

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO - SEPTIEMBRE DE 2023

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO:

LICENCIADO EN COMERCIO

INFORMACIÓN DEL TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA WOLF SMARTPHONE DE LA
CIUDAD DE MONTALVO, PERIODO 2022

ESTUDIANTE

BAÑO GAVILANEZ ANTHONY WALTER

TUTOR:

ING. FABIÁN TOSCANO RUIZ

AÑO:

2023

Índice

Resumen	2
Abstract	3
Planteamiento del problema	4
Justificación	6
Objetivos	7
Objetivo general:.....	7
Objetivos específicos:	7
Línea de investigación	8
Articulación Del Tema	9
Marco Conceptual	10
<i>Importancia de la gestión administrativa</i>	10
<i>Factores que influyen en la gestión administrativa</i>	13
<i>Causas y consecuencias de la ineficiencia de procesos administrativos</i>	15
<i>Optimización de procesos y eficiencia operativa</i>	18
<i>Estructura básica organizacional y marketing</i>	19
Marco Metodológico	21
Resultados	23
Discusión De Resultados	25
Conclusiones	27
Recomendaciones	28
Bibliografía	29
Anexos	31
<i>Anexo 1: Carta de autorización de la empresa</i>	31
<i>Anexo 2: RUC de la empresa</i>	32
<i>Anexo 3: Certificado de COMPILATIO</i>	34
<i>Anexo 4: Estadística de la encuesta realizada en Google Forms</i>	35
<i>Anexo 5: Formato de la encuesta</i>	40

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA WOLF SMARTPHONE DE LA CIUDAD DE MONTALVO, PERIODO 2022

Resumen

El objetivo del estudio de caso fue analizar la gestión administrativa, en relación a la ineficiencia de procesos, que influyen en el rendimiento de la empresa WOLF SMATHPHONE. La metodología aplicada fue una investigación básica, con un alcance exploratorio a partir del modelo sistemático, teniendo como unidad de análisis a los colaboradores de la empresa. Las técnicas empleadas fueron la observación que permitió tener un acercamiento a los colaboradores y un antecedente de la realidad que enfrentan, la entrevista evidenció las problemáticas que afectan directamente y la encuesta para la recolección de información y confirmación de datos; la empresa enfrenta problemas de adaptabilidad al cambio, además que carece de una estructura básica, lo cual incide en su eficiencia operativa, con los hechos mencionados se ha notado que los trabajadores no tienen claro sus responsabilidades y actividades a cumplir según el cargo que asumen.

Palabras claves: gestión administrativa, ineficiencia de procesos, marketing, optimización

ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE WOLF SMARTPHONE COMPANY IN THE CITY OF MONTALVO, PERIOD 2022.

Abstract

The objective of the case study was to analyze the administrative management, in relation to the inefficiency of processes, which influence the performance of the company WOLF SMATHPHONE. The methodology applied was a basic research, with an exploratory scope based on the systematic model, having the company's employees as the unit of analysis. The techniques used were the observation that allowed to have an approach to the collaborators and a background of the reality they face, the interview evidenced the problems that directly affect and the survey for the collection of information and confirmation of data; the company faces problems of adaptability to change, in addition it lacks a basic structure, which affects its operational efficiency, with the mentioned facts it has been noticed that the workers do not have clear their responsibilities and activities to fulfill according to the position they assume.

Key words: administrative management, process inefficiency, marketing, optimization

Planteamiento del problema

Wolf Smartphone es una empresa pequeña dedicada a la compra y venta de celulares, cases, accesorios móviles, entre otros dispositivos tecnológicos, ofreciendo una variedad de marcas en sus productos, y diversidad en el ofrecimiento de servicios como el arreglo de iPad, celulares por motivo de daños en la batería, display, actualizaciones entre otros. Tiene alrededor de 4 años en funcionamiento. Esta empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Montalvo, sin embargo, los medios digitales usados para su publicidad, le ha permitido tener alcance fuera de la ciudad. A medida que la empresa ha experimentado un crecimiento en el último año, se han presentado desafíos en la gestión administrativa que requieren una evaluación y acción inmediata.

Antes de detallar la situación problemática de la empresa, es importante reconocer que la gestión administrativa es esencial para el funcionamiento exitoso y eficiente de cualquier organización, ya sea una empresa, una institución educativa, una entidad gubernamental o una organización. Juega un papel crítico en la planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades de la organización para lograr sus objetivos y metas de manera efectiva. Según, González et al. (2020) “la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (p. 33).

Los desafíos presentados en la gestión administrativa de la empresa han influido en su rendimiento y su capacidad para alcanzar cumplir con sus objetivos estratégicos. Entre los principales problemas que se presentan son: la ineficiencia en los procesos administrativos; en base a la previa exploración realizada del lugar, se pudo observar una falta de sistematización y optimización en los procesos internos de la empresa, debido a la nula estructura de la organización empresarial, generando falencias en distintas áreas de la producción y servicios, lo que puede dar lugar a retrasos, errores y pérdida de recursos.

Si bien es cierto, la empresa ha ido creciendo, teniendo una mayor demanda de clientes, sobre todo por ser una empresa con menor competencia en el mercado dentro de la ciudad, pero eso no significa que todos sus alcances sean positivos, pues a mayor demanda de clientes, mayores necesidades se presentan, como ya se mencionó con

anterioridad, dentro de la ineficiencia en los procesos administrativos se destaca la nula estructura de la organización empresarial, como lo es la falta de planificación y organización, siendo estos dos factores claves, para llevar un proceso administrativo eficaz.

Dentro de lo que es la planificación, la empresa no cuenta con una estructura básica, lo cual, influye en la organización de las actividades que generan mayor demanda en la empresa. A lo largo de las actividades realizadas en vinculación, se pudo evidenciar como los clientes, buscaban obtener una mayor satisfacción de los servicios, puesto que en algunas ocasiones se agendaba una cita para brindar atención, pero luego existían choques de horarios, además que, existieron comentarios de clientes que no se estaban dando los servicios que ofrecían, debido a que no se hizo el arreglo de una batería de celular por no contar con el material requerido. Existieron algunos retrasos en las entregas de los pedidos de los celulares de clientes que solicitaron su pedido con anticipación. Todo esto, generaba molestia en clientes por la falta de respuesta a tiempo, la falta de atención personalizada y la resolución inadecuada de problemas. De este modo, se destaca que, dentro de la planificación, el no contar con la estructura básica empresarial adecuada, afecta la compra de productos y el servicio de atención al cliente.

Por otro lado, en relación a la organización se notó una ausencia en las estrategias de marketing digital, no hay una línea de trabajo que permita atraer y retener a los clientes, sobre todo porque el personal no tiene distribuida sus tareas específicas; la empresa solo se mueve mediante la plataforma de Facebook, aunque esta tenga un alcance grande, no es suficiente para lograr retener a sus clientes. Sus publicaciones no son programadas y no hay mayor interacción con sus clientes, lo cual convierte su perfil poco atractivo. Esto debido a que solo una persona se encarga del manejo de la red social, y adicional, debe cumplir con las entregas de productos requeridos. Es importante mejorar esta área puesto que, es esencial para establecer una presencia en línea sólida, llegar a audiencias específicas y adaptarse a las demandas cambiantes del entorno comercial actual, sabiendo que, las empresas que adoptan estrategias efectivas de marketing digital tienen más probabilidad de alcanzar el éxito a largo plazo.

Justificación

La gestión administrativa eficiente y efectiva es fundamental para el éxito y la competitividad de cualquier empresa en el entorno empresarial actual. En el caso de WOLF SMARTPHONE, una empresa ubicada en Montalvo, Los Ríos, la mejora de su gestión administrativa se vuelve crucial para mantener su posición en el mercado, alcanzar sus objetivos estratégicos y evitar pérdidas de la empresa, puesto que actualmente se encuentra en un punto creciente, después de sus años de trayectoria. Tener una mayor demanda de clientes en la actualidad es favorable para la empresa, sin embargo, no llevar una planificación y organización adecuada, causarán daños administrativos, perdiendo lo que han logrado. Analizar la gestión administrativa de la empresa es crucial porque proporciona una visión integral de cómo la organización opera, toma decisiones y utiliza sus recursos para lograr sus objetivos.

Una de las razones por las cuales es pertinente realizar este estudio es porque la gestión administrativa ayuda a identificar ineficiencias en los procesos internos y operativos. Al comprender cómo se gestionan las tareas diarias, se pueden hacer ajustes para mejorar la eficiencia y reducir los desperdicios de tiempo y recursos, puesto que influye en gran medida en el rendimiento de WOLF SMARTPHONE, sobre todo por el cambio evidenciado en este último año. El análisis constante de la gestión administrativa también ayuda a la empresa a adaptarse a los cambios en el entorno empresarial y a las necesidades cambiantes de los clientes, permitiendo una flexibilidad organizativa que es esencial para la supervivencia a largo plazo.

Otro aspecto importante, para el desarrollo de este trabajo es la mejora de la planificación estratégica, puesto que esta, ayuda a los miembros de la empresa a comprender cómo se están cumpliendo las estrategias actuales y adaptarlas según sea necesario para alcanzar los objetivos a largo plazo. Muchas veces, el personal solo se encarga de cumplir con las tareas que le indiquen, sin tener una meta proyectada, la cual contribuiría a la mejora de la empresa, que, pese a no ser una empresa grande, su alcance ha sido significativo dentro de la ciudad. El análisis de la gestión administrativa proporciona información valiosa para mejorar la eficiencia, tomar decisiones estratégicas y garantizar que la empresa esté operando de manera efectiva y en línea con sus objetivos en relación al contexto actual.

Objetivos

Objetivo general:

- Analizar la gestión administrativa, en relación a la ineficiencia de procesos, que influyen en el rendimiento de la empresa WOLF SMATHPHONE, a través de una investigación exploratoria.

Objetivos específicos:

- Identificar los factores que causan la ineficiencia de procesos administrativos mediante un análisis cuantitativo al rendimiento de los colaboradores de la empresa.
- Describir como la optimización de los procesos puede mejorar la eficiencia operativa haciendo uso de la observación directa.
- Revisar la estructura básica de la empresa y marketing para mantener un nivel adecuado al cumplimiento de metas y rendimiento de la empresa a través un análisis cualitativo.

Línea de investigación

El presente estudio de caso corresponde a la línea de investigación de “gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría, control”, debido a que se enfatiza la importancia de la relación que se da entre la gestión y la administración de recursos en WOLF SMARTPHONE, con un enfoque específico en su administración y los mecanismos de control. Para ello, es importante que la investigación se encuentre direccionada al “marketing y comercialización”, procurando entender y mejorar los procesos y decisiones que influyen en la eficacia y sostenibilidad de las operaciones de la empresa. Es por ello que, este trabajo permitirá conducir a un estudio profundo y exploratorio de los procesos administrativos relacionados con la planificación y organización empleados en la empresa, sabiendo que la planificación se profundiza en los aspectos de atención al cliente y la estructura básica organizacional, mientras que la organización se enfoca al marketing empleado para obtener el alcance necesario para cumplir los objetivos a largo plazo, con la finalidad de tener beneficiarios directos (socios y colaboradores) e indirectos (clientes)

Articulación Del Tema

Esta investigación se llevará a cabo en relación a la gestión administrativa, tomando como punto de partida el área de intervención de la línea de prácticas pre profesionales, puesto que existe una relación directa con las actividades realizadas durante las pasantías, sobre todo por las destrezas adquiridas como la buena comunicación en el ámbito laboral entre todo el personal, lo cual permite realizar una entrevista informal a los colaboradores de la empresa Wolf Smartphone, para tener un acercamiento a la realidad que viven.

Además, es de menester mencionar los subtemas que se llevarán a cabo en relación al eje temático de las prácticas, que es “gestión administrativa, compromiso social y marketing”, siendo estos 3 elementos diferentes, pero que tienen relación entre sí, al igual que la línea de investigación del presente trabajo. A continuación, se enlistan los subtemas a tratar:

- Importancia de la gestión administrativa
- Factores que influyen en la gestión administrativa
- Causas y consecuencias la ineficiencia de procesos administrativos
- Optimización de procesos y eficiencia operativa
- Estructura básica organizacional y marketing

Marco Conceptual

La empresa Wolf Smartphone ha presentado algunas deficiencias en relación a su gestión administrativa, evidenciado en la satisfacción de los clientes, pese a que, en el último periodo, sus clientes han aumentado, su rendimiento no va al mismo ritmo, y esta misma razón de acrecentamiento, es lo que genera preocupación en la empresa, puesto que las estrategias usadas deben adaptarse acorde a la realidad presentada, por ello, es crucial analizar el desarrollo de la gestión administrativa de esta empresa. Siendo esta la que permite conocer cuáles son las actividades que se llevan a cabo para planificar, controlar recursos, dirigir para alcanzar una meta de forma efectiva y eficiente, precisamente, lo que no se está logrando en la actualidad en Wolf Smartphone.

En el mundo contemporáneo, donde la tecnología avanza a pasos agigantados, las empresas que se dedican a la compra y venta de celulares y artículos tecnológicos desempeñan un papel crucial en la satisfacción de las necesidades de la sociedad. En este contexto, la gestión administrativa emerge como un pilar fundamental para el éxito y la supervivencia de Wolf Smartphone, si bien es cierto, en las organizaciones modernas, el éxito depende de la habilidad de poder integrar a los miembros de la empresa en las planificaciones y proyectos propuestos, de modo que, los colaboradores se incursionen más con los objetivos organizacionales.

Importancia de la gestión administrativa

Según Soledispa et al., (2022) “la empresa es una entidad económica en la que se materializa una idea de forma planificada, donde se satisfacen las demandas y deseos de sus clientes a través de una actividad comercial específica” (p. 282). En base a ello, se resalta la importancia de la existencia de la misión, visión, objetivos, planeación estratégica, en relación con las acciones tomadas para el manejo de la empresa. Ante esta situación, se destaca lo necesario que es llevar un correcto direccionamiento, a partir de la gestión administrativa, puesto que esta, según (2022) “es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos”. Siendo capaz de coordinar las diversas

actividades que se desempeñan en la empresa desde los distintos puestos de trabajo, con la finalidad de prevenir problemas, y crecer en el mercado.

De acuerdo con Saavedra (2020) “las diversas instituciones públicas y privadas tienen muchas formas de gestión administrativa, desde la gestión de los recursos financieros y los recursos humanos, estas instituciones invierten muchas horas y recursos en la planificación de sus actividades” (p. 1510). Poniendo en manifiesto que, la gestión administrativa es indispensable puesto que brinda una ayuda y guía en el desarrollo laboral, promueve una correcta gestión de tiempo para la ejecución de actividades, es decir que, este proceso incluye áreas como la planificación estratégica, la gestión de recursos humanos, la contabilidad, las finanzas, la logística y la operación general de la empresa.

La gestión administrativa se reconoce como la columna vertebral en la optimización de recursos dentro de una empresa. En el caso de la industria, donde la tecnología evoluciona de manera constante, la gestión eficiente de los recursos financieros, humanos y materiales es esencial para mantenerse competitivo, además que, fomenta un enfoque estructurado y basado en datos, lo que a su vez contribuye a la reducción de la incertidumbre ya la mejora de los resultados. Si bien es cierto, dentro del análisis a Wolf Smartphone no se explora directamente en la planificación presupuestaria, pero aun así, es importante tener presente la gran incidencia que tiene el aspecto financiero dentro del alcance de metas, sobre todo porque es indispensable para el desarrollo de actividades dentro de recursos humanos.

El factor financiero dentro de la gestión administrativa de una empresa permite que esta adquiera un inventario de manera adecuada, lo cual ayuda a evitar que existan excesos o insuficiencias (Núñez, 2020). Pese a que, este factor no se profundiza en el estudio presentado, se debe tener claro que, este es el que garantiza que el personal tenga las habilidades y capacitación necesarias para brindar un servicio de calidad a los clientes, siendo una herramienta flexible y útil, acorde a las realidades y necesidades presentadas, con el único fin de alcanzar a cumplir metas propuestas. Por esta razón, influye en el alcance de la eficacia y la eficiencia económica, teniendo un registro de los costos y gastos de la empresa, además que permite predecir y anticipar las estrategias a implementar a futuro, lo cual, es complementario a la planificación estratégica.

Cabe mencionar que, la planificación estratégica actúa como un puente entre los objetivos de la organización y los recursos disponibles, su finalidad es reducir los fracasos empresariales, teniendo un alcance de proyección del propósito esperado a futuro (Calapiña, 2019). Si bien la planificación estratégica se enfoca en un horizonte a largo plazo, su valor radica en su capacidad para adaptarse a los cambios y desafíos que surgen en el camino. La planificación estratégica proporciona un marco que permite a las organizaciones ajustar su curso y tomar decisiones informadas en función de las circunstancias cambiantes, es de menester poner en manifiesto que, la flexibilidad inherente a la planificación estratégica permite a las organizaciones ser ágiles y responder de manera efectiva a nuevas oportunidades y amenazas, lo que se traduce en una ventaja competitiva significativa.

Dicho de otro modo, la planificación estratégica es la brújula que guía a las organizaciones hacia la consecución de sus metas y aspiraciones. Su enfoque a largo plazo, adaptabilidad, alineación de recursos y capacidad influye en gran medida en la toma de decisiones, siendo esta competencia, un elemento esencial en el desarrollo de cualquier organización que aspire al éxito en un entorno empresarial desafiante y dinámico. La planificación estratégica no solo permite a las organizaciones adaptarse a contextos desconocidos, pero con confianza, sino que también les brinda la oportunidad de forjar su propio camino hacia la excelencia y el crecimiento.

Si bien es cierto, Mendoza (2021) describe que la gestión administrativa abarca diversas áreas como la planificación, finanzas, marketing, y cada una de estas áreas son importantes en la construcción y mantenimiento de relaciones sólidas con los clientes. La gestión de marketing y ventas permite identificar y segmentar a los clientes adecuadamente, diseñar estrategias de promoción efectivas y establecer canales de comunicación que fomenten la confianza y la fidelidad del cliente. Además, la gestión de atención al cliente es crucial para brindar un servicio excepcional y resolver de manera rápida y eficiente cualquier problema que pueda surgir. La reputación de la empresa en esta industria está estrechamente ligada a la satisfacción del cliente, y una gestión administrativa sólida asegura que se cumpla y superen sus expectativas de sus clientes a mediano y largo plazo.

Factores que influyen en la gestión administrativa

Barreto (2021) describe la gestión administrativa como una tarea compleja e interdisciplinaria, debido a las áreas que abarca para su funcionamiento. Siendo influenciada por una amplia gama de factores; desde el entorno empresarial y económico hasta la cultura organizacional y la tecnología estos factores interactúan de manera dinámica para dar forma a cómo se toman decisiones, se asignan recursos y se alcanzan los objetivos en una organización. Reconocer la influencia de estos factores y abordarlos de manera efectiva es esencial para lograr una gestión administrativa exitosa.

Ante lo expuesto con anterioridad, Barreto (2021), refiere los siguientes factores:

- *Entorno empresarial y económico:* Las condiciones económicas pueden afectar tanto la planificación presupuestaria como la toma de decisiones financieras. Además, la competencia en el mercado, las tendencias del consumidor y los cambios en la demanda pueden influir en las estrategias de marketing y en la toma de decisiones sobre productos y servicios. Una gestión administrativa efectiva debe tener en cuenta estos factores externos y adaptarse a ellos para mantener la relevancia y la competitividad en el mercado.
- *Cultura organizacional y valores:* La cultura organizacional y los valores también tienen un gran impacto en la gestión administrativa, la forma en que se manejan las relaciones internas, la comunicación y la colaboración entre los miembros del equipo puede influir en la eficiencia y la productividad. Los valores de la organización, como la ética, la responsabilidad social y la transparencia, guían las decisiones y acciones de los líderes y colaboradores.
- *Tecnología y automatización:* En la era de la digitalización, la tecnología y la automatización están revolucionando la forma en que se gestiona una organización. La adopción de sistemas de gestión, herramientas de análisis de datos y software de planificación puede mejorar la eficiencia y la precisión en la toma de decisiones administrativas. Además, la automatización de procesos puede agilizar tareas rutinarias y liberar tiempo para que los líderes se enfoquen en actividades estratégicas. Sin embargo, es esencial equilibrar la tecnología con la necesidad de mantener las buenas relaciones y la empatía en la gestión de relaciones con colaboradores y clientes, para brindarles una atención de calidad.

- *Recursos humanos:* El área de recursos humanos es fundamental en cualquier organización, es así que, la selección, formación y retención de empleados influyen directamente en la productividad y en la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos. La gestión administrativa debe abordar aspectos como la asignación de roles y responsabilidades, la motivación del equipo y el desarrollo profesional para mantener un ambiente laboral enriquecedor y motivador.
- *Cambio y adaptabilidad:* La capacidad de una organización para adaptarse a los cambios es un factor crítico en la gestión administrativa, puesto que, el entorno empresarial está en constante evolución, y la gestión administrativa debe ser lo suficientemente flexible como para adaptarse a nuevas circunstancias y desafíos. La resistencia al cambio puede ser perjudicial, mientras que la capacidad de anticipar y abrazar cambios puede ser una ventaja competitiva.

Además de ello, también es importante reconocer cuando la empresa presenta alguna amenaza, siendo de vital ayuda contar con las unidades estratégicas para gestionar de forma adecuada la empresa u organización. Según Barreto (2021) “la gestión de la empresa estudia y analiza su entorno, sus comportamientos, para comprender las relaciones que surgen a partir de una amenaza” (pág. 100). Adicional a ello, el autor menciona que, para no improvisar ante una situación de amenaza o crisis, se debe tener en consideración 8 principios, cuando se proceda a gestionar, estos principios son:

1. *Ser comprensivo:* la persona encargada de gestionar debe tener presente cada una de las situaciones que generan alguna problemática.
2. *Ser preventivo:* es importante anticipar los acontecimientos futuros, para ello, la realización de proyecciones empresariales puede ser de ayuda, de este modo, se construirán organizaciones resistentes a daños.
3. *Ser colaborativo:* se debe crear un ambiente de confianza entre los pares, para fomentar el trabajo en equipo y a su vez, promover la comunicación efectiva.
4. *Integración:* es importante mantener en unión las áreas de una organización, de modo, que se vinculen y actúen en conjunto para el alcance de sus metas.
5. *Manejo de contingencias:* ante las situaciones emergentes es importante también priorizar las necesidades de la empresa, por lo que, el encargado o encargada de la gestión, debe realizar un análisis de riesgo y de impacto.

6. *Ser flexible*: hay que brindar apertura a cada uno de los colaboradores que conforman la empresa con la finalidad de sincronizar las actividades que tienen un propósito en común.
7. *Ser coordinado*: se deben alinear las actividades de interés para trabajar de forma colaborativa para el alcance de metas.
8. *Ser profesional*: tener clara la meta y saber cómo alcanzar, en base al conocimiento, entrenamiento y experiencia, es esencial para una mejora continua de la empresa.

La gestión de las empresas en relación al entorno debe verse como un instrumento de adaptación, el cual permitirá enfrentar las diversas situaciones de amenazas que se presenten, su comprensión y manejo adecuado son esenciales para lograr una administración exitosa. Sin embargo, hay que señalar que el no lograr cumplir con una gestión adecuada genera consecuencias negativas en el desarrollo de la misma.

Causas y consecuencias de la ineficiencia de procesos administrativos

Según Valle (2021) “el departamento encargado de la administración es el regulador del mercado, y es importante en el desarrollo de las empresas... las empresas en transición, los departamentos de administración deben desempeñar un papel importante, mejorar el apoyo a la transformación empresarial” (pág. 249). Aludiendo así que, los procesos administrativos son fundamentales cuando la empresa se encuentra en transición o adaptación, por ello, se fomenta que los encargados de la administración mantengan claras sus rutas de actuación y estrategias a emplear para un desarrollo óptimo en el mercado laboral, de modo que se mantengan en una línea competitiva, reteniendo a sus clientes.

Pero, ¿qué son los procesos administrativos? Para poder identificar los factores que desencadenan la ineficiencia, se debe tener claro en qué consisten los procesos administrativos, puesto que estos, son lo que permiten una adecuada gestión administrativa. En base a Hernández (2019) se manifiesta que “el proceso administrativo es una consecución de fases a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Por eso, en la actualidad, la división cuatripartita, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control” (pág. 66). Cada una de estas fases permiten que la organización o empresa alcancen niveles de eficacia adecuados para el cumplimiento de objetivos. De este modo, la planeación es la etapa

con mayor importancia puesto que se destaca la competencia de toma de decisiones para la fijación de objetivos, la organización debe cumplir con lo propuesto en la planificación, la dirección busca coordinar las actividades y el control se encarga de la medición y evaluación.

Cabe señalar que, la importancia de los procesos administrativos radica en la información y el conocimiento que se tenga de la administración de una empresa, esto conlleva a que se convierta en una organización efectiva y eficiente. No obstante, se debe tener presente que, para poder lograr estas metas, se debe trabajar en el mejoramiento continuo en relación al proceso administrativo, siendo posible si, los encargados del área analizan cada uno de los niveles organizaciones (nivel institucional, nivel intermedio y nivel operacional) y las necesidades presentadas, siendo esto favorable para el rendimiento laboral y la economía de la misma. Los procesos administrativos son fundamentales en todo tipo de empresa, pequeña, mediana o grande, puesto que, evita las improvisaciones en caso de crisis e infiere en la toma de decisiones importantes para el desarrollo organizacional, además que se encarga de la búsqueda de estrategias que sean eficientes para la optimización de recursos, generando ganancias a la empresa (Muños, 2020).

Por otra parte, la ineficiencia hace referencia a la falta para el cumplimiento de tareas o de presión competitiva en el mercado, siendo este un factor negativo que afecta grandemente al desarrollo de la empresa, sobre todo al proceso administrativo; en contraste con la eficiencia que es esencial para el éxito de una entidad (Suárez, 2020). La ineficiencia en los procesos administrativos puede tener un impacto perjudicial en la organización en términos de recursos, productividad, satisfacción del cliente y capacidad para competir en el mercado. Por tal razón, resulta importante poder identificar las causas que subyacen la ineficiencia y el modo en cómo estas afectan a la empresa, para de este modo, poder abordarlas de manera efectiva y lograr un funcionamiento fluido y un rendimiento óptimo.

Suárez (2020) describe alguna de las causas de la ineficiencia en los procesos administrativos de una empresa:

- *No existe una comunicación efectiva:* La comunicación inadecuada entre los miembros del equipo y las diferentes áreas puede llevar a la falta de coordinación y colaboración, siendo estos puntos clave para el cumplimiento en

las etapas del proceso de administración, puesto que un canal de comunicación mal desarrollado puede transmitir una información incompleta, causando malentendidos y decisiones erróneas.

- *Carencia de una estructura básica:* La ausencia de una estructura clara en los procesos administrativos puede dar lugar a confusiones y duplicación de esfuerzos, puesto que no hay asignaciones claras de las funciones que deben cumplir los colaboradores.
- *Falta de adaptabilidad al cambio:* La resistencia de los colaboradores a adaptarse a nuevos procedimientos o sistemas puede crear obstáculos en la implementación de procesos más eficientes.
- *Sobrecarga de tareas:* La asignación excesiva de tareas a un número limitado de colaboradores puede llevar a la fatiga y al agotamiento, reduciendo la eficiencia y la calidad del trabajo, por ello, es importante la existencia de un manual de funciones que permita esclarecer las funciones y colaboradores que debe cumplir cada colaborador.
- *No hay un desarrollo óptimo de automatización:* La utilización de sistemas y tecnologías obsoletas puede ralentizar los procesos administrativos y aumentar la probabilidad de errores.
- *Falta de supervisión:* La falta de supervisión y seguimiento de los procesos administrativos puede resultar en la falta de responsabilidad y en la pérdida de control sobre el rendimiento de la empresa.
- *Falta de capacitación:* La carencia de habilidades puede aumentar la probabilidad de errores y retrasos en el cumplimiento de tareas, por lo que, capacitar al personal es fundamental para desarrollar competencias y fortalecer conocimientos.

Como ya se mencionó con anterioridad, la ineficiencia de productos es perjudicial para el crecimiento de la empresa. Según (Muños, 2020) alguna de las afectaciones puede ser:

- Calidad deficiente en los servicios que ofrece la empresa, de modo que, los clientes no quedan satisfechos, al no existir una eficacia al solventar sus necesidades en relación a los dispositivos tecnológicos que llevan para revisión.

- Pérdida de oportunidades para aprovechar el mercado de dispositivos móviles de manera efectiva, generando dificultad para expandirse en el negocio de compra y venta.

Optimización de procesos y eficiencia operativa

La optimización de procesos hace referencia al proceso de identificar, analizar y mejorar los procedimientos internos de una organización para lograr un rendimiento óptimo. Se encarga de un conjunto de estrategias y técnicas utilizadas para mejorar la eficiencia, efectividad y calidad de los procesos internos de la organización o empresa (Clemente, 2019). Cada uno de estos procesos abarca una amplia gama de actividades, como la producción y la distribución, la gestión de recursos humanos, la atención al cliente, la compra y venta de productos, etc. Es de menester expresar que, la optimización de procesos también es de vital importancia para que la empresa funcione fluidamente, haciendo uso adecuado de los recursos como el tiempo, personal, materiales, economía, con la finalidad de ofrecer servicios de alta calidad y a su vez satisfacer las necesidades que posean los clientes, ya que serán los beneficiarios directos.

La eficiencia operativa, por su parte, se centra en la realización de actividades con la mínima cantidad de recursos, tiempo y esfuerzo (Clemente, 2019). En conjunto con la optimización de procesos, buscan eliminar ineficiencias, reducir costos y aumentar la calidad de los productos o servicios ofrecidos. Es así que, la optimización de procesos y la eficiencia operativa son dos pilares fundamentales en la búsqueda constante del crecimiento empresarial. Se puede decir que, en la actualidad las empresas permanecen en una constante evolución y cambio, donde la competencia es feroz y las expectativas de los clientes están cada día en aumento, por ello, las organizaciones deben esforzarse por lograr la máxima eficiencia en sus operaciones para mantenerse competitivas y alcanzar sus objetivos propuestos.

La importancia de estos conceptos radica en su capacidad para impactar directamente en la rentabilidad, competitividad y rendimiento de una organización. Las empresas que pueden producir más con menos recursos, que pueden entregar productos o servicios de alta calidad en tiempo récord y que pueden responder de manera ágil a las demandas cambiantes del mercado, tienen una ventaja estratégica indiscutible (Clemente, 2019). Asumiendo que, la optimización de procesos también puede conducir

a una mejora en la satisfacción del cliente, ya que los procesos más eficientes suelen resultar en entregas más rápidas y en una menor probabilidad de errores.

Según Guanoluisa (2019) “la optimización de procesos no es un esfuerzo único, sino un proceso continuo y en constante evolución. Las empresas deben estar dispuestas a adaptarse a los cambios y a buscar constantemente formas de mejorar sus operaciones”. Dicho en otras palabras, esta es una herramienta esencial para que la empresa logre una operación eficiente y eficaz desarrollado en un entorno organizacional competitivo.

Una optimización se puede alcanzar mediante la revisión crítica y la reevaluación del desempeño laboral de los colaboradores, para conocer cómo se llevan a cabo las tareas dentro de la empresa, esto con el fin de identificar posibles ineficiencias y descubrir las áreas de mejora. Una vez identificadas estas áreas, se implementan cambios y mejoras con el objetivo de lograr una ejecución más rápida y accesible. A partir de ello, se puede decir que, una de las formas para alcanzar la eficiencia de procesos es:

- *Identificación y análisis:* se deben analizar los procesos que no están funcionando adecuadamente, para ello, se puede hacer una evaluación de desempeño para conocer el desenvolviendo de los colaboradores.
- *Capacitación y desarrollo:* proporcionar a los colaboradores una formación adecuada en el uso de herramientas y sistemas, así como en la mejora de habilidades técnicas para aumentar la eficiencia y la calidad del trabajo.
- *Implementación de tecnología:* La adopción de sistemas y herramientas tecnológicas modernas puede agilizar los procesos administrativos y mejorar la precisión. La automatización de tareas rutinarias puede liberar tiempo para actividades más estratégicas.
- *Cultura de mejora continua:* Fomentar una cultura de mejora continua donde se promueva la innovación.

Estructura básica organizacional y marketing

Conocer la estructura básica de una empresa es fundamental, a partir de ella, se identifica con mayor facilidad las funciones y responsabilidades que cumple cada colaborador, permitiendo conocer cómo se organiza y el modo en cómo opera una

empresa, para establecer relaciones entre los colaboradores, sobre todo también, para trabajar en un clima laboral cómodo (Arguello, 2020).

Por otra parte, el marketing hace referencia a la estrategia y conjunto de actividades planificadas y coordinadas que tienen como objetivo promover, posicionar y vender productos o servicios a los consumidores o clientes potenciales. El marketing implica una serie de acciones diseñadas para comprender, comunicar y satisfacer las necesidades y deseos del mercado objetivo, al mismo tiempo que busca alcanzar los objetivos comerciales y financieros de la empresa (Agirre, 2020).

Cabe mencionar que, el marketing se involucra en la investigación de mercado y la planificación estratégica e incluso en el análisis de resultados para poder tener un mayor alcance según las metas de los encargados, permitiendo establecer y mantener una relación positiva con los clientes, y a la vez, impulsar las ventas, aumentando la visibilidad de la marca y construir una reputación sólida en el mercado. Puesto que, el marketing no solo se trata de la promoción y la publicidad, sino que abarca todo el proceso desde la identificación de oportunidades en el mercado hasta la entrega del producto o servicio al consumidor.

Si bien es cierto, la estructura básica organizacional y el marketing son dos aspectos intrínsecamente relacionados en la gestión de una empresa, dado que, la forma en que se organiza la empresa puede tener un impacto significativo en su estrategia de marketing y en su capacidad para alcanzar a los consumidores de manera efectiva.

El autor (Agirre, 2020) pone en manifiesto algunos aspectos, los cuales pueden ser de utilidad al trabajar en base a la estructura básica. Entre ellos se encuentra, la colaboración y comunicación, en este caso, la estructura organizacional influye en cómo se comunica y colabora el equipo de marketing una estructura funcional, por ejemplo, si los equipos de marketing se están dispersos en diferentes áreas, pueden tener dificultades para coordinarse eficientemente. Otro de los aspectos importantes es el enfoque al cliente, de modo que, la organización centrada en el cliente debe permitir la comunicación directa entre los equipos de marketing y los encargados de la empresa para garantizar que las estrategias se ajusten a las expectativas del mercado.

En el caso, de no contar con una estructura básica, la empresa puede presentar dificultades en la comunicación, la toma de decisiones y la adaptabilidad a las demandas cambiantes del mercado. Las organizaciones deben esforzarse por crear una estructura

que fomente la alineación entre todos los departamentos, incluido el marketing, para lograr una ejecución eficiente y efectiva de sus estrategias y objetivos.

Se destaca que, el marketing es un componente esencial para el éxito de cualquier empresa, independientemente de su tamaño o industria. Es la disciplina que conecta a la empresa con sus clientes y permite que los productos o servicios sean conocidos, deseados y comprados. A través de una estrategia de marketing efectiva, las empresas pueden construir marcas sólidas, aumentar sus ventas y lograr un crecimiento sostenible en un mercado competitivo y en evolución constante.

Marco Metodológico

Según su orientación este trabajo es una investigación básica, con un alcance exploratorio. Cabe señalar que, al ser básica, se orienta a conseguir información partiendo de un modelo sistemático, con la finalidad de incrementar el conocimiento de la realidad. Las revisiones sistemáticas se centran en realizar una síntesis en base a la información encontrada en diversos artículos, revistas o fuentes de indagación, las cuales proporcionan altos niveles de evidencia, en los procesos propuestos por los investigadores, que en su mayoría se enfocaban en brindar datos científicos que fundamenten las variables del estudio (Moreno, 2018). Para poder elaborar una revisión sistemática, se parte desde la problemática, la cual determinará las variables a usar en la búsqueda de información, se debe tener una base de artículos, para luego seleccionar los que serán de mayor utilidad, siendo de gran potencial elegibles.

Fue exploratoria porque ayuda a identificar los problemas o temas que tienen mayor relevancia en un campo de estudio, analizando los problemas desde una nueva perspectiva, sobre todo porque es algo que no se ha hecho en Wolf Smartphone. Además, que ayuda a delimitar el alcance que tendrá el tema a investigar, para ello se usa tanto el método cualitativo como cuantitativo, para esta investigación se implementaron ambos (Ramos, 2020). En primera instancia, el método cuantitativo hace referencia a los datos básicos, fundados en estadística, que permiten realizar un análisis e identificar la frecuencia en la que se presentan ciertas características, para ello se hace uso de la aplicación de una encuesta; mientras que, el enfoque cualitativo emplea un estudio lingüístico, identificando construcciones subjetivas a partir de la interacción que

tiene el sujeto con el tema de investigación, para esto, se hace uso de la observación directa y la entrevista a los colaboradores de la empresa.

Es de menester mencionar que, los métodos e instrumentos son herramientas que permiten obtener información y mediante el uso de las mismas se puede determinar el estado de la empresa u organización. A continuación, se detallan las herramientas utilizadas para este caso:

- *La observación:* esta técnica es de carácter empírico, siendo uno de los más utilizados desde tiempos primitivos (Fabbri, 2020). Mediante esta técnica, se pudo establecer una relación entre el evaluador del caso y las necesidades que presenta para posterior a ello, deducir las posibles situaciones que emergen en la optimización de procesos para mejorar la eficacia operativa de la empresa. Esto se efectuaba mediante las visitas periódicas que se realizaba al personal de Wolf Smartphone, lo cual permitía hacer una descripción de cómo se desarrollaban los procesos internos de la organización.
- *La entrevista:* es de gran utilidad para la obtención de datos cualitativos, esta consiste en establecer una conversación con un fin en específico, para ello, un canal de comunicación interpersonal resulta de gran ayuda para evaluar aspectos no verbales (Montserrat, 2019). Para el caso presentado, se efectúa una entrevista semiestructurada con el fin de tener un direccionamiento claro hacia donde se quiere llegar, mediante esta se pudo descubrir algunas de las competencias que poseen los colaboradores y cómo se encuentra la estructura básica de la empresa.
- *La encuesta:* su aplicación se rige a la subjetividad de poder explorar cuestiones en específico, a su vez, se delimita su población de aplicación. Esta herramienta permite obtener información de forma más sistemática, a diferencia de la observación (Feria, 2020). Por tal razón, para el presente estudio de caso, se procedió a aplicar una encuesta a través de Google Forms, en base a una escala de Likert, a todos los colaboradores de la empresa, la cual permitió obtener información en relación al rendimiento laboral para conocer las posibles causas de la ineficiencia de los procesos administrativos. Las preguntas fueron extraídas del manual CompeTEA que posee un total de 170 preguntas y evalúa 20 tipos de competencias en relación a su rendimiento laboral, de todas estas se seleccionaron cautelosamente 10 apartados que son de mayor impacto para el

desarrollo del caso, a partir de la previa observación y entrevista realizada
(*Véase anexo*).

Resultados

Los resultados del estudio de caso presentan, en primera instancia una descripción en base a la revisión sistemática, de cómo al no existir una correcta planificación y organización dentro de una empresa, se desarrollan algunas falencias que afectan el rendimiento de la misma, generando así dificultades para alcanzar a cumplir las metas. Varios autores coinciden en que la gestión administrativa es fundamental para el crecimiento de la empresa sobre todo cuando esta se encuentra en evolución o cambio, puesto que, una correcta gestión le permitirá adquirir estrategias de adaptabilidad según su propio contexto. Con las visitas periódicas que se realizó a la empresa se trató de hacer una descripción de que estrategias se empleaban para la optimización de procesos, sabiendo que, este hace referencia al rol de identificar, analizar y mejorar los procedimientos internos de una organización. A partir de las observaciones realizadas, se obtienen las siguientes anotaciones:

- No existe un plan estratégico claro que permita tener un direccionamiento de cómo reducir tiempo y costo al momento de realizar la compra y venta de productos que ofrece la empresa, puesto que, el propietario tomaba las decisiones en el momento de presentarse una necesidad sin proyectar los posibles riesgos a futuro. Esto generaba que muchas veces, las entregas no llegaran en el tiempo establecido, por ende, los clientes cuando iban a retirar sus pedidos, aún no estaban listos.
- En algunas ocasiones, los clientes hacían preguntas en relación al servicio que solicitaban, pero sus dudas no eran explicadas adecuadamente lo cual dejaba al cliente insatisfecho, y no conocía exactamente las razones por las cuales su dispositivo tenía algún daño, así que solamente lo dejaba para que lo arreglen por recomendaciones de otro conocido.
- Existe una sola persona encargada de la reparación o arreglo de dispositivos, sin embargo, en algunas ocasiones está sola persona no se abastecía con el trabajo que tenía que cumplir en determinado tiempo.
- Cuando uno de los colaboradores no tenía conocimiento de algún tema en particular respecto a los servicios que ofrecen, trataban de ayudarse entre sí mismos para esclarecer las dudas que se presentaban.

Previo a estas anotaciones, se procedió a elaborar una entrevista semiestructurada a cada uno de los colaboradores, teniendo mayor énfasis en revisar si tienen claro cada una de las tareas que deben cumplir, si conocen los objetivos de la empresa, conocer directamente la relación laboral que existe entre los colaboradores y las estrategias que utilizan para el desarrollo del marketing de la empresa. Para ello, se enlistan los siguientes puntos:

- Todos los colaboradores no tienen distribuidas claramente las tareas específicas que deben cumplir, sino que, todos ayudan en todo.
- La misión, visión y valores de la empresa no han sido socializados.
- Uno de los colaboradores realiza mayor parte de las actividades, incluyendo la reparación o arreglo de dispositivos y el manejo de la red social, ante lo cual expresa “no me da el tiempo para estar pendiente de la red social y se me pasa por alto en algunas ocasiones compartir información a los clientes”.
- Se consultó al propietario si la empresa cuenta con un manual de funciones, ante lo cual respondió “no”. Sabiendo que, este instrumento es importante para un mejor desempeño de los colaboradores, siendo esto parte de la estructura básica.
- Los colaboradores no han tenido ninguna capacitación dentro de la empresa que les permita fortalecer sus habilidades y conocimientos.
- Algunos colaboradores expresaron tener habilidades que les gustaría que se tomen en consideración dentro de las actividades de la empresa. Por ejemplo, uno de ellos indicó tener experiencia en el manejo de redes para crear marketing, que podría ayudar al compañero, pero no lo ha hecho porque su jefe no le ha indicado y porque tampoco se abastecería con las otras tareas que ya cumple.

Por otra parte, también se logró tener una identificación de los factores que causan la ineficiencia de los procesos administrativos, mediante un análisis cuantitativo al rendimiento de los colaboradores; en base a la información recopilada con la observación y la entrevista, se efectúa una correlación entre las competencias de los colaboradores y las causas que menciona Suárez (2020), para así poder identificar las que generan mayor impacto dentro de la empresa, por tal razón, se aplicó una encuesta de 10 preguntas a los 5 colaboradores de la empresa Wolf Smartphone.

Discusión De Resultados

Con los resultados obtenidos se puede confirmar con mayor puntualidad los factores que influyen en el rendimiento de la empresa para una buena gestión administrativa, puesto que como menciona Barreto (2021), esta es una tarea compleja e interdisciplinaria, debido a las áreas que abarca para su funcionamiento. Siendo influenciada por una amplia gama de factores; desde el entorno empresarial y económico hasta la cultura organizacional y la tecnología estos factores interactúan de manera dinámica para dar forma a cómo se toman decisiones, se asignan recursos y se alcanzan los objetivos en una organización. Lo cual es totalmente certero, y se pudo evidenciar con la realidad que enfrenta Wolf Smartphone, puesto que, aunque se encuentre en crecimiento, actualmente está un punto decisivo, en el que si no mejora sus procesos operativos puede afectar significativamente a la empresa.

Si bien es cierto, se utilizaron 3 herramientas para la obtención de resultados, sin embargo, estas se relacionaron entre sí porque se enfocaron en analizar 3 factores que son: la planificación, la organización y el rendimiento laboral de la empresa, para este último factor, se tomó en consideración las competencias de los colaboradores, puesto que estas son esenciales para un óptimo desempeño tanto en lo individual como en lo organizacional, siendo contribuyentes en la satisfacción laboral, la eficiencia operativa, la competitividad y la adaptabilidad. En base a los datos obtenidos se realiza el siguiente análisis de cada una de las herramientas empleadas:

Observación:

Se pudo evidenciar como los colaboradores al no tener un refuerzo de información tanto de la parte administrativa como de las funciones que cumplen genera una ineficiencia en sus actividades, sobre todo porque al tener mayor demanda de clientes, no saben cómo actuar para tener buenos resultados, se infiere que, el no tener un plan estratégico afecta significativamente a la empresa porque al no existir una línea clara que le permita a los colaboradores conocer que rutas y decisiones tomar cuando se presente alguna necesidad en específico, terminan siendo deficientes al momento de brindar sus servicios o productos por intentar abarcar todo en un mismo instante. Por ello, el autor Guanoluisa (2019) manifestaba que la optimización de procesos no era un esfuerzo único, sino que más bien esto se trabajaba de forma conjunta en un proceso continuo. Además de ello, también se notó que, el personal carecía de conocimiento de algunos aspectos como las causas que generaban daño a sus dispositivos, o qué podrían

hacer para evitar futuros riesgos; todos estos puntos son fundamentales para la atención al cliente y los colaboradores que tienen contacto directo con ellos, deberían manejar este contenido.

Entrevista:

Se centró un poco en la estructura básica, puesto que, como mencionó (Arguello, 2020) esta es fundamental porque permite identificar con mayor facilidad las funciones y responsabilidades que cumple cada colaborador, es así como las preguntas tuvieron este enfoque, en donde se evidenció directamente que la empresa no cuenta con un manual de funciones, y esto es lo que genera la sobre carga laboral, debido a que los colaboradores no tienen clara las tareas específicas que deben cumplir.

Esto es lo que incide, en un correcto funcionamiento del marketing, generando que en redes no haya una actualización constante de información, mala comunicación con los clientes y poco uso a medios que generen mayor impacto al sector que se quiere llegar. Algunos autores han mencionado lo importante que es mantener una buena comunicación con el departamento o área de comunicación para un mejor desarrollo del marketing, sin embargo, en este caso se puede evidenciar que no tener un direccionamiento claro de las tareas a cumplir afecta esta área que es de suma importancia para mantener el crecimiento de la empresa. Además, no ha existido una socialización de la misión, visión y valores de la empresa, ni se ha implementado un plan de capacitación para los colaboradores de la misma.

Encuesta:

Con esta se pudo especificar los factores que causan la ineficiencia de los procesos administrativos, entre los cuales se destacó que la empresa carece de una estructura básica, lo cual ha generado una sobrecarga laboral, además que no ha existido una capacitación adecuada a los colaboradores que les permita expandir los conocimientos que poseen sobre un área en específico, y al no existir esta preparación previa, los colaboradores evitan estar en contacto con los cliente que consideran que son “muy exigentes” pero en realidad, evitan que les hagan preguntas complejas y no saber como orientar o guiar al consumidor.

Conclusiones

1. Finalmente se puede decir que, en la gestión administrativa de la empresa Wolf Smartphone influye en gran medida las estrategias y planes empleados para enfrentar los cambios que se presenten a lo largo de su crecimiento organizacional. Se descubrió que la empresa no tenía una estructura clara del trabajo a cumplir, ni conocía las rutas a seguir en caso de necesidades presentadas con los clientes, por ello también en algunas ocasiones preferían derivar ciertos casos al propietario, siendo esto, un obstáculo que incide en la rentabilidad de la compra y venta de celulares y la atención del cliente.
2. Otro aspecto que se logró probar fue que los colaboradores tienen gran interés en fortalecer sus conocimientos y habilidades, para poder brindar una mejor atención a los clientes y resolver las dudas que ellos presenten, y así no tener que evadir a los consumidores que consideran como “exigentes”. Esto resalta la importancia de brindar capacitaciones a los colaboradores, siendo esto motivacional para el personal dado que realizarían sus tareas acordes a sus fortalezas, para ello, se debe supervisar cada una de las actividades que se deben cumplir según el puesto de trabajo.
3. La frustración y el cansancio laboral han incidido en el rendimiento laboral y por consiguiente en la atención al cliente, de modo que, las tareas asignadas al personal se cumplen, pero no en el tiempo previsto. Es importante trabajar en la retención de los clientes que han aumentado en el último periodo, y evitar pérdidas para la empresa; puesto que, Wolf Smartphone debe estar dispuesta a adaptarse y evolucionar para permanecer competitiva dentro del mercado y cumplir sus metas.
4. El área de marketing se ve afectada porque no hay una distribución específica de tareas que cumplir en relación al puesto de trabajo y las competencias laborales, siendo esto parte de la estructura básica de la empresa. Esta situación se demuestra con la información recopilada en la que, un solo colaborador se encarga de diversas tareas a la vez, generando ineficiencia en una de sus funciones. Además, que, hay un colaborador que posee las competencias adecuadas para trabajar de forma estratégica en el manejo de las redes sociales.

Recomendaciones

1. La empresa debería elaborar un plan de estratégico que le permita tener un direccionamiento claro para el cumplimiento de sus metas, y a su vez, tener las estrategias adecuadas para manejar un adecuado proceso de adaptabilidad que es lo que está afrontando la empresa en la actualidad.
2. Realizar una Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) que permita estructurar un plan de capacitación para los colaboradores de la empresa y el propietario, y de este modo, garantizar un trabajo viable y eficiente enfocado en el desarrollo de las aptitudes de cada trabajador.
3. Se debe efectuar una evaluación de desempeño que es esencial para la gestión administrativa, además que facilitará el control sobre el rendimiento laboral, y de este modo se podrán evitar pérdidas de clientes, ya que, si un colaborador presenta algunas dificultades para el cumplimiento de sus tareas, se debe actuar inmediatamente para optimizar los procesos.
4. Elaborar un manual de funciones, partiendo del organigrama de la empresa, dado que, en base a ello, se identificarán los puestos de trabajo que hay, y se distribuirán las actividades que debe cumplir cada colaborador en relación a sus competencias laborales.

Bibliografía

- Agirre, G. (2020). *El nuevo sistema de información de marketing. SIMK*. Madrid: ESIC.
- Arguello, A. (2020). *Administración de empresas. Elementos básicos*. Bolívar : Pons Publishing House .
- Calapiña, E. (2019). La planificación estratégica y la prospectiva, semejanzas y diferencias: una revisión de la literatura de los últimos 20 años. *Revista electrónica TAMBARA*, 742-759. Obtenido de https://tambara.org/wp-content/uploads/2019/09/6.LA-PLANIFICACION-ESTRATEGICA-Y-LA-PROSPECTIVA_toapanta_FINAL-FINAL.pdf
- Clemente, L. (2019). *Optimización de la eficiencia operativa de las oficinas de un banco comercial utilizando DEA (Data Envelopment Analysis)*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10525/Clemente_ml.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Fabbri, M. (2020). *Las técnicas de investigación : la observación*. Instituto de Ciencias Humanas. Obtenido de <http://institutocienciashumanas.com/wp-content/uploads/2020/03/Las-t%C3%A9cnicas-de-investigaci%C3%B3n.pdf>
- Feria, H. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de la indagación empírica? *Revista Didasc@lia: D&E*, XI(3), 60-78. Obtenido de <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992/997>
- González, S., Viteri, D., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032
- Guanoluisa, M. (2019). *La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral*. Chimborazo: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5804/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0026.pdf>
- Hernández, J. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula*(11), 66-67. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/issue/archive>
- Mendoza, V. M. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *FIPCAEC*, 6(3), 608-620. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Montserrat, K. (2019). *La entrevista semiestructurada y las fallas en la estructura. La revisión del método desde una psicología crítica y como unacrítica a la psicología*. México : Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
- Moreno, B. (2018). Revisiones Sistemáticas: definiciones y nociones básicas. *Revista Clínica Periodoncia Implantol*, 11(3), 184-186. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/piro/v11n3/0719-0107-piro-11-03-184.pdf>
- Muños, L. (2020). *Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las pymes*. Manabí : Universidad Estatal del Sur de Manabí .

- Núñez, A. P. (2020). La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 160-166. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300160&script=sci_arttext&tlng=en
- Orlis Barreto, I. R.-F. (2021). Crisis empresarial, factores que influyen y alteran la gestión de las empresas en Colombia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXVII(4), 93-112.
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-5. Obtenido de <http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/336/621>
- Saavedra, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 4(2), 1510-1524. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Soledispa, X. E., Pionce, J. M., & Sierra, M. C. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista científica. Dominio de las ciencias*, 8(1), 280-294. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>
- Suárez, C. (2020). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6(1), 87-101. doi:10.5281/zenodo.5513107
- Valle, J. (2021). La gestión administrativa y financiera y su influencia en el desarrollo empresarial. *Revista Científica. Ciencias económicas y empresariales*, 6(4), 242-256. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/480/837>

Anexos

Anexo 1: Carta de autorización de la empresa



Montalvo, 8 de agosto 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 WOLF SMARTPHONE del cantón Montalvo provincia de Los Ríos.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante BAÑO GAVILANEZ ANTHONY WALTER de la carrera de licenciatura en comercio 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 DE LA EMPRESA WOLF SMARTPHONE DE LA CIUDAD DE MONTALVO, PERIODO 2022**; el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente



Ing. Xavier Patricio Paredes Avila

C.I. 1207176676

Xavierparedes906@gmail.com, 0983629860

Anexo 2: RUC de la empresa

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes
Apellidos y nombres PAREDES AVILA XAVIER PATRICIO		Número RUC 1207176676001
Estado ACTIVO	Régimen RIMPE - NEGOCIO POPULAR	Artesano No registra
Fecha de registro 28/05/2019	Fecha de actualización 13/06/2019	
Inicio de actividades 28/05/2019	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 5 / LOS RIOS / MONTALVO		Obligado a llevar contabilidad NO
Tipo PERSONAS NATURALES	Agente de retención NO	Contribuyente especial NO
Domicilio tributario		
Ubicación geográfica		
Provincia: LOS RIOS Cantón: MONTALVO Parroquia: MONTALVO		
Dirección		
Calle: CALLE QUITO Número: S/N Intersección: AV 10 DE AGOSTO Número de piso: 0 Referencia: AL FRENTE DE LA LIBRERIA MARIA JOSE		
Medios de contacto		
Email: xavierparedes904@gmail.com Celular: 0983629880		
Actividades económicas		
• G47411301 - VENTA AL POR MENOR DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES: CELULARES, TUBOS ELECTRÓNICOS, ETCÉTERA. INCLUYE PARTES Y PIEZAS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.		
Establecimientos		
Abiertos 1	Cerrados 0	
Obligaciones tributarias		
• 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES		
i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec .		
Números del RUC anteriores		
No registra		

Apellidos y nombres
PAREDES AVILA XAVIER PATRICIO

Número RUC
1207176676001



Código de verificación: RCR1891803272946487
Fecha y hora de emisión: 11 de agosto de 2023 20:21
Dirección IP: 10.1.2.143

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

Anexo 3: Certificado de COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA WOLF SMARTPHONE DE LA CIUDAD DE MONTALVO, PERIODO 2022-ANTHONY BAÑO

2%

Similitudes

1

4%

Texto entre comillas

2% similitudes entre comillas

< 1%

Idioma no reconocido

Nombre del documento: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA WOLF SMARTPHONE DE LA CIUDAD DE MONTALVO, PERIODO 2022-ANTHONY BAÑO.docx

ID del documento: 2981e1145ec86562f55c2308d5b3d0b36e5f22dc

Tamaño del documento original: 45,69 kB

Autor: ANTHONY WALTER BAÑO GAVILANEZ

Depositante: ANTHONY WALTER BAÑO GAVILANEZ

Fecha de depósito: 13/9/2023

Tipo de carga: uri_submission

fecha de fin de análisis: 13/9/2023

Número de palabras: 8377

Número de caracteres: 54,195

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 dialnet.unirioja.es https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383991.pdf 1 fuente similar	1%	<div style="width: 10px; height: 10px; background-color: #ccc; border: 1px solid #ccc;"></div>	Palabras idénticas: 1% (85 palabras)
2	 www.mendeley.com Etapas del Proceso Administrativo - preview & related info ... https://www.mendeley.com/catalogue/afe5aa8-f5b3-366f-a320-8f72a2c052a2/ 1 fuente similar	< 1%	<div style="width: 10px; height: 10px; background-color: #ccc; border: 1px solid #ccc;"></div>	Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)

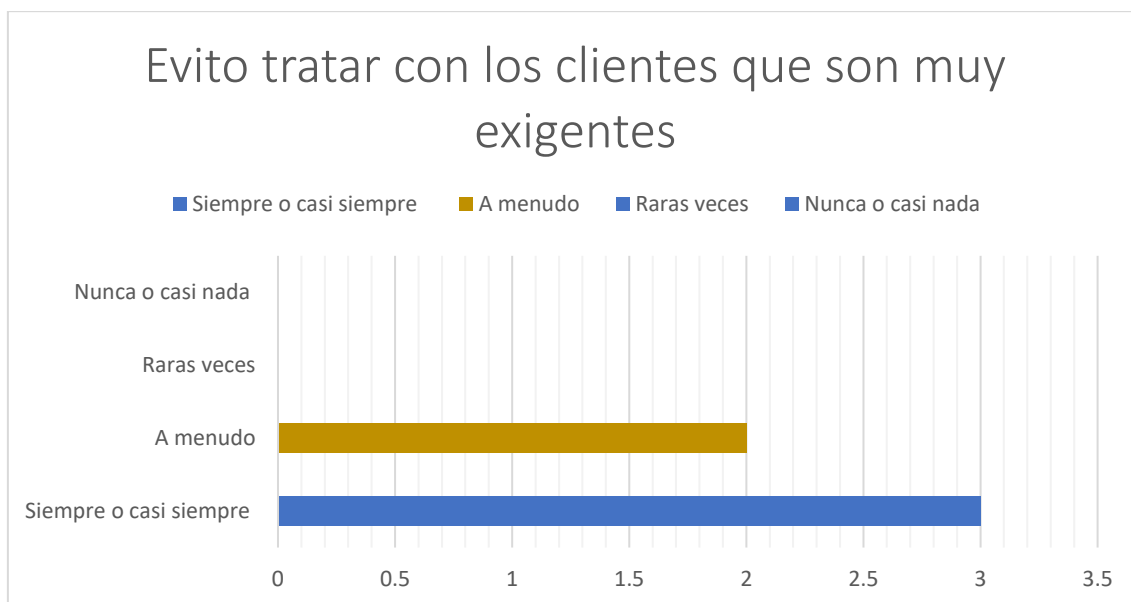
Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 concepto.de Gestión Administrativa - Concepto, funciones y características https://concepto.de/gestion-administrativa/	< 1%	<div style="width: 10px; height: 10px; background-color: #ccc; border: 1px solid #ccc;"></div>	Palabras idénticas: < 1% (19 palabras)
2	 www.redalyc.org Crisis empresarial, factores que influyen y alteran la gestión de... https://www.redalyc.org/journal/280/28069360088/28069360008.pdf	< 1%	<div style="width: 10px; height: 10px; background-color: #ccc; border: 1px solid #ccc;"></div>	Palabras idénticas: < 1% (17 palabras)
3	 fcaonline.unam.mx http://fcaonline.unam.mx/2006/1130/tocs/Anitadit.pdf	< 1%	<div style="width: 10px; height: 10px; background-color: #ccc; border: 1px solid #ccc;"></div>	Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)

Anexo 4: Estadística de la encuesta realizada en Google Forms

Gráfico 1:

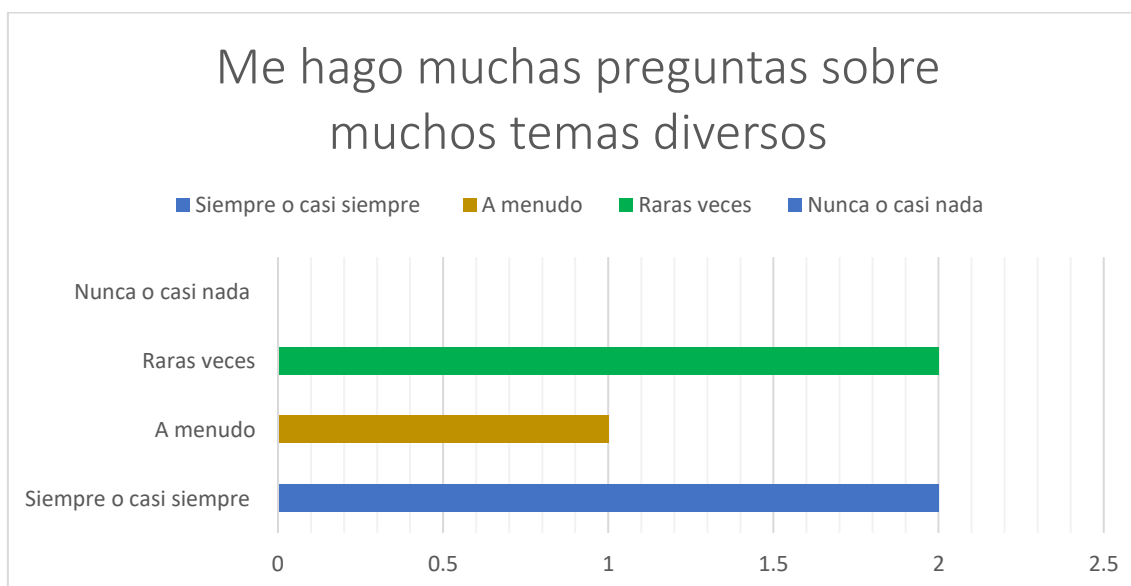
Pregunta 1: Evito tratar con los clientes que son muy exigentes



Nota: El gráfico muestra la respuesta obtenida en la encuesta realizada a través de Google Forms, en base al manual de CompeTea. Fuente: Elaboración propia (2023).

Gráfico 2:

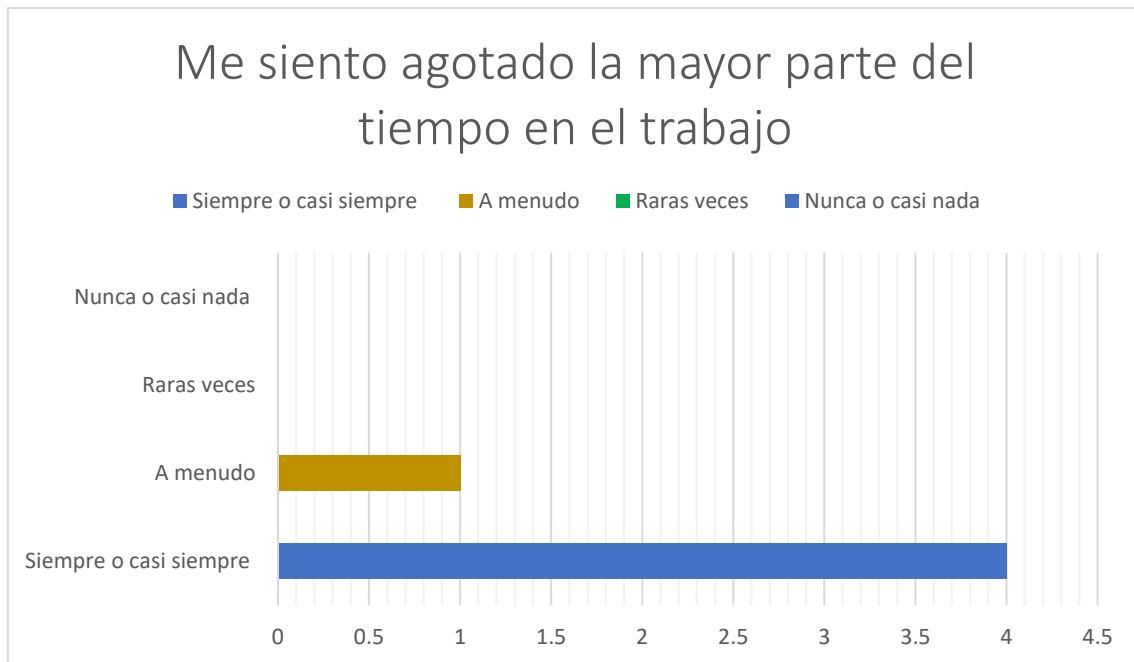
Pregunta 2: Me hago muchas sobre muchos temas diversos



Nota: El gráfico muestra la respuesta obtenida en la encuesta realizada a través de Google Forms, en base al manual de CompeTea. Fuente: Elaboración propia (2023).

Gráfico 3:

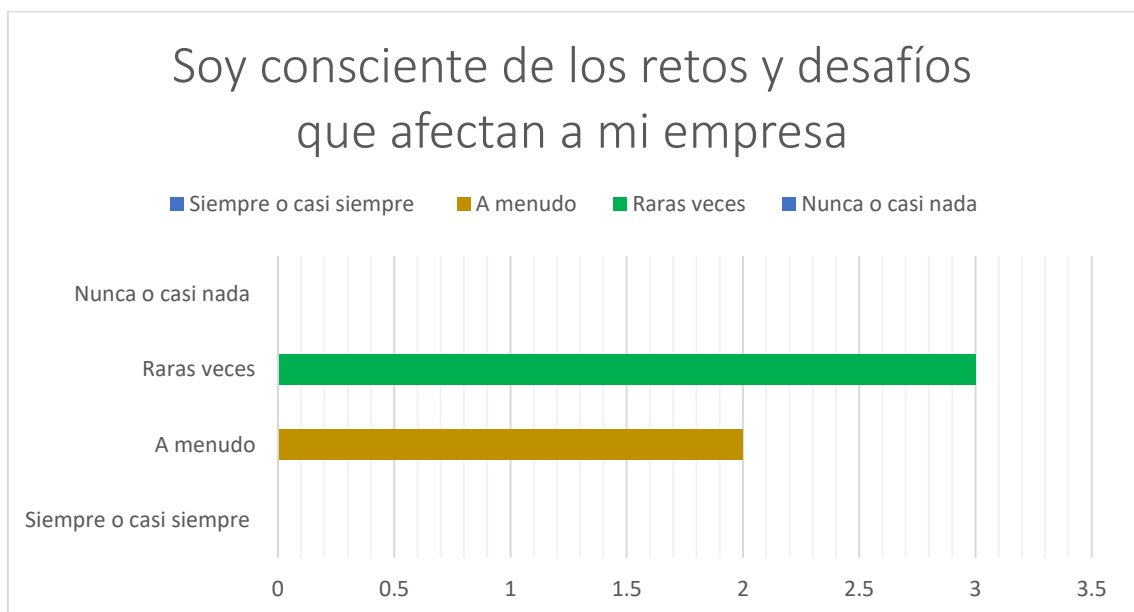
Pregunta 3: Me siento agotado la mayor parte del tiempo en el trabajo



Nota: El gráfico muestra la respuesta obtenida en la encuesta realizada a través de Google Forms, en base al manual de CompeTea. Fuente: Elaboración propia (2023).

Gráfico 4:

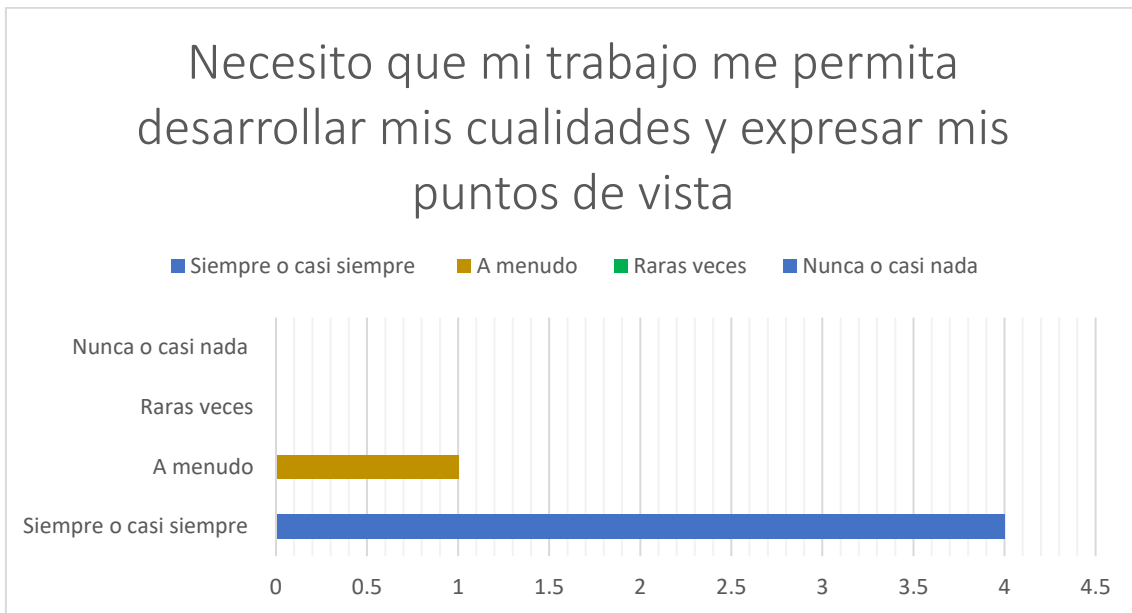
Pregunta 4: Soy consciente de los retos y desafíos que afectan a mi empresa



Nota: El gráfico muestra la respuesta obtenida en la encuesta realizada a través de Google Forms, en base al manual de CompeTea. Fuente: Elaboración propia (2023).

Gráfico 5:

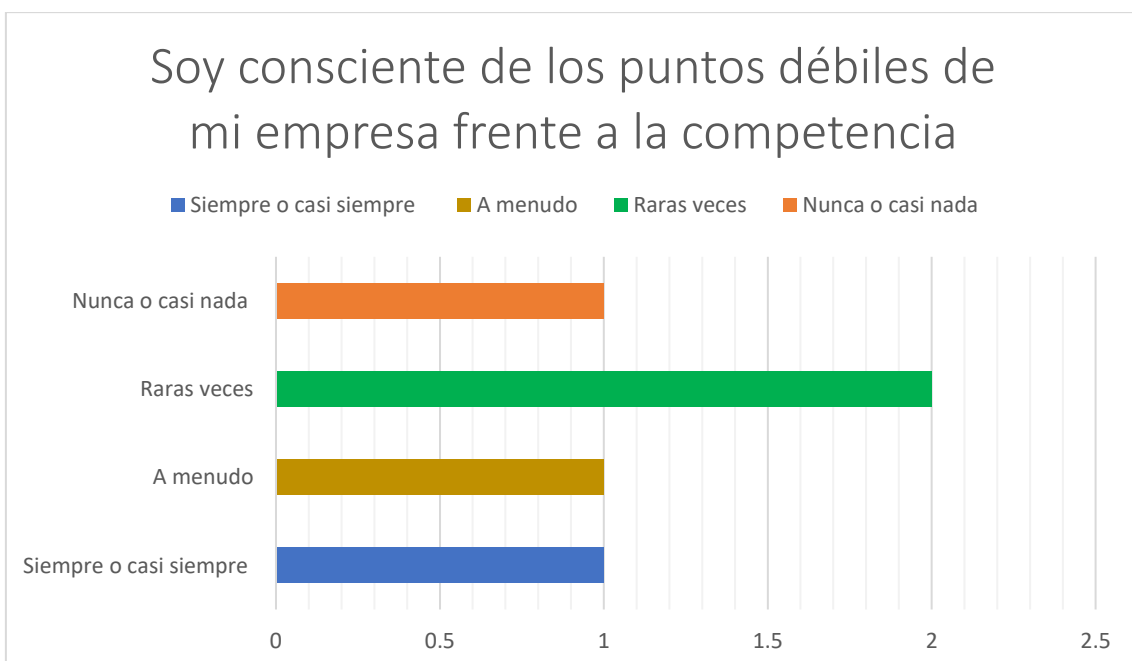
Pregunta 5: Necesito que mi trabajo me permita desarrollar mis cualidades y expresar mis puntos de vista



Nota: El gráfico muestra la respuesta obtenida en la encuesta realizada a través de Google Forms, en base al manual de CompeTea. Fuente: Elaboración propia (2023).

Gráfico 6:

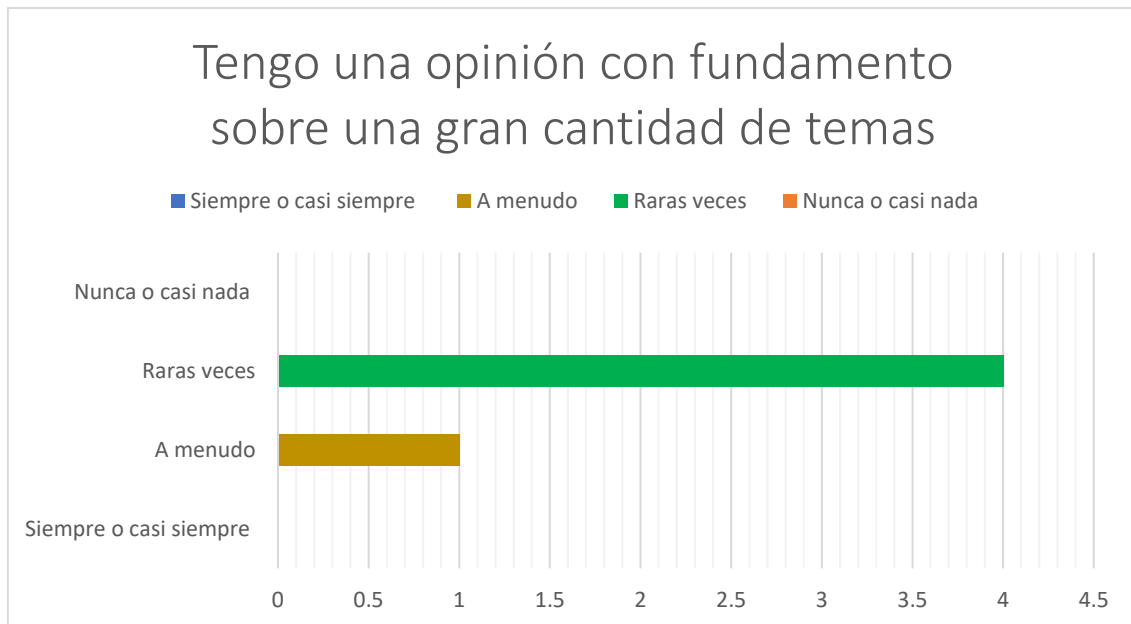
Pregunta 6: Soy consciente de los puntos débiles de mi empresa frente a la competencia



Nota: El gráfico muestra la respuesta obtenida en la encuesta realizada a través de Google Forms, en base al manual de CompeTea. Fuente: Elaboración propia (2023).

Gráfico 7:

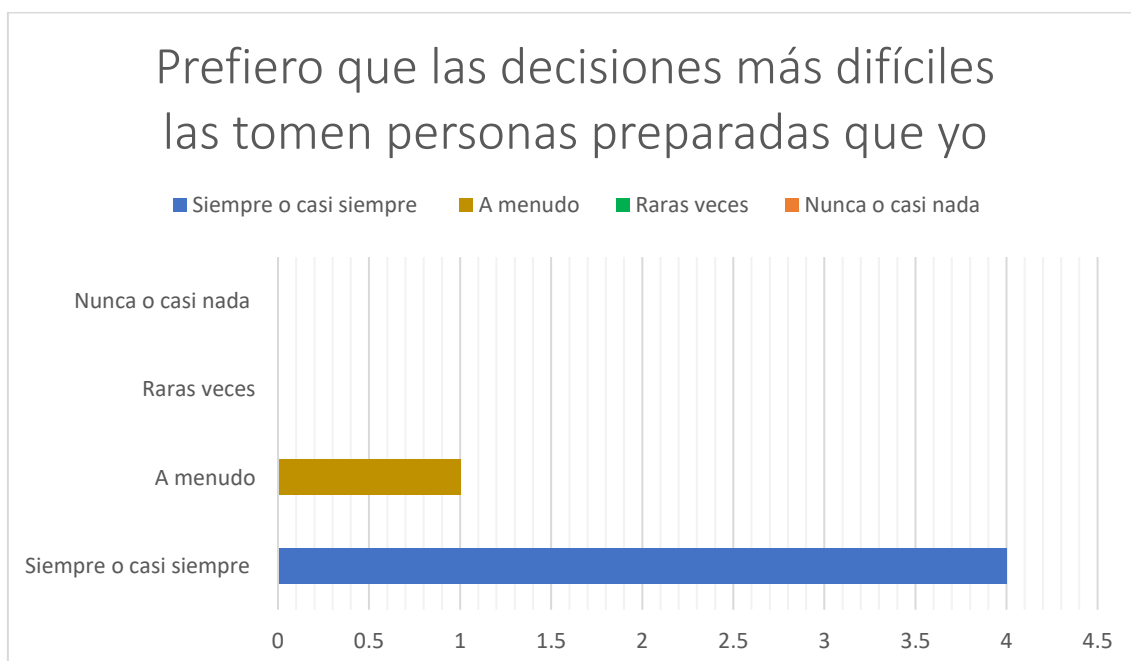
Pregunta 7: Tengo una opinión con fundamento sobre una gran cantidad de temas



Nota: El gráfico muestra la respuesta obtenida en la encuesta realizada a través de Google Forms, en base al manual de CompeTea. Fuente: Elaboración propia (2023).

Gráfico 8:

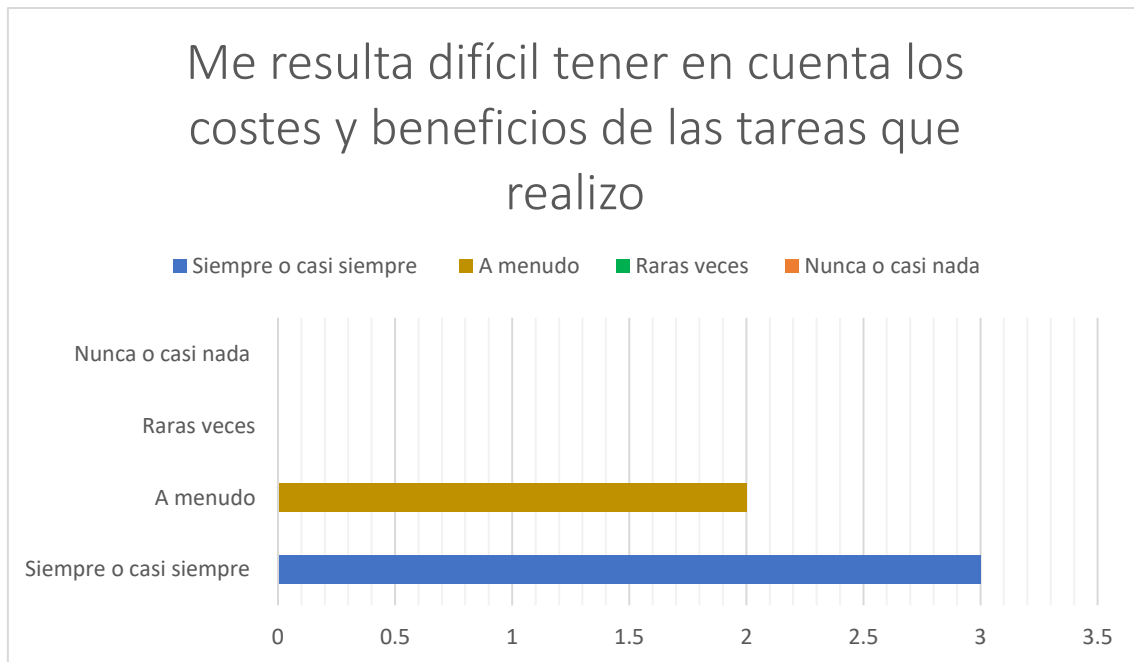
Pregunta 8: Prefiero que las decisiones más difíciles las tomen personas preparadas que yo



Nota: El gráfico muestra la respuesta obtenida en la encuesta realizada a través de Google Forms, en base al manual de CompeTea. Fuente: Elaboración propia (2023).

Gráfico 9:

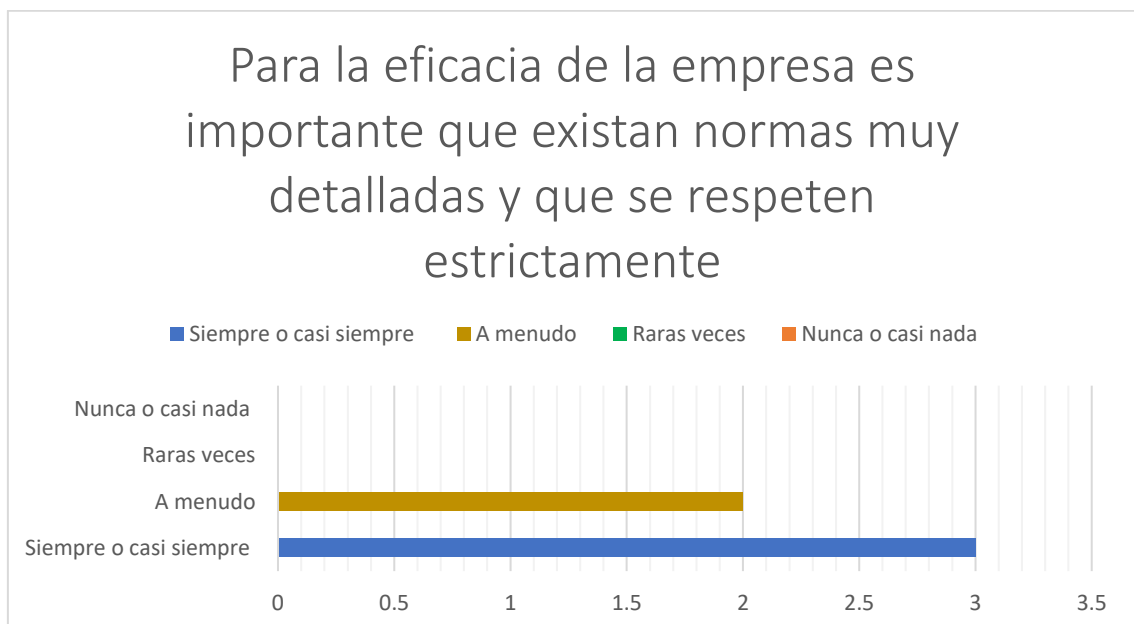
Pregunta 9: Me resulta difícil tener en cuenta los costes y beneficios de las tareas que realizo



Nota: El gráfico muestra la respuesta obtenida en la encuesta realizada a través de Google Forms, en base al manual de CompeTea. Fuente: Elaboración propia (2023).

Gráfico 10:

Pregunta 10: Para la eficacia de la empresa es importante que existan normas muy detalladas que se respeten estrictamente



Nota: El gráfico muestra la respuesta obtenida en la encuesta realizada a través de Google Forms, en base al manual de CompeTea. Fuente: Elaboración propia (2023).

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE WOLF SMARTPHONE

La información obtenida será de utilidad para la elaboración de un análisis de caso como proceso de titulación

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Evito tratar con los clientes que son muy exigentes *

Marca solo un óvalo.

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 Raras veces
 Nunca o casi nunca

2. Me hago muchas preguntas sobre muchos temas diversos *

Marca solo un óvalo.

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 Raras veces
 Nunca o casi nunca

3. Al hablar con un cliente hay que tratar de ver las cosas desde su punto de vista *

Marca solo un óvalo.

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 Raras veces
 Nunca o casi nunca

4. Soy consciente de los retos y desafíos que afectan a mi empresa *

Marca solo un óvalo.

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 Raras veces
 Nunca o casi nunca

5. Necesito que mi trabajo me permita desarrollar mis cualidades y expresar mis puntos de vista *

Marca solo un óvalo.

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 Raras veces
 Nunca o casi nunca

6. Soy consciente de los puntos débiles de mi empresa frente a la competencia *

Marca solo un óvalo.

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 Raras veces
 Nunca o casi nunca

7. Tengo una opinión con fundamento sobre una gran cantidad de temas *

Marca solo un óvalo.

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 Raras veces
 Nunca o casi nunca

8. Prefiero que las decisiones más difíciles las tomen personas más preparadas que yo *

Marca solo un óvalo.

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 Raras veces
 Nunca o casi nunca

9. Me resulta difícil tener en cuenta los costes y beneficios de las tareas que realizo *

Marca solo un óvalo.

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 Raras veces
 Nunca o casi nunca

10. Para la eficacia de la empresa es importante que existan normas muy detalladas y que se respeten estrictamente *

Marca solo un óvalo.

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 Raras veces
 Nunca o casi nunca

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios