroquia Isla De Bejucal.

Instrucciones: Lea y escoja una sola respuesta marcando con una x a la opción que desee.

1. ¿Los niveles del cumplimiento de las actividades que se realizan dentro del comercial son:

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Bueno | <input type="checkbox"/> |
| Regular | <input type="checkbox"/> |
| Malo | <input type="checkbox"/> |
| Pésimo | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Considera usted que el profesionalismo de las personas influya mucho en enfrentar situaciones inesperadas?

- | | |
|--------|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |
| Talvez | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Cómo evalúa la eficiencia y la eficacia dentro del local comercial Granja Res?

- | | |
|-----------|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> |
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> |

Bueno
Regular
Malo
Pésimo

4. ¿El comercial Granja Res cuenta con un manual en donde permita gestionar de manera más adecuada las funciones?

Si
No
Talvez

5. ¿Considera importante las capacitaciones del personal dentro del comercial Granja Res?

Si
No
Talvez

6. ¿Qué tan importante cree usted que sea la implementación de un buen sistema de marketing?

Muy importante
Importante
Indiferente
Poco importante
Nada importante



Anexo 2: Cuestionario de preguntas realizada al propietario del comercial Granja Res

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**(FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA)
CUESTIONARIO DE ENTREVISTA**

TEMA: Gestión Administrativa En El Local Comercial Granja Res De La Parroquia Isla De Bejucal.

Instrucciones: Lea y escoja una sola respuesta marcando con una x a la opción que desee.

1. **¿Considera usted que se están cumpliendo cada uno de los procesos administrativos dentro del local comercial Granja Res?**

2. **¿Se controla cada una de las actividades que se deben ejecutar dentro del local comercial Granja Res?**

3. **¿Se evalúa el desempeño del personal laboral?**

4. **¿Considera que se planifica de forma correcta las actividades dentro del local comercial Granja Res?**

5. **¿Usted considera que se están cumpliendo con cada uno de los objetivos planteados por la empresa?**

6. **¿El local comercial Granja Res posee una misión y visión establecida?**

7. **¿Cuentan con un manual de normas de conductas?**

Anexo 3



Anexo 4

SRI en línea Inicio sesión

[RUC](#) > Consulta

Consulta de RUC

RUC: 1204335077001 Razón social: RESTREPO JOSE ELIGIO

Estado contribuyente en el RUC: **ACTIVO** Actividad económica principal: VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS QUÍMICOS DE USO AGRÍCOLA.

Contribuyente fantasma: NO Contribuyente con transacciones inexistentes: NO

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría
PERSONA NATURAL	RIMPE	NEGOCIO POPULAR

Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial
NO	NO	NO

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
2005-01-07	2021-08-31		2019-10-28

Activar Windows

Anexo 5:



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Gestion admistrativa

< 1% Similitudes
8% Texto entre comillas
0% similitudes entre comillas
0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Marilyn Onofre-1.docx
ID del documento: 931496a50aeeadaeefed66dacb774702999fee8de
Tamaño del documento original: 28,52 ko
Autor: marilin fernandez

Depositante: marilin fernandez
Fecha de depósito: 29/3/2023
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 30/3/2023

Número de palabras: 3894
Número de caracteres: 25.627

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	EJECUCION PRESUPUESTARIA DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZ... #755996 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (12 palabras)
2	ahaslides.com Ejemplos de equipos de alta dirección para un mejor rendimiento d... https://ahaslides.com/es/blog/management-team-example/	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (10 palabras)

Anexo 6:

Babahoyo, 13 de marzo del 2023

Sr.

José Eligio Restrepo

PROPIETARIO DE GRANJA RES

En su despacho.

Yo: **ONOFRE FERNANDEZ MARILYN LISSETTE**, con cedula de identidad **120758926-6**, estudiante de la Universidad Técnica Babahoyo, de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, carrera Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo **Diciembre 2022 – Abril 2023**, le solicito usted de la manera más comedida se sirva de autorizar a quien corresponda, se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi estudio de caso denominado: **GESTION ADMINISTRATIVA EN EL LOCAL COMERCIAL GRANJA RES DE LA PARROQUIA ISLA DE BEJUCAL**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Esperando una respuesta favorable quedando de usted muy agradecido.

Atentamente.


ONOFRE FERNANDEZ MARILYN LISSETTE
C.I. 095595739-4
Telf. 0980515021


SR. JOSE ELIGIO RESTREPO
C.I. 1204335077001
Telf. 0990353504

GRANJA RES
PARROQUIA ISLA DE BEJUCAL
FECHA: 13-03-23
FIRMA: [Handwritten Signature]

Anexo 7:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA
DECANATO



Babahoyo, 04 de abril del 2023
D-FAFI-UTB-00186-2023

Señor.
José Eligio Restrepo.
REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA LA GRANJA RES.
Ciudad. -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo por parte de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, donde formamos profesionales altamente capacitados en los campos de Tecnologías de la Información y de Administración, competentes, con principios y valores cuya practica contribuye al desarrollo integral de la sociedad, es por ello que buscamos prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

La Señorita, **ONOFRE FERNADEZ MARILYN LISSETTE**, con cédula de identidad No. **120758926-6** Estudiante de la Carrera de Ingeniería Comercial, matriculada en el proceso de titulación en el periodo Diciembre 2022 – Mayo 2023, trabajo de titulación modalidad Estudio de Caso, previo a la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como Ingeniera Comercial, solicita por intermedio del Decanato de esta Facultad el debido permiso para realizar el Estudio de Caso, el cual titula: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL LOCAL LA GRANJA RES DE LA PARROQUIA ISLA DE BEJUCAL”**.

Atentamente,

Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro MAE.
DECANO

c.c: Archivo



GRANJA RES
PARROQUIA ISLA DE BEJUCAL
FECHA: 03-04-2023

FIRMA

José Restrepo