



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

PROCESO DE TITULACIÓN  
JUNIO 2023 – OCTUBRE 2023

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA  
PRUEBA PRÁCTICA

LICENCIADA EN COMERCIO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
COMERCIO

TEMA:  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CYBER "ANDINACOM.NET" DEL  
CANTÓN MONTALVO, PERIODO 2022.

EGRESADA:  
JESSICA CARMELINA GALLEGOS MEDRANO

TUTOR  
ING. MARIO ALBERTO TOUMA FAYTONG

BABAHOYO – LOS RIOS – ECUADOR

**2023**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser el proveedor y portador de mi vida, de quien recibo fortaleza para seguir adelante y creer que todo lo puedo si estoy bajo su cobertura.

A mis Padres, quienes fueron los que incentivaron desde un principio en mis estudios y fueron influyentes en demostrarme que todo lo que uno se propone lo puede lograr, siempre llevando consigo los valores morales y creyentes.

*Jessica Carmelina Gallegos Medrano*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por su infinito amor, por ser fuente de esperanza y estar conmigo cuando más lo necesito.

A mis Hijos, quienes supieron esperar pacientemente y comprender que lo que estaba realizando mi estudio de caso del cual, tarde o temprano se obtendrá su recompensa.

A mis Padres, Por ser los autores principales de mi vida, por sus consejos, su amor, dedicación, cuyo esfuerzo logrado dan resultado a un proyecto más que coronó.

A mi Tutor: Ing. Mario Alberto Touma Faytong, por aceptar la tutoría, por ayudarme y ser uno de las personas que me animaban para poder concluir esta etapa.

*Jessica Carmelina Gallegos Medrano*

## INDICE

<b>INDICE</b> .....	<b>4</b>
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	<b>5</b>
<b>INDICE DE GRAFICOS</b> .....	<b>5</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>6</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>7</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>8</b>
<b>CONTEXTUALIZACION DEL PROBLEMA</b> .....	<b>10</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema.</b> .....	<b>10</b>
<b>1.2. Formulación del problema.</b> .....	<b>11</b>
<b>2. JUSTIFICACIÓN.</b> .....	<b>12</b>
<b>3. OBJETIVOS DE ESTUDIO.</b> .....	<b>13</b>
<b>Objetivo general.</b> .....	<b>13</b>
<b>Objetivos específicos.</b> .....	<b>13</b>
<b>4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.</b> .....	<b>14</b>
<b>DESARROLLO</b> .....	<b>15</b>
<b>Marco conceptual</b> .....	<b>15</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>27</b>
<b>RESULTADOS</b> .....	<b>28</b>
<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>30</b>
<b>CONCLUSIÓN</b> .....	<b>32</b>
<b>RECOMENDACIÓN</b> .....	<b>33</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>34</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>37</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla # 1 Tabla # 1. Servicio .....	29
Tabla # 2. Atención al cliente .....	29
Tabla # 3. Estrategia de calidad .....	29
Tabla # 4 Servicio .....	42
Tabla # 5 Publicidades .....	43
Tabla # 6 Atención al cliente .....	44
Tabla # 7 Ambiente laboral.....	45
Tabla # 8 Cyber Andinanet .....	46
Tabla # 9 Servicio de internet .....	47
Tabla # 10. Estrategia de calidad .....	48
Tabla # 11 Redes sociales .....	49
Tabla # 12. Precios.....	50
Tabla # 13. Servicio .....	51

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1: Servicio .....	42
Gráfico N° 2: Publicidades .....	43
Gráfico N° 3: Atención al cliente.....	44
Gráfico N° 4: Ambiente laboral .....	45
Gráfico N° 5: Cyber Andinanet .....	46
Gráfico N° 6: Servicio de internet .....	47
Gráfico N° 7: Estrategia de calidad .....	48
Gráfico N° 8: Redes sociales .....	49
Gráfico N° 9: Precios .....	50
Gráfico N° 10: Servicio .....	51

## RESUMEN

El presente estudio de caso se efectuó Cyber "Andinanet.Com" del cantón Montalvo, el objetivo principal es analizar los procesos de la Gestión Administrativa que influyen en el Cyber andinanet.com para mejorar su calidad y servicio, este trabajo pretende conocer la gestión administrativa para incrementar las ventas en el cyber, el motivo de este tema de investigación para incrementar las ventas, e impulsar nuevas alternativas para mejorar la gestión de la empresa.

Hoy en día la gestión administrativa, en una empresa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma.

La constante búsqueda de una gestión administrativa que permita darle una mejor imagen a la empresa, mejorar de los procesos administrativos, productivos, entre otros, que se desarrollan dentro de la misma, este artículo se centra en la organización con el fin de mejorar los procesos para su desarrollo y bienestar, cuyo objetivo fue determinar la situación en la que se encuentra la empresa y evidenciar si la gestión administrativa incide en la productividad, con la finalidad de cumplir con el objetivo planteado. La metodología empleada cuantitativa y descriptiva, el sustento de la base teórica está fundamentada en las variables, se obtuvo resultados con referencia a la discusión con los instrumentos que se aplicaron para llegar a los resultados, abordando temas exhaustivos aportando a la consolidación de los mismos que culmina en emitir conclusiones.

Palabras clave. Gestión administrativa, empresa, calidad, ventas, calidad.

## SUMMARY

The present case study was carried out Cyber "Andinanet.Com" of the Montalvo canton, the main objective is to analyze the Administrative Management processes that influence Cyber andinanet.com to improve its quality and service, this work aims to know the administrative management to increase sales in the cyber, the reason for this research topic to increase sales, and promote new alternatives to improve the management of the company. Today, administrative management in a company is key and serves as the basis for the execution and potentialization of tasks to meet the objectives set and contribute to its survival and growth.

The constant search for an administrative management that allows to give a better image to the company, improve the administrative, productive processes, among others, that are developed within it, this article focuses on the organization in order to improve the processes for their development and well-being, whose objective was to determine the situation in which the company is located and to show if the administrative management affects productivity, in order to meet the stated objective. The quantitative and descriptive methodology used, the support of the theoretical base is based on the variables, results were obtained with reference to the discussion with the instruments that were applied to reach the results, addressing exhaustive issues contributing to the consolidation of the same that culminates in issuing conclusions.

Keywords. Administrative management, company, quality, sales, quality.

## INTRODUCCION

El presente estudio de caso se enfoca en la gestión de ventas en el Cyber "Andinanet.Com" es una empresa constituida en el año 2017 del Cantón Montalvo propietaria Herminia Isabel Ruiz Patiño con Ruc: 1204599581001, tiene como misión satisfacer las necesidades de toda la población estudiantil y público en general, proporcionando servicio de calidad con los equipos de cómputos más actualizados y la más mayor velocidad de internet, al mismo tiempo brindar comodidad y seguridad, brindando los mejores precios para la satisfacción de los clientes, mientras que su visión es sobresalir en el mercado, como la única opción para todos los clientes en general y lograr el máximo crecimiento.

El Cyber "Andinanet.Com" local ubicado en la ciudad de Montalvo, ha demostrado tener un problema en las ventas, debido a la crisis que enfrentan muchos locales generando un cambio general en la empresa donde se decidió a las ventas virtuales y a domicilio.

Se analizó también la falta de actividades administrativas detalladas sobre los ingresos y egresos, herramientas tecnológicas para la venta y distribución del producto, como sabemos ahora en día las ventas a evolucionado, dando nuevas oportunidades y crecer sus negocios a través de internet, donde nuevos clientes por medio de redes sociales ha incrementado un poco las ventas.

En la actualidad la gestión administrativa con la que maneja la empresa se ha considerado uno de los puntos más importantes es el mundo de los negocios, donde hay que organizar, coordinar, y controlar utilizando todos los recursos que se presente en la empresa.

Como beneficiario directo tenemos los productos y el servicio donde se llevará a cabo para incrementar las ventas, como beneficiario indirecto tendríamos los usuarios y proveedores.



Tiene como objetivo analizar los procesos de la Gestión Administrativa que influyen en el Cyber andinanet.com del Cantón Montalvo para mejorar su calidad y servicio, identificando la calidad de servicio para lo cual se tratara de contestar las preguntas ¿Cuáles son los procesos que inciden en el modelo de gestión administrativa del cyber Andinanet.com del Cantón Montalvo?, en este caso de estudio se utilizó la metodología cuantitativa y descriptiva que permitió recopilar información.

Se aplicó ficha de observación, entrevistas y encuestas a los usuarios, y un cuestionario con preguntas abiertas con una línea de investigación de Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, para llevar a cabo el proceso administrativo y mejorar y cumplir los objetivos establecidos.

## CONTEXTUALIZACION DEL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema.

El Cyber Andinanet.com es una institución con fines de lucro, que ofrece varios tipos de artículos y servicios a sus clientes como son: fotocopias, recargas, servicios técnicos, ventas de útiles, librería y mantenimiento de computadoras e impresoras entre otras, el cual se encuentra ubicado en el Cantón Montalvo en las calles Antonia de las Bastidas y 10 de agosto frente al edificio Municipal el cual lo hace muy concurrido por los usuarios que requieren satisfacer alguna necesidad, no obstante, en la actualidad carece de un modelo administrativo.

La empresa tiene 6 años se dedica a prestar servicios de mantenimiento de computadoras e impresoras, es librería, provee el más alto grado de satisfacción a nuestros clientes, a través de una eficiente comercialización de productos informáticos, bajo un claro concepto de respeto mutuo y mejoramiento continuo.

La problemática que se plantea en el siguiente estudio de caso del cyber Andinanet.com del Cantón Montalvo, se hace referencia al mal manejo de la gestión administrativa el cual conlleva la disminución de la clientela. Otro factor que incide es la falta de personal el cual hace que los clientes se cansen de esperar ser atendidos, lo que conlleva como consecuencia que ya no recurra al cyber por la mala atención recibida, planificación administrativa donde detallan sus ingresos e egresos gastos inventarios, entrada y salida del personal. Esto hace que el cliente no regrese, ya que es importante para el local, alcanzar buenos resultados en el ingreso y así tener fidelidad de cliente.

Es necesario del fortalecimiento de una gestión administrativa eficiente en el Cyber "Andinanet.Com", pues al existir una incorrecta gestión administrativa dentro de la empresa, las ventas se reducirían considerablemente, afectando directamente a su rentabilidad, también

no tiene una persona que dirija la empresa, lo que ocasiona un bajo posicionamiento en el mercado, que no le permita obtener éxito, no cuenta con un plan de estrategias de ventas poniendo en riesgo el potencial de éxito de la empresa y su rentabilidad baja notablemente. El desarrollo de un plan de Marketing inadecuado, es un punto negativo para su desarrollo comercial, haciendo que la misma no sea conocida y competitiva en el mercado, ocasionando que no se cumpla con las metas y objetivos planteados.

La gestión administrativa demuestra indica las falencias que afectan relevante la productividad del cyber andinanet.com en su gestión administrativa, de tal modo se establecerá recomendaciones con el fin de aportar mejoras en el momento de brindar sus servicios, como también sus funciones administrativas. Por lo tanto, es importante analizar cada una de las falencias dentro de la microempresa. Este estudio será de utilidad para colaborar con la mejora de la administración del cyber, porque se reflejarán las anomalías que surgen de la mala administración del negocio, de este modo se podrá llevar de mejor manera las funciones administrativas.

El mercado está en estado activo, los usuarios adquieren y prestan el servicio del cyber, pero la ineficiente gestión administrativa que existen en el cyber más la competencia a la que estamos presenciando como empresa ha impedido que se trabaje con los clientes y no se busque implementar estrategias de ventas, ofreciendo a los usuarios productos tecnológicos a precios cómodos, que incentive a la población a realizar sus compras y no obligar al cliente a realizar sus compras.

## **1.2. Formulación del problema.**

¿Cuáles son los procesos que inciden en el modelo de gestión administrativa del cyber Andinanet.com del Cantón Montalvo?

## **2. JUSTIFICACIÓN.**

El presente estudio de caso nos permite conocer la situación actual del cyber andinanet.com que presenta anomalías en la práctica de sus actividades, tiene dificultad con la planeación que efectúan dentro de la organización, la cual puede ser afectado en la administración del cyber, como también la calidad y el servicio el cual ofrece, en papelería, librería, arreglo de computadoras e impresoras, y trabajos de investigación.

Este estudio de caso también se evidencio la falta de conocimientos de los empleados dentro de la productividad del cyber, realizar una mejor gestión administrativa a fin de cumplir los objetivos, lo cual impactará en forma positiva al ofrecer un servicio de calidad al usuario estudiante y por ende a la sociedad; con el fin de ayudar y viabilizar sus requerimientos y necesidades de manera precisa y oportuna. La investigación es factible puesto que se cuenta con acceso directo a los diferentes datos y sujetos para el análisis de este fenómeno.

Como aporte a esta investigación se justifica porque al hacer las averiguaciones a los clientes del Cyber Andinanet.com se pudo conocer con autenticidad de la empresa donde se manejan la gestión administrativa y en caso de ser aplicada los beneficios que han logrado con su correcta implementación, conociendo si ha influido en la satisfacción de los clientes, la cual es elemento clave que todo negocio debe cumplir para ganar clientela y un buen reconocimiento dentro del mercado, usando técnicas que conlleve a un aumento de intereses tanto en lo laboral como lo personal mejorar las instalaciones, y la atención al cliente motivando al personal y capacitarlo y que tenga una buena infraestructura apropiada.

Los beneficiarios de esta investigación serán los que conforman la parte administrativa, son los clientes del Cyber también beneficiará directamente a otras personas

que no son cliente que brinden el mismo servicio, así se podrá contar con una institución con un nivel de aceptación muy alto.

### **3. OBJETIVOS DE ESTUDIO.**

#### **Objetivo general.**

Analizar los procesos de la Gestión Administrativa que influyen en el Cyber andinanet.com del Cantón Montalvo para mejorar su calidad y servicio.

#### **Objetivos específicos.**

- Diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa Cyber andinanet.com.
- Identificar la calidad de servicio que brinda el Cyber andinanet.com
- Determinar si la rentabilidad en el Cyber andinanet.com se ve afectada por una deficiente gestión administrativa.
- Formular estrategias para que mejore la Gestión Administrativa del Cyber andinanet.com del Cantón Montalvo.
- Determinar el desempeño de la gestión administrativa por parte del personal.

#### **4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.**

La línea de investigación de este caso de estudio se relaciona con Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, en la sublínea Empresas e instituciones públicas y privadas, debido a que se analizará los procesos administrativos de los encargados y se lo realizara mediante la metodología descriptiva y cuantitativa ya que nos permite a través de los empleados obtener de manera ágil y rápida información, mediante de recopilación de datos utilizando la técnica de la entrevista y observación directa y así poder analizar, interpretar y organizar la problemática del comercial en cuanto a las falencias.

Sub Línea. Empresas e instituciones públicas y privadas.

La gestión empresarial es un trabajo continuo y permanente que requiere de profesionales preparados y dispuestos a innovar continuamente en su forma de hacer negocios. Una mala gestión administrativa puede acabar con la productividad y las ventas de la empresa, por ello es importante tener claro que la gestión es necesaria desde el inicio.

#### **5. Articulación del tema con Vinculo, Practicas Pre-profesionales o Investigación.**

Aplicación de procesos administrativos o comerciales en el sector público o privado.

El administrador de empresas actúa sobre el proceso administrativo, campo dinámico de las organizaciones. Tal actuación consiste en tomar decisiones en diferentes momentos y con diferentes horizontes de tiempo: a corto, mediano o largo plazo, con efectos sobre parte o toda la organización y con diferentes niveles de certidumbre e incertidumbre.

## **DESARROLLO**

### **Marco conceptual.**

Según (Quiroa Myrian, 2020) indica que la gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.

En efecto, en la gestión administrativa se aplican diferentes técnicas y procedimientos para darle un uso más eficiente a los recursos humanos, financieros y materiales que tiene una organización. El uso de los recursos se orienta en función de los objetivos que persigue la empresa. Es decir, la gestión administrativa se responsabiliza de utilizar coordinada y eficientemente los recursos. Por ello todas las funciones se organizan de manera que se pueda dirigir y controlar el manejo más adecuado de éstos. Estas funciones son la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control.

Además, la gestión administrativa permite mediante la conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos prevenir problemas futuros y sobre todo lograr la consecución de resultados favorables para la empresa.

Según (Correa Fernando, 2022) menciona que para poder entender la administración se debe conocer la perspectiva de la historia de su disciplina, los hechos acerca de lo que ha pasado en situaciones similares anteriores, y relacionarlas con otras experiencias y otros conocimientos actuales. Por eso la importancia de conocer la historia y origen de la administración.

La administración aparece desde que el hombre comienza a trabajar en sociedad. El surgimiento de la administración es un acontecimiento de primera importancia en la historia social en pocos casos, si los hay, una institución básicamente nueva, o algún nuevo grupo dirigente, han surgido tan rápido como la administración desde principios del siglo XX. Pocas veces en la historia de la humanidad una institución se ha manifestado indispensable con tanta rapidez.

Según (Westreicher Guillermo, 2020) define que la planificación es entonces, en términos generales, la definición de los procedimientos y estrategias a seguir para alcanzar ciertas metas.

Si lo vemos desde otro punto de vista, planificar significa anticiparnos a eventos que pueden representar una amenaza u oportunidad. De ese modo, se busca reducir los impactos negativos de dichas contingencias e impulsar los positivos. Es decir, planificar no solo significa definir un programa de acción, sino minimizar daños y maximizar la eficiencia.

Según (Hernandez, 2019) explica que el desarrollo organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio pues busca lograr una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en los ámbitos nacional e internacional. A lo largo del tiempo y desde que el desarrollo organizacional cobró importancia, diversos estudiosos de este campo han aportado definiciones de acuerdo con su percepción de la realidad y el ambiente prevaleciente en esos momentos (Pág. 7).

Según (Mendoza, 2021) menciona que el proceso administrativo edad antigua, la historia del pensamiento administrativo es muy ambigua, a pesar que el termino de administración es nuevo, ya que esta actividad nace cuando el hombre ha tomado decisiones



para la realización de las diferentes actividades de su vida cotidiana. Esta actividad nace desde la prehistoria cuando las tribus realizaban diferentes actividades para subsistir como la pesca, caza y recolección de productos, pero sin embargo estas funciones eran lideradas por jefes de tribus que distribuían los trabajos, relacionando esta actividad hasta la actualidad este símbolo de líder primitivo se relaciona en la actualidad a los líderes, empresarios y jefes de alto mando de las organizaciones.

Posteriormente, en las Antiguas civilizaciones en la cultura mesopotámica continuó este proceso administrativo, donde se desarrolló un sistema de control para administrar, ordenar, dirigir o controlar los sucesos, por lo cual era necesario la existencia de un sistema administrativo más amplio con el fin de llevar un mejor control.

Según (Sanchez Javier, 2020) indica que las estrategias de marketing son uno de los principales aspectos a trabajar dentro de las labores relacionadas con el marketing, ya que establecen las vías a seguir a la hora de conseguir los objetivos comerciales planteados por una empresa u organización, por lo que su correcto diseño es esencial para su funcionamiento a corto y largo plazo.

En ese sentido, es lógico señalar que las estrategias de marketing buscan principalmente conocer las necesidades con las que se encuentra en el presente una empresa y las que pueden tener los miembros o posibles clientes existentes en el mercado.

Dicho lo cual, un buen trabajo de marketing estratégico normalmente ayuda a encontrar posibles nichos de mercado donde focalizar el esfuerzo de una empresa o segmentos de mercado potencialmente útiles, siempre dentro de un mercado cada vez más competitivo. Son acciones desarrolladas para la consecución de objetivos, como dar a conocer nuevos productos o servicios, o lograr un aumento en ventas.

Según (Perez, 2023) define que una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

Según (Gonzales Victor, 2020) su conclusión con la gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas. La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control.

- Planificación: es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado.
- Organización: consiste en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados.
- Dirección: Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación.
- Control: Consiste en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones.

Según (Sanchez Javier, estructura de la empresa, 2020) menciona que la estructura empresarial sirve para determinar la titularidad de un negocio, así como para localizar en cuales de sus departamentos se desarrollan las actividades de control y mando. Es una forma

de jerarquización y reparto de responsabilidades y deberes dentro de un proyecto de carácter lucrativo.

La estructura empresarial en el cyber de la ciudad de Montalvo su estructura no es grande ni pequeña cuenta con tres personas de atención al cliente un cajero y el dueño, hay diferentes responsabilidades para cada uno de los empleados. Las empresas llevan a cabo una estructuración para dividir las múltiples acciones o actividades que realizan de manera cotidiana para, de este modo, ser capaces de delimitar sus áreas, establecer cadenas de mando o responsabilidad y lograr una mayor cooperación y coordinación que les ayude a mejorar su labor en conjunto. Es por tanto una herramienta útil y necesaria a la hora de fijar una estrategia empresarial.

Según (Riquelme Macias, 2023) indica que los procesos administrativos están dirigidos a generar aportes de valor a las organizaciones, para ello, la administración como ciencia social a adoptando un enfoque gerencial basado en cinco funciones administrativas, planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar; aplicados como procesos básicos de la administración.

Los procesos administrativos en la empresa tienen sus funciones de dirigir al personal que labora en el cyber, de organizar todo lo que tenga que ver con ventas atención al cliente, y cada designación laboral, dirige el dueño y controla la persona encargada de la empresa.

Según (Orozco Cecilia, 2023) menciona que la planeación, planeamiento o planificación, es el proceso que consiste en visualizar objetivos e identificar los recursos y actividades necesarias para lograrlos. Es esencial en prácticamente cualquier ámbito de la administración: educativo, gubernamental, financiero, político, personal, social y especialmente, empresarial.

En el cyber forman un grupo de trabajo unido donde planifican su labor diaria, cumplen con los objetivos propuestos diariamente, todo proceso de planeación correctamente, donde debe planificar funciones para del local, consiste en llegar a donde quiere llegar la empresa.

Según (Perez J, 2023) define que la labor del líder consiste en establecer una meta y conseguir que la mayor parte de las personas deseen y trabajen por alcanzarla. Es un elemento fundamental en los gestores del mundo empresarial, para sacar adelante una empresa u organización, teniendo un líder al frente con bastante eficiencia se puede lograr alcanzar los objetivos en el cyber de la ciudad de Montalvo.

Según (Hernandez Monica, 2020) explica que el control en el proceso administrativo es la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones para establecer las medidas correctivas necesarias. Permite que las actividades y procesos en el cyber se efectúen de la mejor manera y se puedan solventar los problemas que surjan, así como obtener aprendizajes a partir de la realización de estos procesos para poder hacer mejoras a futuro.

Según (Chavez Jose, 2023) indica que la satisfacción del cliente es una medición que indica el grado de satisfacción de un comprador al consumir un producto o servicio ofrecido por el Cyber. Esta valoración es el resultado de las expectativas del cliente hacia un producto o servicio y el valor real que recibe de este.

Según (Sanchez Alejandra, 2021) detalla las funciones primordiales de la gestión administrativa en una empresa son las de planificar y organizar el trabajo del factor humano que la compone, así como gestionar el tiempo que dedica su factor humano de forma eficiente mediante la digitalización, la gestión de los horarios de las jornadas de trabajo, así como de

las vacaciones y días de descanso de los trabajadores, y, por último, la de asegurar procesos de comunicación adecuados entre todos los miembros de la empresa.

Una buena forma de realizar una gestión administrativa en el Cyber "Andinanet.Com" eficiente es empezar por identificar todos los procesos que se realizan dentro de la empresa, cuáles son los departamentos y personas que están involucrados, y mejorarlos constantemente.

Las tareas del personal administrativo del cyber son muy variadas y van desde redactar y revisar documentos hasta archivar recibos, albaranes, informes y hojas de cálculo, así como gestionar la comunicación de la empresa con proveedores y clientes.

En el caso de administrativos, el trabajo puede ir desde la recepción de llamadas al control de la agenda, pasando por la gestión de archivos y de documentos, la recepción y atención al cliente o la actualización de las bases de datos.

Según (Lopez Angel, 2022) es una estrategia empresarial es una herramienta muy poderosa que ayudará a alcanzar objetivos Cyber "Andinanet.Com", centrándote en la planificación de métodos y tácticas como lineamientos a seguir por parte del equipo de trabajo. En definitiva, la estrategia empresarial engloba un conjunto de movimientos y acciones competitivas para atraer clientes, en definitiva, competir con éxito, fortalecer el desempeño y alcanzar las metas de la organización., competir con éxito, fortalecer el desempeño y alcanzar las metas de la organización.

Según (Montes Lourdes, 2019) menciona que las Empresas tienen una organización en particular, la cual permite enfocar distintas Áreas de Trabajo en las que se dividen las tareas de acuerdo a las Especializaciones, teniendo para los distintos empleados, un rol en particular dependiendo no solo de su Formación Profesional, sino también de su eficiencia

para lo cual han sido contratados. Una de estas áreas está justamente comprometida a la Administración de Empresas, tratándose básicamente, de un conjunto de reglas y prácticas que buscan optimizar el aprovechamiento de los recursos para que el cyber "Andinanet.Com", alcance sus objetivos.

Según (Espinoza Roberto, 2019) indica que las estrategias de marketing definen como se van a conseguir los objetivos comerciales de nuestra empresa. Para ello es necesario identificar y priorizar aquellos productos que tengan un mayor potencial y rentabilidad, seleccionar al público al que nos vamos a dirigir, trabajar de forma estratégica las diferentes variables que forman el marketing producto, precio, distribución y comunicación.

Según (Perez Ana, 2020) afirma que la organización empresarial consiste en poner en orden los recursos de la compañía. A ello, se procederá a establecer una serie de funciones que permitan alcanzar los objetivos propuestos. Queda manifiesta que la capacidad de del cyber refleja la idea de negocio y la claridad de las metas que se han propuesto en cada uno de los casos.

Responsabilidad Social Empresarial. Visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad (Lopez Jose, 2020).

Según (Ivan de Sousa, 2021) menciona que cuando hablamos de gestión empresarial, el punto más importante a considerar no es el producto o servicio que la empresa tiene para ofrecer, sino el principal activo de la empresa: las personas que forman parte de ella.

Si la administración de todos los departamentos va bien, es sin duda porque sus miembros están ejecutando eficientemente sus tareas. Aquellos que no puedan hacerlo deben buscar a sus líderes y pedir ayuda.

Cuando haya una persona o equipo a cargo de RRHH, sé consciente de lo que ocurre dentro de la empresa y de cómo es el nivel de satisfacción de tus empleados, ya que está directamente relacionado con la eficacia del trabajo que llevarás a cabo. la empresa a su objetivo.

Si esto no es lo que está sucediendo, es necesario revisar el modelo de gestión y aplicar uno que sea realmente eficiente para su negocio en particular.

Según (Esneca, 2023) indica que la administración es extraordinariamente importante en todos los ámbitos de la vida. Tan solo una correcta organización permite alcanzar el máximo beneficio, sea cual sea su propósito: social, político, económico. De esta manera, prestarle atención es la única manera de garantizar una coordinación entre grupos de personas. Además, únicamente a través de la administración se aumentan los niveles generales de eficiencia y eficacia para el cyber “Andinanet.Com” esto es un paso necesario para que comprendas la relevancia que, a su vez, tiene la gestión administrativa particularmente.

La eficiencia, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización (Perez & Porto, 2021).

Según (Rizo Mario, 2019) indica que hacer las cosas correctas, es decir, llevar a cabo tareas de la mejor manera, que conduzcan a la consecución de los resultados. Tiene que ver

con «qué» cosas se hacen. Eficacia es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos unión en grupo en el cyber “Andinanet.Com” y lograr mejorar los resultados en la gestión administrativa de la empresa.

Según (Lanus Miguel, 2022) define que la gestión por procesos durante muchos años, el diseño estructural de las empresas, no había evolucionado con relación a los requerimientos del enfoque organizacional. Se define ahora un nuevo concepto de estructura organizativa que considera que toda organización se puede concebir como una red de procesos interrelacionados o interconectados, a la cual se puede aplicar un modelo de gestión denominado Gestión basada en los Procesos (GbP).

Bajo este enfoque, la estructura organizativa vertical clásica, eficiente a nivel de Funciones, se orienta hacia estructuras de tipo horizontal, quien sostiene que no hay contraposición entre modelos, y que cada empresa debe buscar su equilibrio en función de sus propias necesidades y posibilidades.

Así el modelo de Gestión basada en los Procesos, se orienta a desarrollar la misión de la organización, mediante la satisfacción de las expectativas de sus clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad.

Pero este cambio de enfoque no es consecuencia de una mera idea, sino que refleja los resultados de la experiencia de las organizaciones que se han orientado en esta dirección.

Empresas líderes aplicaron el cambio organizativo, individualizando sus procesos, eligiendo los procesos relevantes, analizándolos y mejorándolos y finalmente utilizando este enfoque para transformar sus organizaciones. Luego de los buenos resultados logrados, aplicaron la experiencia obtenida para optimizar el resto de sus procesos en toda la organización (Lanus Miguel, 2022).



Según (Arguello Alexandra, 2020) explica que la motivación dentro del proceso de administración constituye un elemento esencial para lograr el cumplimiento de las metas. Se entiende por motivación al conjunto de estímulos que condicionan el modo de actuación de una persona. La motivación genera impulso en las personas que las hace elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. La motivación está relacionada con la capacidad de las personas para proveer eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la organización. Crea los incentivos necesarios para que un individuo busque mejorar el desarrollo de determinadas actividades, profesional y personalmente.

La capacitación no sólo ayuda a los empleados a adquirir nuevas habilidades y conocimientos, sino que también les ayuda a mantenerse comprometidos y motivados. Además, puede aumentar la productividad, mejorar el servicio al cliente e incrementar las utilidades de las empresas.

### 1. Mejora el rendimiento laboral

Como ya sabrás, la capacitación dota a los empleados de las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones laborales con mayor eficacia. Cuando los empleados reciben una formación adecuada, son más capaces de gestionar tareas, tomar decisiones y resolver problemas por sí mismos.

### 2. Aumenta la satisfacción laboral

Cuando los empleados reciben capacitación, se sienten más seguros de sus capacidades y es más probable que disfruten de su trabajo. Esto puede conducir a una mayor satisfacción en el trabajo, lo que en última instancia puede resultar en mayores tasas de retención de empleados.

### 3. Aumenta la confianza y la moral.

Ayuda a los empleados a desarrollar nuevas habilidades y adquirir conocimientos que pueden utilizar para avanzar en sus carreras. Esto puede aumentar su confianza y moral, haciéndoles sentir más valorados y apreciados por sus empleadores.

#### 4. Fomenta el desarrollo profesional.

Al invertir en la formación y el desarrollo de sus empleados, las empresas demuestran su compromiso con el crecimiento y el desarrollo profesional del talento humano. Esto puede ayudar a los empleados a sentirse más comprometidos con su empresa y a permanecer en ella mucho más tiempo (Reyes Emanuel, 2022).

## **MARCO METODOLÓGICO**

La metodología en el estudio será descriptiva con tendencia cuantitativa, con información proporcionado por el cyber Andinanet.com del Cantón Montalvo. La información se hace con base a la recolección de datos para probar la hipótesis planteada, y la medición numérica y estadística, para establecer el comportamiento en el mercado de la empresa.

Método descriptivo, permite establecer las diferentes herramientas que se utilizan constantemente para trabajar las estrategias de distribución y comercialización aplicadas por el cyber Andinanet.com del Cantón Montalvo, y así podrá destacarse en cualquier campo que preste sus servicios.

### **Encuesta.**

Permite obtener información de los sujetos del estudio, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. Se puede aplicar en grandes áreas geográficas.

### **Entrevista.**

Es una técnica que permite obtener respuestas verbales sobre el problema a investigar. Implica una comunicación directa entre el investigador y el sujeto de la investigación.

### **Instrumentos.**

Mecanismo que usa el investigador para recolectar y registrar la información: formularios, pruebas, test, entrevista, encuestas y listas de chequeo.

## RESULTADOS

#	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	¿Usted realiza estrategias para incrementar las ventas del Cyber?	La ventas las realizo no siempre, y lo hago por redes sociales, muy poco.
2	¿Entregan los trabajos con puntualidad?	Si, a veces cuando mucho recargo de trabajo por unos minutos de retraso pero a la hora acordada siempre con puntualidad.
3	¿Los empleados ofrecen un buen servicio?	Si, una buena atención al cliente.
4	¿Ha tenido inconvenientes con los clientes?	Si, en ocasiones, porque son apurados, porque se le quedan dispositivos en las Pc, o cuando son muy exigentes, o quieren bajos precios al valor que se les indica.
5	¿Qué tipo de capacitaciones utiliza el personal del Cyber?	El tipo de capacitación lo doy yo como gerente y propietario.
6	¿Usted les da solución a los problemas del Cyber?	Si depende la solución que haya que solucionar.
7	¿A tenido problemas con los clientes por motivo de precios?	Sí, porque del precio que se le da, desean los precios más bajo.

8	¿Qué estrategias publicitarias utiliza dentro del Cyber?	Descuentos, ofertas.
9	¿El personal está asegurado por medio del IESS?	No porque las ventas están bajas, no hay muchos ingresos.
10	¿Cómo mide el nivel de satisfacción del cliente?	Porque son frecuentes, y regresan nuevamente por el excelente trabajo que se realiza.

*Fuente. Usuarios de la ciudad de Montalvo  
Elaborado. Jessica Carmelina Gallegos Medrano*

¿Cómo califica usted el servicio en el Cyber “Andinanet Com”?

Tabla # 1 Tabla # 1. Servicio

Alternativa	Cantidad	%
<b>Muy Bueno</b>	25	38%
<b>Bueno</b>	40	62%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>Total.</b>	65	100%

*Fuente. Usuarios de la ciudad de Montalvo  
Elaborado. Jessica Carmelina Gallegos Medrano*

¿El personal del cyber está capacitado para la atención al cliente?

Tabla # 2. Atención al cliente

Alternativa	Cantidad	%
<b>Si</b>	17	26%
<b>No</b>	0	0%
<b>A veces</b>	48	74%
<b>Total.</b>	65	100%

*Fuente. Usuarios de la ciudad de Montalvo  
Elaborado. Jessica Carmelina Gallegos Medrano*

¿El Cyber tiene Estrategias de calidad para el servicio al cliente?

Tabla # 3. Estrategia de calidad

<b>Alternativa</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	5	8%
<b>No</b>	29	45%
<b>A veces</b>	31	47%
<b>Total.</b>	65	100%

Fuente. Usuarios de la ciudad de Montalvo

Elaborado. Jessica Carmelina Gallegos Medrano

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El presente estudio de caso se investigó, la gestión administrativa de la ciudad de Montalvo, se pudo evidenciar algunos problemas por motivo de la mala administración, las ventas han dejado de incrementar, ya no son las mismas de antes, hay problemas administrativos, mala atención, falta de estrategias, desmotivación, capacitación al personal.

Se pudo identificar que no tienen una planificación detallada administrativa llevar un registro de sus ingresos y egresos y gastos y todo lo que tenga que ver con el Cyber, la falta de conocimientos de los empleados dentro de la productividad hay que tratar de realizar una mejor gestión administrativa.

También ser evidencio por medio de entrevista al gerente, que los empleados no se encuentran asegurados al IEES, y que dependiendo al problema puede dar solución, ya que los empleados solo son capacitados por él, no llevan un buen manejo administrativo.

De los resultados de las encuestas el 62% de los clientes se manifiesta que el servicio es bueno en el Cyber "Andinet Com", y el 38% mencionaron que el servicio es muy bueno ya que son personas que frecuentan del lugar, porque no tienen la facilidad de computadora. También el 62% indico que el personal del cyber "Andinet Com" no es eficiente, y con un 38% indico que si lo es.

El 54% de los clientes encuestados menciono que con frecuencia presta servicios al cyber "Andinanet Com", porque no pueden solucionar sus problemas, o tareas, y con un 23% muy frecuente y el 23% frecuente. Hay señales evidentes que el cyber está siendo mal gestionada, como una bajada de las ventas y los ingresos, la pérdida de clientes importante o la caída del precio. Sin embargo, son muchas las señales de alerta que pasan desapercibidas, sean evidentes o no, abordarlas directa y contundentemente es la mejor forma de salir de una mala gestión de un negocio.

Además, el 74% de los clientes encuestados indicaron que a veces el personal del cyber está capacitado para la atención al cliente, por motivo que no tienen experiencia en lo que se puso observar, el 26% indicaron que sí.

Una mala administración puede ejercer un impacto en las operaciones generales de una compañía y sus empleados. Los gerentes incompetentes existen, y pueden tener desafíos en lo que respecta a los integrantes del personal y la capacidad de mantenerlos motivados. Además, los supervisores deficientes quizás no tengan la habilidad de equilibrar los presupuestos, incrementar los ingresos o desempeñar otras tareas cruciales de forma capaz. Si los empleados se quejan por tener que trabajar en tu equipo administrativo, investiga los reclamos para que tu organización no sufra daños irreparables debido a un pésimo liderazgo.

Cabe destacar que la gestión administrativa tiene como finalidad establecer estrategias para el crecimiento, desarrollo y posicionamiento de manera correcta en una entidad, por lo tanto, el profesional responsable deberá llevar un control minucioso y exhaustivo y así poder alcanzar la efectividad de las acciones lograr los resultados planteados.

En base a la recolección investigada mediante al estudio de caso se utilizó encuestas y entrevistas para el personal del Cyber "Andinanet.Com" local ubicado en la ciudad de Montalvo.

## CONCLUSIÓN

A través del presente estudio investigativo del Cyber "Andinanet.Com" local ubicado en la ciudad de Montalvo. se analizan las siguientes conclusiones.

Se evidencio una mala administración los empleados no capacitados, y pueden tener desafíos en lo que respecta a los integrantes del personal y la capacidad de mantenerlos motivados.

Una mala gestión administrativa puede tener graves consecuencias para el Cyber "Andinanet.Com", tener una administración incorrecta, errores contables o falta de transparencia en la gestión pueden acarrear consecuencias como bajos ingresos, no llevar sus registros, no afiliar a sus empleados.

También está afectando el desarrollo económico del Cyber "Andinanet.Com", y no llevar una correcta administración, al no llevar un buen control administrativo y no tienen personal con experiencia ni capacitado, lo que logra obtener bajas ventas.

Se determinó que las falencias que existen en el cyber se ve afectado el desempeño laboral por falta de trabajo administrativo lo que puede ocasionar problemas a la empresa, en la cual debería optar por buscar una persona con experiencia que los capacite para que lleven una buena administración.



## **RECOMENDACIÓN**

Capacitar al personal y que sea más comprometido en la elaboración de tareas, que ayudarán al desarrollo del Cyber "Andinanet.Com", de la ciudad de Montalvo.

Establecer estrategias de publicidad para mejorar la imagen del Cyber "Andinanet.Com", y puedan incrementar las ventas.

Mantener un buen ambiente laboral controlando planificando para el buen funcionamiento del cyber creando estrategias que sirvan de herramientas para satisfacer a los clientes.

Mejorar la gestión administrativa controlando los ingresos y egresos del cyber, es importante contratar una persona capacitada que le ayude a llevar una buena administración eficaz, como una buena atención al cliente, registrando a diario sus actividades implementando estrategias para que mejore a la vez sus ingresos.

## BIBLIOGRAFÍA.

- Chavez Jose. (2023). *sastificacion con el lciente*. Retrieved from <https://www.ceupe.com/blog/satisfaccion-del-cliente.html>
- Correa Fernando. (2022). *aministracion*. Retrieved from <https://www.gestiopolis.com/definicion-de-administracion-y-teorias-administrativas/>
- Esneca. (2023, 08 3). *Administracion*. Retrieved from <https://www.esneca.com/blog/gestion-administrativa-definicion/>
- Espinoza Roberto. (2019). *estrategia de marketing*. Retrieved from <https://robertoespinosa.es/estrategias-de-marketing-concepto-tipos/>
- Gonzales Victor. (2020, 08). *gestion administrativa*. Retrieved from [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20est%C3%A1%20a,flujo%20de%20informaci%C3%B3n%20sea%20efectivo.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20est%C3%A1%20a,flujo%20de%20informaci%C3%B3n%20sea%20efectivo.)
- Hernandez. (2019, 11 3). *desarrollo organizacional*. Retrieved from [https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/3\\_Desarrollo-organizacional.pdf](https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/3_Desarrollo-organizacional.pdf)
- Hernandez Monica. (2020, 07 7). *control administrativo*. Retrieved from <https://www.uic.mx/noticias/la-importancia-del-control-en-la-administracion/>

- Ivan de Sousa. (2021, 4). *gestion empresarial*. Retrieved from <https://blog.zapsign.com.br/es/modelo-de-gestao-da-empresa/>
- Lanus Miguel. (2022). *gestion por procesos*. *scielo*, [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082010000100004](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004).
- Lopez Angel. (2022, 05). *estrategia empresarial*. Retrieved from <https://rockcontent.com/es/blog/estrategia-empresarial/>
- Lopez Jose. (2020). *gestion empresarial*. Retrieved from <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/50969/LuisLopezJosue.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza. (2021, 04). *proceso administrativo*. Retrieved from <file:///C:/Users/majim/Downloads/414-Texto%20del%20art%C3%ADculo-780-2-10-20210423.pdf>
- Montes Lourdes. (2019, 03 7). *administracion*. Retrieved from <https://bindiva.com/blog/la-importancia-de-la-administracion-en-las-empresas/>
- Orozco Cecilia. (2023, 05 3). *Planeacion*.
- Perez & Porto. (2021, 06 23). *eficiencia*. Retrieved from <https://definicion.de/eficiencia/>
- Perez. (2023, 08 10). *organizacion*. Retrieved from <https://definicion.de/organizacion/>
- Perez Ana. (2020). *Organizacion*. Retrieved from <https://www.obsbusiness.school/blog/organizacion-empresarial-caracteristicas-objetivos-y-tipos-de-organizacion>
- Perez J. (2023, 09 06). *liderazgo*. Retrieved from <https://definicion.de/liderazgo/>

- Quiroa Myrian. (2020, 11 20). *gestion administrativa*. Retrieved from <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Riquelme Macias. (2023). *funciones administrativas*. Retrieved from <https://www.webyempresas.com/funciones-administrativas/>
- Rizo Mario. (2019). *Eficacia*. Retrieved from <https://www.forbes.com.mx/eficiencia-eficacia-efectividad-son-lo-mismo/>
- Sanchez Alejandra. (2021, 02). *gestion administrativo*. Retrieved from <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>
- Sanchez Javier. (2020, 03 01). *estrategia de marketing*. Retrieved from <https://economipedia.com/definiciones/estrategias-de-marketing.html>
- Sanchez Javier. (2020, 03 01). *estructura de la emprea*. Retrieved from <https://definiciones/estructura-empresarial.html>
- Westreicher Guillermo. (2020, 08 01). *planeacion* . Retrieved from <https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html>

# **ANEXOS**





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

**ANEXO 1**

**ENTREVISTA AL GERENTE DEL CYBER**

**Objetivo. Determinar la incidencia Gestión Administrativa del CYBER "ANDINANET.COM" del cantón Montalvo, periodo 2022.**

1. ¿Usted realiza estrategias para incrementar las ventas del Cyber?
2. ¿Usted les da solución a los problemas del Cyber?
3. ¿Entregan los trabajos con puntualidad?
4. ¿Los empleados ofrecen un buen servicio?
5. ¿Ha tenido inconvenientes con los clientes?
6. ¿Qué tipo de capacitaciones utiliza el personal del Cyber?
7. ¿A tenido problemas con los clientes por motivo de precios?
8. ¿Qué estrategias publicitarias utiliza dentro del Cyber?
9. ¿El personal está asegurado por medio del IESS?
10. ¿Cómo mide el nivel de satisfacción del cliente?



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

**ANEXO 2**

**ENCUESTA A LOS CLIENTES**

**Objetivo.** Identificar la Gestión Administrativa del CYBER "ANDINANET.COM" del cantón Montalvo, periodo 2022.

Muestra de población de la ciudad de Montalvo: 65

1. ¿Cómo califica usted el servicio en el Cyber "Andinanet Com"?
  - a) Muy Bueno
  - b) Bueno
  - c) Regular
2. ¿El cyber publica publicidades de promociones?
  - a) Si
  - b) No
  - c) A veces
3. ¿El personal del cyber está capacitado para la atención al cliente?
  - a) Si
  - b) No
  - c) A veces
4. ¿El cyber tiene un buen ambiente laboral para los clientes?
  - a) Siempre
  - b) Casi Siempre
  - c) A veces
5. ¿El personal del cyber "Andinanet Com" es eficiente?
  - a) Si
  - b) no
  - c) A veces
6. ¿El servicio de internet suple las necesidades?



- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) A veces

7. ¿El Cyber tiene Estrategias de calidad para el servicio al cliente?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

8. ¿Le responde de manera inmediata la atención al cliente por medio de las redes sociales?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) A veces

9. ¿Los precios del cyber "Andinanet Com" son?

- a) Bajos
- b) Altos
- c) Medio

10. ¿Con que frecuencia usted presta servicios al cyber "Andinanet Com"?

- a) Frecuente
- b) Muy Frecuente
- c) A veces

## ENCUESTA A LOS CLIENTES

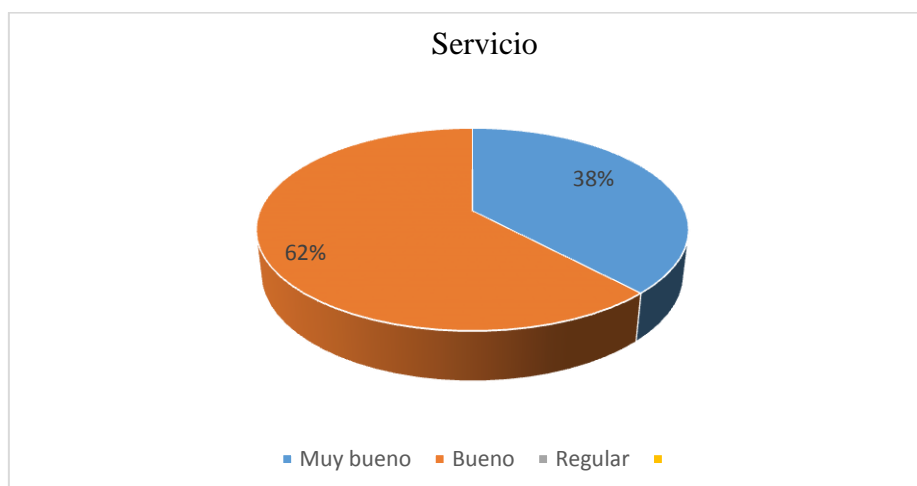
1. ¿Cómo califica usted el servicio en el Cyber “Andinanet Com”?

Tabla # 4 Servicio

Alternativa	Cantidad	%
Muy Bueno	25	38%
Bueno	40	62%
Regular	0	0%
<b>Total.</b>	65	100%

*Fuente. Usuarios de la ciudad de Montalvo  
Elaborado. Jessica Carmelina Gallegos Medrano*

Gráfico N° 1: Servicio



### **Análisis e interpretación de datos.**

Con el 62% de los clientes encuestados se manifiesta que el servicio es bueno en el Cyber “Andinanet Com”, y el 38% mencionaron que el servicio es muy bueno ya que son personas que frecuentan del lugar, porque no tienen la facilidad de computadora.

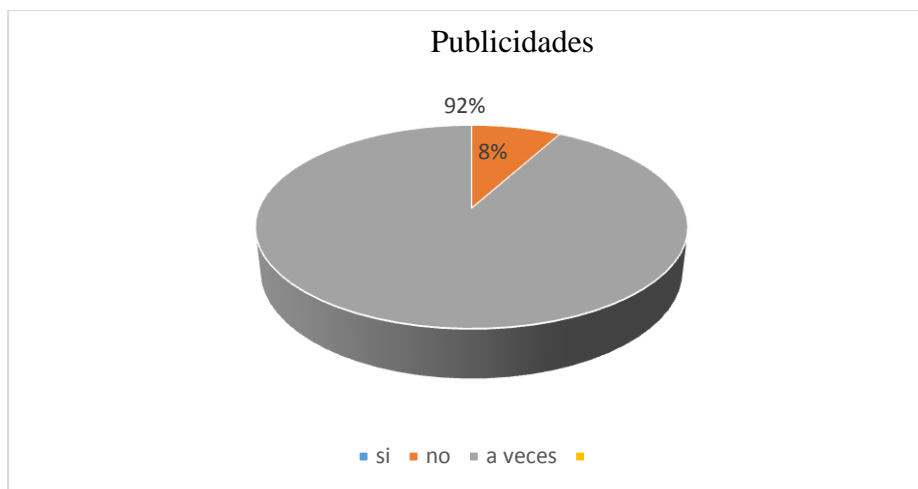
2. ¿El cyber publica publicidades de promociones?

Tabla # 5 Publicidades

Alternativa	Cantidad	%
Si	0	0%
No	5	8%
A veces	60	92%
<b>Total.</b>	65	100%

*Fuente. Usuarios de la ciudad de Montalvo  
Elaborado. Jessica Carmelina Gallegos Medrano*

Gráfico N° 2: Publicidades



**Análisis e interpretación de datos.**

Los encuestados mencionaron que el 92% que el cyber publica publicidades de promociones, en las redes sociales cada quince días lo hacen, y con un 8% indicaron que no.

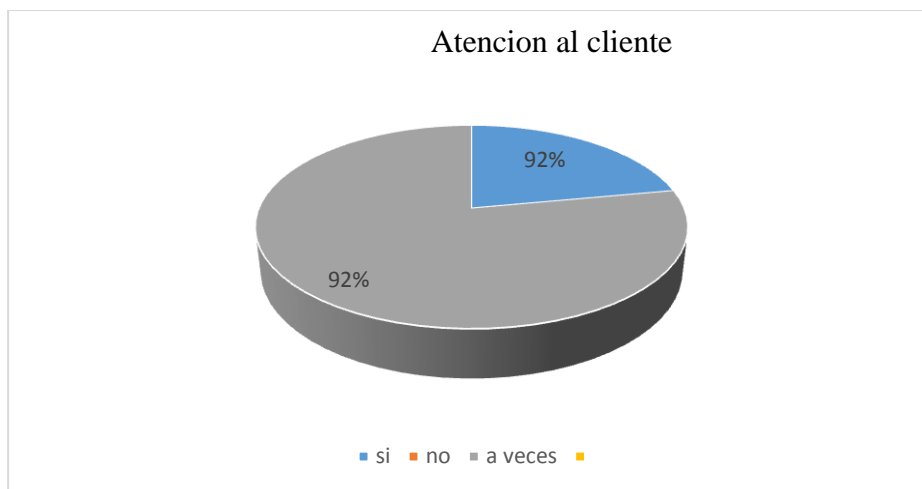
3. ¿El personal del cyber está capacitado para la atención al cliente?

Tabla # 6 Atención al cliente

Alternativa	Cantidad	%
Si	17	26%
No	0	0%
A veces	48	74%
<b>Total.</b>	65	100%

Fuente. Usuarios de la ciudad de Montalvo  
Elaborado. Jessica Carmelina Gallegos Medrano

Gráfico N° 3: Atención al cliente



**Análisis e interpretación de datos.**

El 74% de los clientes encuestados indicaron que a veces el personal del cyber está capacitado para la atención al cliente, por motivo que no tienen experiencia en lo que se puso observar, el 26% indicaron que sí.

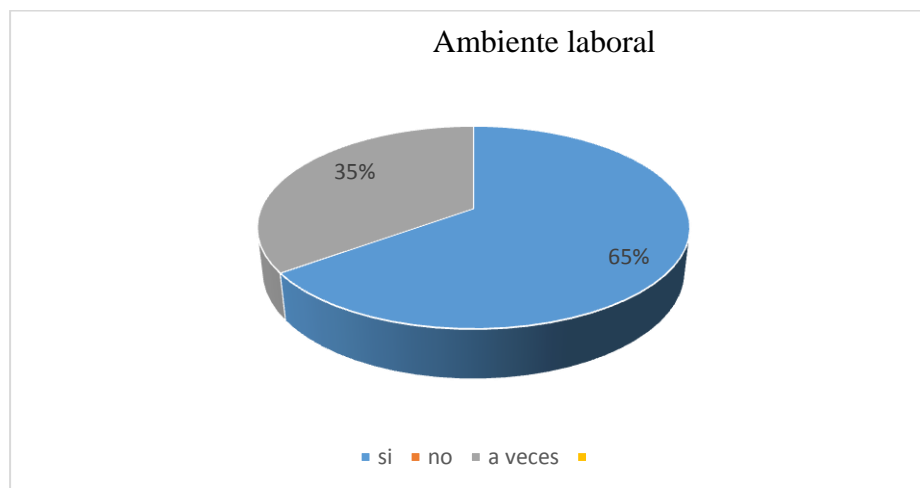
4. ¿El cyber tiene un buen ambiente laboral para los clientes?

Tabla # 7 Ambiente laboral

Alternativa	Cantidad	%
Si	42	65%
No	0	0%
A veces	23	35%
<b>Total.</b>	65	100%

*Fuente. Usuarios de la ciudad de Montalvo  
Elaborado. Jessica Carmelina Gallegos Medrano*

Gráfico N° 4: Ambiente laboral



#### **Análisis e interpretación de datos.**

El 65% de los clientes encuestados mencionaron que el cyber tiene un buen ambiente laboral, música, buena atención, y con el 35% indico que a veces.

5. ¿El personal del cyber “Andinanet Com” es eficiente?

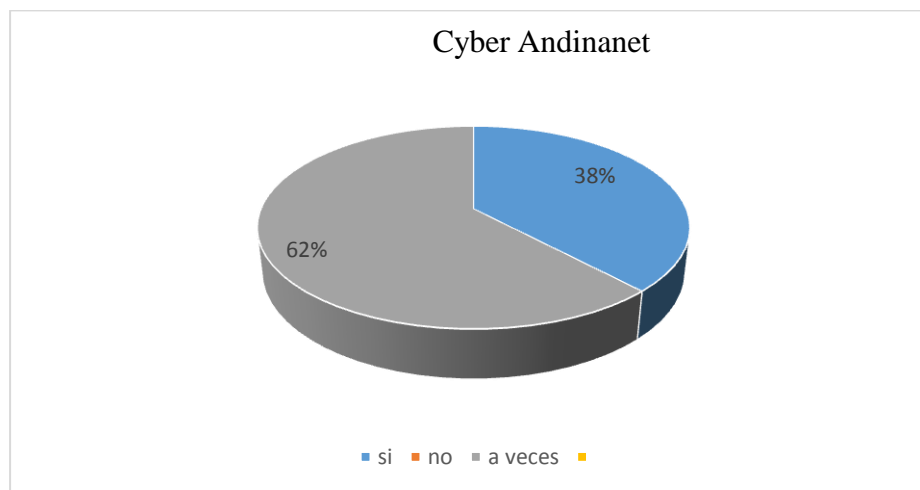
Tabla # 8 Cyber Andinanet

Alternativa	Cantidad	%
Si	25	38%
No	0	0%
A veces	40	62%
<b>Total.</b>	65	100%

*Fuente. Usuarios de la ciudad de Montalvo*

*Elaborado. Jessica Carmelina Gallegos Medrano*

Gráfico N° 5: Cyber Andinanet



### **Análisis e interpretación de datos.**

De los clientes encuestados el 62% indicaron que el personal del cyber “Andinanet Com” no es eficiente, y con un 38% indicaron que sí lo es.

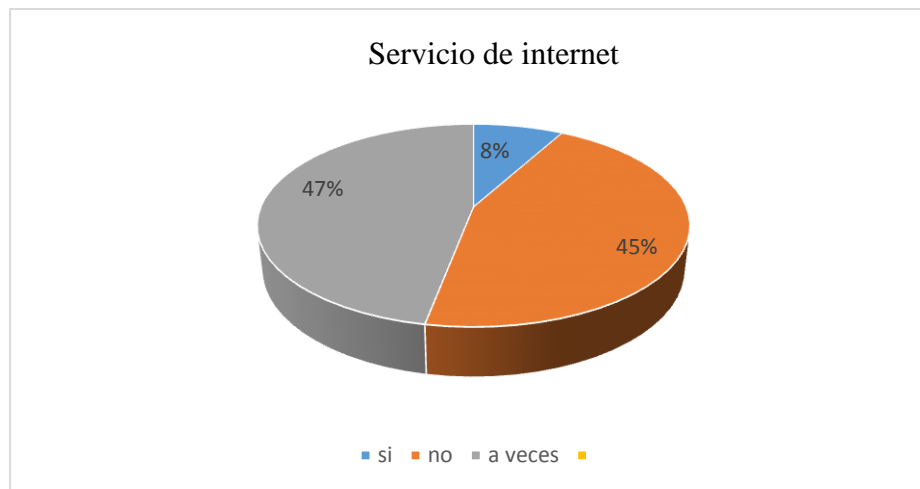
6. ¿El servicio de internet que presta el cyber suple las necesidades?

Tabla # 9 Servicio de internet

Alternativa	Cantidad	%
Si	5	8%
No	29	45%
A veces	31	47%
<b>Total.</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

*Fuente. Usuarios de la ciudad de Montalvo  
Elaborado. Jessica Carmelina Gallegos Medrano*

Gráfico N° 6: Servicio de internet



#### **Análisis e interpretación de datos.**

De los clientes encuestados el 47% indico que a veces el servicio de internet suple las necesidades y con un 45% menciono que no, y el 8% que si.

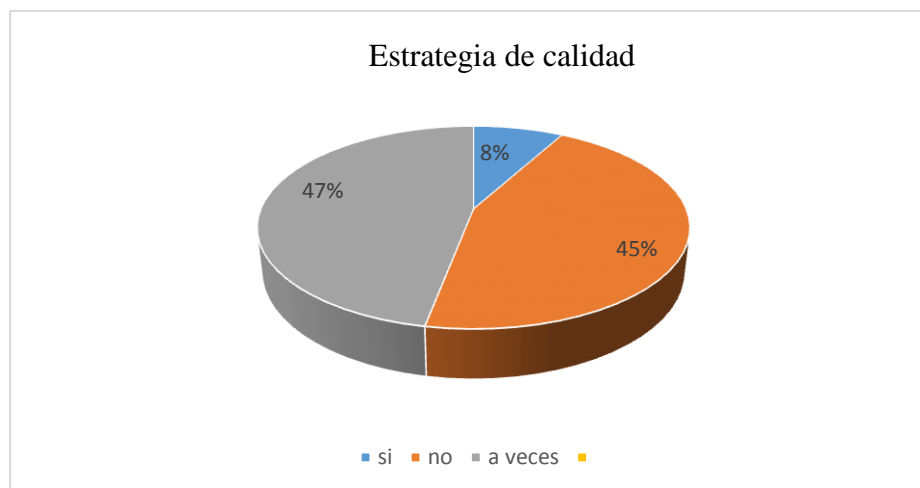
7. ¿El Cyber tiene Estrategias de calidad para el servicio al cliente?

Tabla # 10. Estrategia de calidad

Alternativa	Cantidad	%
Si	5	8%
No	29	45%
A veces	31	47%
<b>Total.</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Fuente. Usuarios de la ciudad de Montalvo  
Elaborado. Jessica Carmelina Gallegos Medrano

Gráfico N° 7: Estrategia de calidad



**Análisis e interpretación de datos.**

De los clientes encuestados el 47% menciono que a veces el Cyber aplica Estrategias de calidad para el servicio al cliente y con un 45% indico que no, y el 8% que sí.



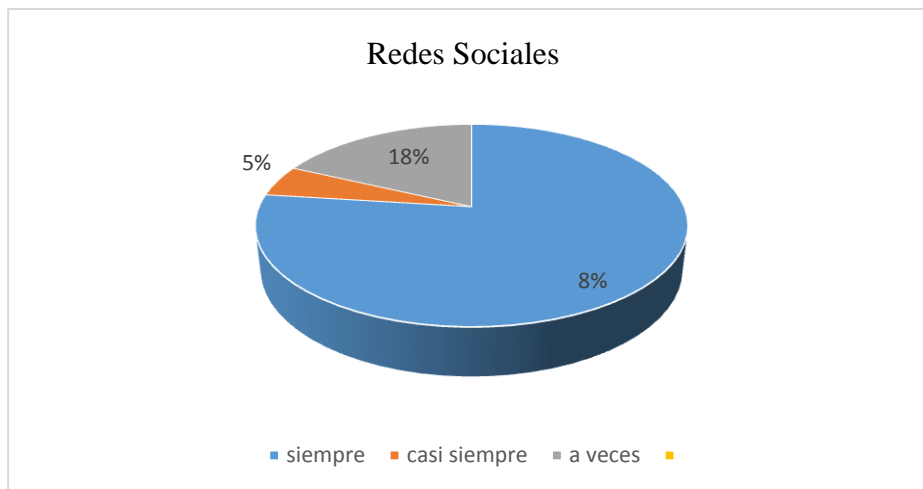
8. ¿Le responde de manera inmediata la atención al cliente por medio de las redes sociales?

Tabla # 11 Redes sociales

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	50	77%
Casi siempre	3	5%
A veces	12	18%
<b>Total.</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Fuente. Usuarios de la ciudad de Montalvo  
Elaborado. Jessica Carmelina Gallegos Medrano

Gráfico N° 8: Redes sociales



#### Análisis e interpretación de datos.

De los clientes encuestados el 77% menciono que siempre el personal del cyber responde de manera inmediata la atención al cliente por medio de las redes sociales y con un 18% indico a veces, y el 5% casi siempre.

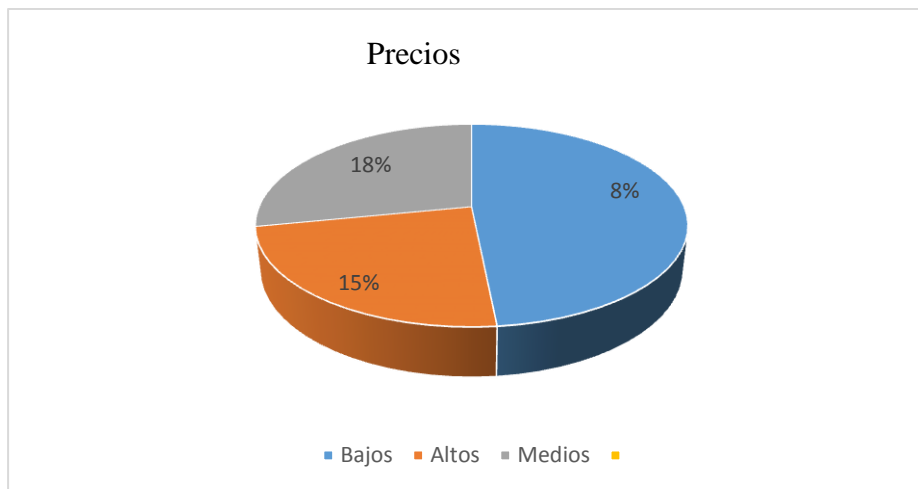
9. ¿Los precios del cyber “Andinanet Com” son?

Tabla # 12. Precios

Alternativa	Cantidad	%
Bajos	10	15%
Altos	20	31%
Medios	35	54%
<b>Total.</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Fuente. Usuarios de la ciudad de Montalvo  
Elaborado. Jessica Carmelina Gallegos Medrano

Gráfico N° 9: Precios



#### **Análisis e interpretación de datos.**

De los clientes encuestados el 54% menciono que los precios del cyber “Andinanet Com” son cómodos, y con un 31% indico que son altos y el 15% bajos.

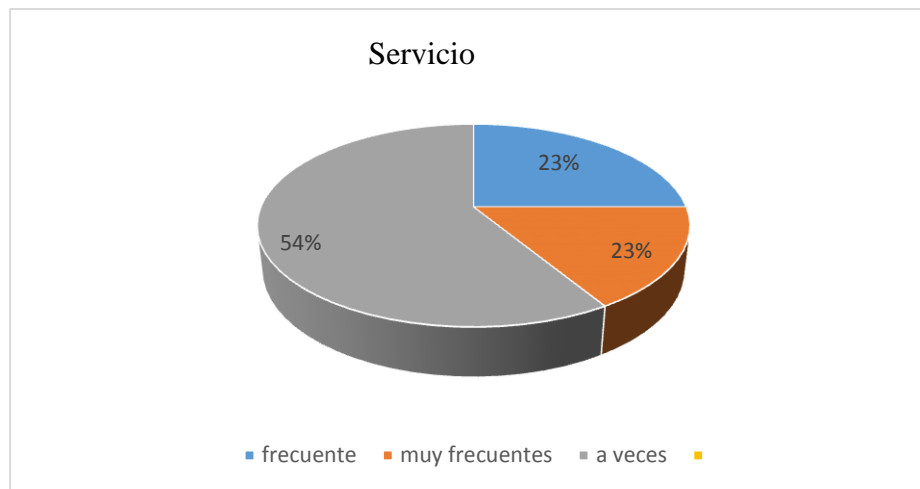
10. ¿Con que frecuencia usted presta servicios al cyber “Andinanet Com”?

Tabla # 13. Servicio

Alternativa	Cantidad	%
Frecuente	15	23%
Muy frecuente	15	23%
A veces	35	54%
<b>Total.</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Fuente. Usuarios de la ciudad de Montalvo  
Elaborado. Jessica Carmelina Gallegos Medrano

Gráfico N° 10: Servicio



#### **Análisis e interpretación de datos.**

El 54% de los clientes encuestados menciono que con frecuencia presta servicios al cyber “Andinanet Com”, porque no pueden solucionar sus problemas, o tareas, y con un 23% muy frecuente y el 23% frecuente.

