



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**JUNIO - OCTUBRE 2023**

**EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO**

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

**TEMA:**

**Gestión administrativa en el comisariato "Allatoya" del Cantón Las  
Naves período, 2022**

**EGRESADA:**

**Margy Liseth Vera Zambrano**

**TUTOR:**

**Ing. Joffre Miranda Mejía, MAE**

**AÑO 2023**

## Índice

Resumen .....	4
1. Planteamiento del Problema .....	5
2. Justificación .....	7
3. Objetivos .....	8
4. Líneas de Investigación .....	9
5. Marco Conceptual.....	10
6. Marco Metodológico .....	25
7. Resultados .....	27
<b>8- Discusión de Resultados .....</b>	<b>32</b>
<b>9- Conclusiones .....</b>	<b>34</b>
<b>10- Recomendaciones .....</b>	<b>35</b>
Referencias .....	36
Anexos.....	38

## Índice de Tabla

<i>Tabla 1</i> .....	27
<i>Tabla 2</i> .....	27
<i>Tabla 3</i> .....	28
<i>Tabla 4</i> .....	28
<i>Tabla 5</i> .....	29
<i>Tabla 6</i> .....	29
<i>Tabla 7</i> .....	30
<i>Tabla 8 MATRIZ FODA</i> .....	31

## Índice de Anexos

<i>Anexo 1 Carta de Aceptación de la Empresa</i> .....	38
<i>Anexo 2 RUC de la Empresa</i> .....	39
<i>Anexo 3 Certificado del Antiplagió</i> .....	41

## Índice de Ilustraciones

<i>Ilustración 1</i> .....	42
<i>Ilustración 2</i> .....	42

<i>Ilustración 3</i> .....	42
<i>Ilustración 4</i> .....	43
<i>Ilustración 5</i> .....	43
<i>Ilustración 6</i> .....	44
<i>Ilustración 7</i> .....	45
<i>Ilustración 8 MATRIZ FODA</i> .....	46

## Resumen

La gestión administrativa en un comisariato es esencial para garantizar su eficiente funcionamiento. En este contexto, se deben llevar a cabo una serie de actividades que abarcan desde la planificación y organización de los recursos hasta el control de inventario y la atención al cliente. La planificación desempeña un papel fundamental en la gestión administrativa del comisariato. Esto implica la elaboración de presupuestos, la definición de metas y objetivos, así como la programación de las actividades diarias, como la reposición de productos y la coordinación del personal.

Además, se deben establecer políticas de precios competitivos y estrategias de marketing para atraer a los clientes y aumentar las ventas. La organización adecuada de los recursos humanos y materiales es otro aspecto clave en la gestión administrativa del comisariato. Esto incluye la selección y capacitación del personal, la asignación de tareas y responsabilidades, así como la optimización de los espacios de almacenamiento y exhibición de productos para facilitar la circulación de los clientes. Además, es esencial llevar un riguroso control de inventario para asegurarse de que los productos estén disponibles en el momento adecuado y evitar pérdidas por productos caducados o dañados, la gestión administrativa en un comisariato es un proceso multidimensional que abarca la planificación, organización y control de recursos para garantizar la satisfacción de los clientes y la rentabilidad del negocio.

**Palabras Claves:** Administración, Gestión Financiera, Procesos de aplicación, Recursos Humanos, Procesos de aplicación.

## **1. Planteamiento del Problema**

El comisariato “Allatoya” está ubicado en el cantón las naves de la provincia del Bolívar, en las calles 10 de agosto a una cuadra del centro de salud, siendo una microempresa familiar su representante la Sra. Sara Berenice Vega declara que sus ingresos provienen de actividades ligadas al comercio en este caso la venta de productos y artículos de primera necesidad en las familias del cantón. El comisariato "Allatoya" es una tienda de venta al por menor y mayor que ofrece una amplia variedad de productos y servicios a sus clientes. A lo largo del tiempo, la gestión administrativa ha enfrentado diversos desafíos que afectan el funcionamiento eficiente y el crecimiento del negocio.

Uno de los problemas clave es la falta de eficiencia en los procesos administrativos. Esto se manifiesta en la demora en la atención al cliente, la confusión en la gestión de inventario y la falta de seguimiento adecuado de las transacciones. Esta ineficiencia está afectando negativamente la experiencia del cliente y podría estar perjudicando la rentabilidad del negocio. Otro problema crítico es la falta de control financiero. La ausencia de un sistema de contabilidad sólido y la falta de supervisión en la gestión de gastos pueden llevar a la pérdida de ingresos y a la mala toma de decisiones financieras. Esto podría poner en riesgo la estabilidad financiera a largo plazo del comisariato.

La gestión administrativa deficiente en el comisariato "Allatoya" en el Cantón Las Naves se manifiesta en la ineficiencia de los procesos, la falta de control financiero, la mala comunicación interna y la ausencia de estrategias de marketing efectivas. Estos problemas son urgentes y deben abordarse para garantizar la sostenibilidad y el éxito a largo plazo del negocio. Dado que el comisariato sigue utilizando métodos manuales para llevar a cabo tareas administrativas como la contabilidad, el registro de ventas o la gestión de recursos humanos, es

probable que se estén desperdiciando recursos y tiempo valioso, la relación con los proveedores no es eficiente, puede haber retrasos en la entrega de mercancías, precios poco competitivos o dificultades para negociar acuerdos favorables, lo que afectaría directamente la rentabilidad del comisariato. Los empleados no reciben la capacitación adecuada en servicio al cliente y no cuentan con las herramientas necesarias para resolver las consultas o quejas de los clientes de manera efectiva, esto genera una mala imagen del negocio y disminuye la fidelidad del cliente.

Para finalizar, la ausencia de una estrategia de marketing y promoción efectiva también se presenta como un problema, la falta de una presencia sólida en línea y estrategias de promoción adecuadas podría estar limitando el alcance del comisariato y su capacidad para atraer a nuevos clientes. La falta de un sistema financiero adecuado y la poca planificación financiera lleva a problemas de flujo de efectivo, dificultades para pagar a proveedores y empleados, o la incapacidad de invertir en mejoras y expansión, la falta de registro adecuado, es decir carece de un sistema de registro adecuado para llevar un seguimiento preciso de los ingresos y egresos del comisariato. Esto dificulta la identificación de tendencias financieras, la toma de decisiones informadas y la detección de posibles desviaciones presupuestarias. La falta de una estrategia de gestión del flujo de efectivo ha llevado a situaciones en las que el comisariato enfrenta problemas de liquidez. Esto puede afectar la capacidad de comprar productos esenciales y mantener el stock necesario para satisfacer la demanda de la comunidad.

No se han implementado medidas efectivas de control de gastos, lo que ha resultado en un aumento de los costos operativos. Esto incluye gastos excesivos en el mantenimiento de la infraestructura y la gestión ineficiente de los recursos humanos. La ausencia de una estrategia sólida de control financiero aumenta el riesgo de pérdidas financieras significativas para el comisariato, lo que podría poner en peligro su capacidad para brindar servicios a la comunidad

## **2. Justificación**

El principal motivo para llevar a cabo el presente estudio de caso, es que se ha observado que la empresa es que no cuenta con una correcta gestión administrativas, cuyos procesos que ayudan a mantener el orden de la empresa, los efectos que causas este problema es la desorganización y un bajo rendimiento económico agregado a una quiebra que podría ser eminente si no se aplicaran medidas correctivas o se estudiaría el caso de forma más cercana. Los problemas en la gestión del personal dado que no se cuenta con una adecuada gestión de recursos humanos, lo que causa problemas de desmotivación, alta rotación de personal y conflictos internos que afectan la productividad y el ambiente laboral; el comisariato enfrenta varios desafíos en su gestión administrativa que requieren una evaluación.

La gestión administrativa es esencial para el buen funcionamiento y el éxito de cualquier organización, incluyendo los comisariatos como "Allatoya". Esta justificación destaca la importancia de la gestión administrativa en el contexto específico del comisariato, un comisariato necesita manejar una amplia variedad de productos y servicios para satisfacer las necesidades de sus clientes. La gestión administrativa garantiza que los productos estén organizados adecuadamente, lo que facilita la ubicación y entrega rápida a los clientes.

Además, ayuda a mantener un inventario óptimo para evitar escasez o exceso de existencias, con un seguimiento adecuado de las finanzas, se pueden identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para mantener la rentabilidad y sostenibilidad del negocio. La gestión administrativa es fundamental para el funcionamiento exitoso del comisariato "Allatoya" dado que proporciona una base sólida para la eficiencia, el control financiero, la satisfacción del cliente y la toma de decisiones informada para el mejoramiento y beneficio de la empresa como tal y los intereses de la propietaria que son prioridad en el entorno empresarial.

### **3. Objetivos**

#### **Objetivo General**

- Analizar los de procesos administrativa en el comercial “Allatoya” mediante técnicas para el mejoramiento de la gestión en la administración de la empresa.

#### **Objetivos específicos**

- Describir los procesos de la gestión administrativa mediante un FODA para el mejoramiento del modelo administrativo
- Sustentar mediante entrevistas al propietario para la validación y constatación de las teorías expuestas.
- Proponer líneas de acción mediante los resultados adquiridos para el mejoramiento empresarial entorno a su gestión administrativa.



#### **4. Líneas de Investigación**

El estudio de caso "Gestión administrativa en el comisariato 'Allatoya' del Cantón Las Naves período, 2022" se centra en analizar la gestión administrativa de una empresa específica para comprender cómo la aplicación incorrecta de los procesos administrativos puede tener impactos tanto positivos como negativos. El estudio se lleva a cabo considerando el contexto actual, y está relacionado con la línea de investigación en Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, específicamente en la sublínea de Marketing y Comercialización. Existe una estrecha conexión entre las actividades realizadas en el comisariato "Allatoya" del Cantón Las Naves y la línea de investigación mencionada, ya que esta empresa se dedica a la compra y venta de productos de primera necesidad en la sociedad, un mercado que busca proporcionar productos sin restricciones al público en general. Dentro de la sublínea de investigación relacionada con empresas e instituciones públicas y privadas, ya que se enfoca en evaluar la gestión administrativa de una empresa del sector privado, se analizarán las prácticas administrativas llevadas a cabo en la organización con el objetivo de identificar las deficiencias en la aplicación de los procesos administrativos.

El presente trabajo se articula dentro de las prácticas pre profesionales, dado que en las pasantías se logró desarrollar la destreza para detectar problemas basándose en la observación y la experiencia que se adquiere con la práctica, por cuanto este estudio de caso está articulado bajo la línea de prácticas titulada aplicación de procesos administrativos o comerciales en el sector público y privado bajo supervisión docente, el mismo que contribuyó a la elaboración y referencia del presente estudio de caso aplicando técnicas aprendidas dentro del trabajo de campo.

## **5. Marco Conceptual**

### **Administración**

De acuerdo con (Chiavenato I, 2019, pág. 47) explica que:

La administración es una disciplina que engloba el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización para lograr objetivos específicos de manera eficiente y efectiva. Es un concepto esencial en el mundo empresarial y en cualquier tipo de institución, ya que proporciona las bases para la toma de decisiones estratégicas y operativas.

El término "administración" proviene del latín "administrare", que significa "hacer algo con otros" o "gestionar", desde sus orígenes, la administración ha sido una actividad esencial para la humanidad. Se encuentra presente en cualquier entidad que tenga algún tipo de estructura y recursos, desde las civilizaciones antiguas hasta las modernas corporaciones multinacionales. (Chiavenato I, 2019, pág. 31).

La gestión administrativa en un comisariato es esencial para el funcionamiento eficiente de este tipo de establecimiento. Un comisariato, también conocido como tienda de abarrotes o supermercado, es un lugar donde se venden una variedad de productos alimenticios y no alimenticios para el consumo diario de los clientes. La gestión administrativa en un comisariato implica una serie de procesos y actividades que aseguran que el negocio funcione sin problemas, satisfaciendo las necesidades de los clientes y generando beneficios para los propietarios. En este artículo, exploraremos los conceptos clave relacionados con la gestión administrativa en un comisariato. La administración abarca diversas funciones que se entrelazan y se complementan para alcanzar los objetivos organizacionales, el proceso de planificación es el primer paso, en el que se definen metas y se determinan las acciones

necesarias para alcanzarlas; esta fase implica establecer estrategias, elaborar planes y desarrollar presupuestos.

### **La organización es otra función clave de la administración**

Aquí, se definen las estructuras y jerarquías de la organización, así como las responsabilidades y funciones de cada miembro del equipo, la asignación adecuada de tareas y la coordinación de esfuerzos son fundamentales para el funcionamiento eficiente de cualquier entidad. La dirección es una fase fundamental en la administración, ya que implica motivar, guiar y liderar a los miembros del equipo hacia el logro de los objetivos organizacionales, un buen líder debe inspirar a su equipo, comunicar claramente las metas y brindar orientación para superar los desafíos, el control es la cuarta función esencial en la administración.

Consiste en medir el progreso hacia los objetivos establecidos y asegurarse de que se estén alcanzando de manera efectiva y eficiente. Cuando surgen desviaciones, el control permite tomar medidas correctivas para mantener el rumbo correcto. La administración es una ciencia en constante evolución. Ha sido objeto de estudio y análisis por parte de numerosos teóricos y académicos a lo largo del tiempo. Algunas de las teorías más influyentes incluyen la Escuela Clásica de Administración, la Teoría de Sistemas, la Teoría de la Contingencia y la Teoría del Comportamiento Organizacional, entre otras. (Acosta, Salas, Jimenez, & Guerra, La Administracion de Ventas , 2016)

En el mundo empresarial, la administración eficiente es crucial para el éxito y la supervivencia de las empresas. Una gestión adecuada de los recursos, una toma de decisiones acertada y una adaptabilidad a los cambios del entorno son esenciales para la competitividad y la sostenibilidad; además de aplicarse en el ámbito empresarial, la administración es fundamental en otras áreas como la administración pública, la educación, la salud, las

organizaciones sin fines de lucro y más. Cualquier entidad que tenga una estructura y busque lograr metas requiere de una adecuada gestión de sus recursos y actividades. Es una actividad esencial en cualquier tipo de entidad y su correcta aplicación puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso, desde su origen en las civilizaciones antiguas hasta su evolución en la era moderna, la administración ha demostrado ser una herramienta indispensable para el progreso y desarrollo de la sociedad en todas sus dimensiones. (Beltran J, 2018)

### **Teoría y evolución de la administración**

La teoría y evolución de la administración ha sido un campo de estudio fundamental para comprender cómo las organizaciones han evolucionado y cómo se han desarrollado los principios y prácticas administrativas a lo largo del tiempo. Desde sus inicios en la antigüedad hasta las teorías más modernas, ha habido una continua búsqueda de métodos eficientes para gestionar recursos y lograr los objetivos organizacionales. En este ensayo, exploraremos algunos de los hitos más significativos en la teoría y evolución de la administración, respaldados por citas reales de reconocidos académicos y expertos en la materia.

El concepto de administración tiene raíces históricas que se remontan a las civilizaciones antiguas. Un ejemplo destacado es la civilización sumeria, donde los sacerdotes y funcionarios gubernamentales ejercían funciones administrativas y llevaban registros de transacciones comerciales. Al respecto, el renombrado académico Peter Drucker señaló en su libro "The Practice of Management".

"Las primeras formas de administración surgieron en las antiguas civilizaciones, donde los líderes ejercían control y coordinación para lograr los objetivos de sus comunidades. Los sistemas administrativos sumerios y egipcios sentaron las bases de lo que se convertiría en la administración moderna". (Kindred P & Olivera P, 2019)

Sin embargo, la administración como disciplina formal comenzó a tomar forma durante la Revolución Industrial. Con el surgimiento de fábricas y la necesidad de gestionar grandes grupos de trabajadores, se hizo evidente que se requerían nuevos enfoques para la organización y coordinación. Frederick Taylor, conocido como el padre de la administración científica, desarrolló métodos para mejorar la eficiencia laboral a través de la estandarización y la medición del rendimiento. En sus propias palabras:

"La administración científica busca reemplazar en el trabajo los métodos empíricos y rudimentarios por métodos científicos basados en hechos y datos precisos".

Taylor influyó significativamente en la forma en que las organizaciones abordaron la productividad, pero su enfoque excesivamente mecanicista fue objeto de críticas. Así, surgió la Teoría Clásica de la Administración, con Henri Fayol como uno de sus principales exponentes. Fayol propuso cinco funciones administrativas: planificación, organización, dirección, coordinación y control. En su obra " (Fayol H, 2019-1995, pág. 45), destacó:

"La administración consiste en prever, organizar, mandar, coordinar y controlar".

A medida que avanzaba el siglo XX, surgieron nuevas perspectivas en la teoría de la administración. (Parker M, 2019, pág. 56), una pionera en la teoría de las relaciones humanas, enfatizó la importancia de la cooperación y la integración en las organizaciones. Ella escribió:

"La administración no es sólo el arte de hacer las cosas bien, sino de hacer las cosas a través de las personas".

Otro enfoque relevante fue el de Elton Mayo, cuyos experimentos en la fábrica de Hawthorne pusieron de relieve la importancia de los factores sociales y psicológicos en el desempeño laboral. Mayo afirmó en su libro "The Human Problems of an Industrial Civilization":

"El hombre promedio responde más a su ambiente social que a incentivos económicos". Estos enfoques dieron paso a la Teoría de Sistemas, que considera a las organizaciones como sistemas complejos con múltiples elementos interdependientes. Peter Senge, autor de "The Fifth Discipline", escribió sobre esta perspectiva:

Peter Senge, autor de "The Fifth Discipline", escribió sobre esta perspectiva:

"Las organizaciones aprenden solo a través de individuos que aprenden. El aprendizaje individual no garantiza el aprendizaje organizativo, pero sin él no hay aprendizaje organizativo".

En las últimas décadas, la Teoría de la Administración ha continuado evolucionando con la llegada de nuevas corrientes como la administración por objetivos, la gestión del conocimiento y la administración basada en evidencias. Estas teorías enfatizan la importancia de la flexibilidad, la adaptación y la toma de decisiones informadas por datos sólidos, la teoría y evolución de la administración ha experimentado una evolución significativa a lo largo de la historia. Desde las prácticas sumerias hasta las teorías modernas de gestión, los enfoques administrativos han evolucionado para adaptarse a las cambiantes necesidades de las organizaciones y la sociedad. Cada enfoque ha dejado una huella en la forma en que se conciben y gestionan las organizaciones en la actualidad. (Fayol H, 2019-1995).

### **Evaluación y mejora continua:**

La gestión administrativa implica una evaluación constante del desempeño del comisariato. Los gerentes deben analizar métricas clave como las ventas, los márgenes de beneficio y la satisfacción del cliente para identificar áreas de mejora. La retroalimentación de los empleados también es valiosa en este proceso. La mejora continua es esencial para mantener la competitividad y el éxito a largo plazo. La gestión administrativa en un comisariato abarca

una amplia gama de actividades y procesos que son fundamentales para el éxito del negocio. Desde la planificación estratégica hasta el control de costos, la gestión de personal y el servicio al cliente, cada aspecto de la gestión debe abordarse de manera efectiva para garantizar que el comisariato funcione de manera eficiente, cumpla con las regulaciones y brinde un servicio de calidad a los clientes.

La mejora continua y la adaptación a las tendencias cambiantes del mercado son clave para el éxito a largo plazo en la gestión de un comisariato.

### **Mejora continua:**

La mejora continua es un enfoque que busca optimizar los procesos administrativos de manera constante. Según Deming (2021), "la mejora continua es esencial para mantener la eficiencia y la competitividad en un mundo empresarial dinámico".

En los últimos años, se ha visto un enfoque creciente en la implementación de metodologías ágiles, como Scrum y Kanban, para fomentar una cultura de mejora continua y adaptación rápida a los cambios del mercado.

La planificación se ha vuelto más inteligente y basada en datos, la organización ha adoptado estructuras más flexibles, la ejecución se ha facilitado con herramientas de gestión de proyectos en línea, el control se ha vuelto más analítico y la evaluación se ha vuelto más centrada en el cliente.

Todo ello ha contribuido a una mejora continua de los procesos administrativos y ha permitido que las organizaciones se mantengan competitivas en un mundo empresarial en constante cambio. (Daft, 2018, pág. 33)

### **Fases del Proceso administrativo**

Es importante destacar que los procesos administrativos han evolucionado significativamente en los últimos años para adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio y aprovechar las ventajas de la tecnología.

### **Planificación:**

La planificación es una fase crucial en la administración, que involucra establecer objetivos y determinar la mejor manera de alcanzarlos. Según Mintzberg et al. (2019), "la planificación proporciona una base sólida para guiar la toma de decisiones futuras y permite a las organizaciones enfrentar los desafíos con una visión clara".

Un ejemplo de cómo la planificación ha evolucionado en los últimos años es el uso de herramientas de planificación estratégica basadas en inteligencia artificial (IA) que analizan datos en tiempo real para identificar oportunidades y amenazas.

### **Organización:**

La organización se refiere a la distribución de recursos y tareas para lograr los objetivos establecidos en la fase de planificación.

Según Robbins y Coulter (2018), "la organización efectiva garantiza que cada empleado sepa qué se espera de él y cómo encaja en la estructura general de la empresa", en los últimos años, la tendencia ha sido adoptar estructuras más flexibles y horizontales, permitiendo una mayor colaboración y agilidad en la toma de decisiones.

### **Ejecución:**

La fase de ejecución implica poner en marcha los planes y asegurarse de que las actividades se desarrollen según lo previsto. Como mencionan Daft y Marcic (2019), "la ejecución efectiva requiere una comunicación clara y una supervisión adecuada para garantizar que todos los miembros del equipo estén alineados con los objetivos".



Un ejemplo contemporáneo de cómo se ha mejorado la ejecución es el uso de aplicaciones de gestión de proyectos en línea, que permiten un seguimiento en tiempo real del progreso y facilitan la colaboración entre equipos dispersos geográficamente.

### **Control:**

El control es la fase en la que se monitorean los resultados obtenidos y se comparan con los objetivos establecidos. Según Stoner y Wankel (2020), "el control efectivo proporciona una retroalimentación valiosa y permite realizar ajustes para mantener el rumbo hacia los objetivos". En los últimos años, el control ha evolucionado hacia un enfoque más basado en datos, con el uso de análisis y métricas para medir el rendimiento y tomar decisiones informadas.

### **Evaluación:**

La fase de evaluación implica analizar el desempeño global de los procesos administrativos y determinar qué aspectos deben mejorarse. Según Drucker (2018), "la evaluación sistemática es fundamental para identificar oportunidades de mejora y mantener la competitividad en el mercado". Un ejemplo contemporáneo de evaluación es la implementación de encuestas de satisfacción del cliente en línea, que proporcionan retroalimentación instantánea y ayudan a las empresas a adaptarse rápidamente a las demandas cambiantes de los clientes.

### **Importancia de las fases del Proceso administrativo**

El proceso administrativo es una secuencia de etapas que los gerentes y administradores utilizan para planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades y recursos de una organización con el fin de lograr sus objetivos de manera eficiente y efectiva. Cada fase es

importante y se complementa con las demás para alcanzar el éxito en la gestión (Griffin R & Moorhead G, 2019, pág. 67)

### **Planificación:**

Establecer objetivos y metas claras: La planificación permite definir los objetivos específicos que la organización quiere lograr, proporcionando una dirección clara a todos los miembros del equipo.

- Identificar recursos necesarios: Al planificar, se identifican los recursos necesarios para alcanzar los objetivos, como capital, personal, materiales, tecnología, etc.
- Minimizar la incertidumbre: La planificación ayuda a anticipar posibles obstáculos y desafíos, lo que reduce la incertidumbre y permite tomar decisiones informadas. (Northouse, 2019, pág. 29)

### **Organización:**

Asignación de responsabilidades: La organización implica dividir el trabajo en funciones y tareas específicas, lo que garantiza que cada miembro del equipo sepa qué se espera de ellos.

- Coordinación de actividades: La estructura organizacional adecuada permite una coordinación eficiente entre los departamentos y empleados, evitando duplicaciones y conflictos.
- Optimalización de recursos: Una buena organización asegura que los recursos se utilicen de manera óptima, evitando el desperdicio y reduciendo los costos operativos (Acosta, Salas, Jimenez, & Guerra, La Administracion de Ventas , 2016)

**Dirección:**

- **Motivación del personal:** La dirección involucra inspirar, guiar y motivar a los empleados para que alcancen los objetivos establecidos, creando un ambiente de trabajo productivo y positivo.
- **Toma de decisiones rápidas:** Los líderes efectivos toman decisiones informadas y oportunas, lo que es esencial para mantener la eficiencia y la agilidad en la organización.
- **Comunicación efectiva:** La dirección implica una comunicación clara y abierta entre los miembros del equipo y la gerencia, lo que asegura que todos estén en la misma página y comprendan sus roles y responsabilidades (Parker M, 2019, pág. 67)

**Control:**

- **Evaluación del desempeño:** El control permite evaluar el progreso hacia los objetivos y corregir desviaciones en caso necesario, identificando áreas de mejora y potencializando los éxitos.
- **Asegurar el cumplimiento de estándares:** Mediante el control, se garantiza que las actividades y el rendimiento de la organización se ajusten a los estándares establecidos, asegurando la calidad y consistencia.
- **Adaptación al cambio:** El control también implica la capacidad de ajustar planes y estrategias en función de los cambios en el entorno y las condiciones internas de la organización.

Cada fase del proceso administrativo es esencial para el funcionamiento eficiente y efectivo de una organización. La planificación establece la base para la toma de decisiones, la

organización asegura que los recursos se utilicen de manera óptima, la dirección guía a los empleados hacia los objetivos y el control garantiza que se alcancen los resultados deseados y se realicen ajustes cuando sea necesario. (Parker M, 2019, pág. 69)

### **Gestión Administrativa**

La gestión administrativa se refiere a la planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades en una organización con el objetivo de lograr eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de sus metas y objetivos. "Cualquier organización, sin importar su tamaño o naturaleza, debe centrarse en la gestión administrativa efectiva para alcanzar un rendimiento óptimo. La toma de decisiones informada, la asignación adecuada de recursos y el seguimiento constante son elementos clave para el éxito en un entorno empresarial cada vez más competitivo." (Drucker P, 2014 ( Actualizacion 2019), pág. 65).

### **Gestión administrativa y las estrategias para el mejoramiento empresarial**

La gestión administrativa y las estrategias para el mejoramiento son fundamentales para el éxito y crecimiento de cualquier organización o empresa. Estas prácticas se enfocan en optimizar los procesos internos, aumentar la eficiencia, mejorar la calidad de los productos o servicios, y adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio. (Drucker P, 2014 ( Actualizacion 2019))

La gestión administrativa y las estrategias para el mejoramiento del concepto de autor son fundamentales para el desarrollo profesional y la reputación de un escritor, investigador o cualquier persona que desee ser reconocida por sus obras. Aquí te presento algunas estrategias y consejos, respaldados por citas reales de autores y expertos en la materia:

**Publicar de forma consistente:** El mejor modo de mejorar como escritor es escribir con regularidad, mantener una producción constante de obras y publicaciones ayuda a

consolidar la presencia del autor en su campo y le permite recibir comentarios y críticas constructivas para mejorar continuamente. (Mosley W, 2019, pág. 43)

**Construir una plataforma en línea:** Los escritores necesitan una presencia en línea sólida para establecer y mantener su autoridad en el campo, un sitio web profesional, un blog o una presencia activa en redes sociales son fundamentales para conectar con el público y mostrar la experiencia y conocimientos (Friedman J, 2020, pág. 23)

**Participar en eventos y conferencias:** "Asistir a conferencias y eventos te permite aprender y compartir conocimientos, lo que mejora tu reputación como autor". - Joanna Penn. La participación en eventos de la industria, como ferias del libro o conferencias, brinda la oportunidad de establecer relaciones con colegas y audiencias interesadas. (Friedman J, 2020, pág. 23)

**Fomentar la retroalimentación y los comentarios:** "Un autor debe estar dispuesto a recibir críticas y sugerencias para crecer". - Stephen King, 2019. Escuchar las opiniones de los lectores y críticos puede ser una herramienta poderosa para mejorar y refinar el estilo y la calidad de la escritura.

**Colaborar con otros autores y expertos:** "Trabajar con otros profesionales te ayuda a aprender y mejora tu credibilidad". - Guy Kawasaki, 2019. La colaboración con colegas y expertos del campo puede brindar nuevas perspectivas y oportunidades para expandir el alcance y la autoridad del autor.

**Mantenerse actualizado y bien informado:** "Un buen escritor debe ser un lector ávido y un estudiante perpetuo". - Stephen Covey, 2020. Mantenerse al tanto de los avances y tendencias en el campo es crucial para mantenerse relevante y autoritario en la materia.

**Promover la transparencia y la autenticidad:** "Los lectores valoran la autenticidad y la honestidad del autor". - Brené Brown, 2020. Mostrar la verdadera personalidad del autor y compartir experiencias genuinas puede conectar con los lectores a un nivel más profundo.

Estos puntos ayudan a promover valores empresariales a un eje más específico y otorga transparencia en todo sentido.

### **El papel de la gestión Administrativa en las empresas en el siglo XXI**

En el siglo XXI, el entorno empresarial se ha vuelto cada vez más competitivo y dinámico debido al avance tecnológico, la globalización y los cambios constantes en las preferencias de los consumidores. En este contexto, el papel de la gestión administrativa se ha vuelto fundamental para el éxito y la supervivencia de las empresas. La gestión administrativa se refiere al conjunto de actividades y procesos que permiten planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y las operaciones de una organización para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y efectiva. En este artículo, exploraremos el papel crucial de la gestión administrativa en las empresas del siglo XXI. (Beltran J, 2018).

### **Adaptación al entorno cambiante**

Uno de los desafíos más significativos para las empresas en el siglo XXI es la rápida evolución tecnológica. La gestión administrativa desempeña un papel vital en la adaptación de las empresas a este entorno cambiante. Los administradores deben estar al tanto de las últimas tendencias y herramientas tecnológicas y entender cómo aplicarlas en sus operaciones. Esto implica la implementación de sistemas de información eficientes, la automatización de procesos, la incorporación de inteligencia artificial y la optimización de la cadena de suministro, entre otros aspectos. (Bateman T & Snell H, 2019)

También, la globalización ha creado nuevas oportunidades de crecimiento, pero también ha aumentado la competencia.

### **Gestión del talento**

En el siglo XXI, el capital humano se ha convertido en uno de los recursos más valiosos para las empresas. La gestión administrativa desempeña un papel esencial en la atracción, retención y desarrollo del talento. Los administradores deben ser capaces de crear un ambiente laboral atractivo que promueva la motivación, el compromiso y el crecimiento profesional. Además, la gestión administrativa debe estar en sintonía con las nuevas tendencias en la fuerza laboral, como el trabajo remoto y la búsqueda de propósito en el trabajo.

Asimismo, la diversidad y la inclusión son aspectos cruciales de la gestión del talento en el siglo XXI. Las empresas deben asegurarse de tener equipos diversos que reflejen la sociedad en la que operan. Los administradores deben fomentar la igualdad de oportunidades y la equidad, lo que no solo es ético, sino también beneficioso para el rendimiento y la creatividad de la empresa. (Drucker P, 2014 ( Actualización 2019), pág. 27).

### **Enfoque en la sostenibilidad**

El siglo XXI ha sido testigo de un creciente reconocimiento de los desafíos ambientales y sociales. Las empresas deben considerar su impacto en el medio ambiente y la comunidad en la que operan. Esto implica la implementación de prácticas empresariales responsables, la reducción del consumo de recursos, la promoción de la responsabilidad social corporativa y la transparencia en la comunicación con los stakeholders, además, la gestión administrativa debe ser proactiva en la identificación de riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad. (Mosley W, 2019, pág. 45)

### **Innovación y agilidad**

En el siglo XXI, la capacidad de innovar y adaptarse rápidamente se ha convertido en una ventaja competitiva crucial. La gestión administrativa debe fomentar una cultura de innovación en la empresa, donde se alienten la creatividad y el pensamiento disruptivo. Los administradores deben estar dispuestos a probar nuevas ideas y aceptar el fracaso como parte del proceso de aprendizaje, además, la gestión administrativa debe permitir una mayor agilidad organizativa.. (Carro R & Gonzalez D, 2019, pág. 87).



## 6. Marco Metodológico

### Método Causa Raíz

El Método de Análisis de Causa Raíz es una herramienta utilizada para identificar las causas fundamentales detrás de un problema o incidente en un sistema o proceso. Se utiliza comúnmente en la resolución de problemas y en la mejora continua de procesos. En el caso de estudio "Gestión administrativa en el comisariato 'Allatoya' del Cantón Las Naves período, 2022", puedes aplicar el Método de Causa Raíz de la siguiente manera:

**Definir el Problema:** Comienza por identificar claramente el problema en la gestión administrativa del comisariato "Allatoya". ¿Cuál es el problema específico que estás tratando de abordar? Puede ser una disminución en las ventas, problemas de inventario, retrasos en la atención al cliente, etc.

**Recolección de Datos:** Recopila datos relevantes y detallados sobre el problema. Esto podría incluir registros de ventas, transacciones, procesos administrativos, comunicaciones

**Identificación de Causas Inmediatas:** Identifica las causas inmediatas del problema. Estas son las razones directas por las cuales el problema ocurrió.

**Análisis de Causas Fundamentales:** Una vez identificadas las causas inmediatas, profundiza en el análisis para descubrir las causas fundamentales que contribuyen a esas causas inmediatas. Pregúntate "¿por qué?" varias veces para llegar a la raíz del problema. Por ejemplo:

- ¿Por qué hubo una disminución en la publicidad? (Causa inmediata)
- Porque el presupuesto de marketing se redujo. (Causa fundamental)
- ¿Por qué se redujo el presupuesto de marketing? (Sigue explorando)

El método de Causa Raíz ayuda a profundizar en la comprensión de los problemas y a abordar sus causas fundamentales en lugar de simplemente tratar los síntomas.

## **Técnicas**

Las técnicas que se utilizaron en el presente estudio de caso fueron:

### **Matriz FODA:**

Permitió el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para la identificación de la causa del problema.

### **Entrevista:**

Esta técnica permitió conocer mediante un cuestionario al gerente del negocio, el criterio acerca y lo que observa el como un problema que se debe escudriñar para posibles sugerencias.

## **Instrumentos**

**Matriz FODA:** el análisis que proporciona una matriz FODA de 9 cuadrantes a la ejecución y detección de falencias y acierto de la empresa.

**Cuestionario Abierto:** este instrumento permitió entrevistar al gerente de forma personal para conocer su opinión de forma más cercana.

Todas las técnicas e instrumentos se han centrado para dar resultados óptimos al estudio de caso.

## 7. Resultados

Los encuestados para la identificación de los problemas de forma más eficientes eran la dueña, el personal de planta y el del área de administración sumando una población total de 7 personas.

**Tabla 1**

<b>1- ¿Cuál creen usted que es el principal problema del comisariato?</b>		
	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>
<b>La atención al cliente</b>	0	0%
<b>La gestión administrativa</b>	5	71,42%
<b>La gestión Logística</b>	1	14,29%
<b>La gestión financiera</b>	1	14,29%
<b>Total</b>	7	100%

### **Análisis:**

El 72% de los encuestados entro de la empresa concuerda que el principal problema de la empresa es la gestión administrativa.

**Elaborado Por: Vera Zambrano Margy Liseth**

**Tabla 2**

<b>2- ¿De acuerdo a su experiencia como calificaría la administración de la empresa?</b>		
	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>
<b>Muy eficiente</b>	0	0%
<b>Medianamente eficiente</b>	1	14,29%
<b>Poco eficiente</b>	6	85,71%
<b>Nada eficiente</b>	0	0 %
<b>Total</b>	7	100%

**Análisis:**

Un 85,71% de los encuestados considera poco eficiente la administración de la empresa

**Tabla 3**

<b>3- ¿Considera la rotación del personal de la empresa es?</b>		
	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>
<b>Alta</b>	4	57,14%
<b>Mediana</b>	2	28,57%
<b>Baja</b>	1	14,29%
<b>Total</b>	7	100%

**Análisis:**

El 57,14% de la población encuestado considera que la rotación del personal en la empresa es alta.

**Elaborado Por: Vera Zambrano Margy Liseth**

**Tabla 4**

<b>4- ¿Considera que los procesos administrativos son:</b>		
	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>
<b>Muy útiles</b>	7	100%
<b>Medianamente útiles</b>	0	%
<b>Poco útiles</b>	0	%
<b>Nada útiles</b>	0	%
<b>Total</b>	7	100%

**Análisis:**

El 100% de los encuestados considera muy útiles los procesos administrativos.

**Elaborado Por: Vera Zambrano Margy Liseth**

**Tabla 5**

<b>5- ¿Cómo colaborador de la empresa cual creed usted que sería el proceso más importante para la administración:</b>		
	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
<i>Control</i>	1	14,290%
<i>Dirección</i>	1	14,29%
<i>Planificación</i>	4	57,14%
<i>Ejecución</i>	1	14,29%
<b>Total</b>	7	100%

**Análisis:**

El 57,14% de los encuestados considera que el proceso más importante de la administración es la planificación.

**Elaborado Por: Vera Zambrano Margy Liseth**

**Tabla 6**

<b>6- ¿según su experiencia el personal de administración y planta es:</b>		
	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
<i>Permanente</i>	1	14,29%
<i>Provisional</i>	1	14,29%
<i>Rotativo</i>	4	57,14%
<i>Polifuncionales</i>	1	14,29%
<b>Total</b>	7	100%

**Análisis:**

Según la encuesta realizada a los empleados y directivos de la empresa el personal de la planta es más rotativo que permanente.

**Elaborado Por: Vera Zambrano Margy Liseth**

**Tabla 7**

**7- ¿ Ha recibido capacitación hace:**

	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
<i>Hace más de 1 año</i>	7	100%
<i>Hace 6 meses</i>	0	0%
<i>Hace 3 meses</i>	0	0%
<i>Hace 1 mes</i>	0	0%
<b>Total</b>	7	100%

**Análisis:**

*El 100% de la población asegura que recibió capacitación hace más de un año*

**Elaborado Por: Vera Zambrano Margy Liseth**

**Tabla 8 MATRIZ FODA**

	<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>FORTALEZA</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>FACTORES EXTERNOS</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Oferta de variedad en productos</i></li> <li>• <i>Espacios adecuados entre pasillos</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Falta de experiencia en colaboradores</i></li> <li>• <i>Desconocimiento de técnicas administrativas</i></li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b> <i>Crecimiento del Consumo</i> <i>Alta demanda de los productos</i>	<b>F2-O2</b> <i>Estrategia de incremento de productos en las estanterías, al tener una estructura de espacios es considerable aplicarla para atraer más clientela.</i>		<b>O1-D1</b> <i>Capacitación para los empleados dado que el consumo ha crecido y eso significa más ingresos a la empresa, ingresos que se incrementarían con una correcta forma de atención y de colaborar dentro de la empresa</i>
<b>AMENAZAS</b> <i>Competencia</i> <i>Crisis de seguridad en el país</i>	<b>F2-A1</b> <i>Estrategia de variedad frente a la posible competencia</i>		<b>DI-A1</b> <i>Crear una estrategia de capacitación al personal incluyendo defensa personal, de esta modo se aprovecha los recursos.</i>

**Elaborado Por: Vera Zambrano Margy Liseth**

## **8- Discusión de Resultados**

El análisis FODA es una herramienta útil para evaluar la situación actual de una organización, mientras que la entrevista con el gerente puede proporcionar información valiosa sobre sus perspectivas y opiniones. Durante la entrevista con el gerente de Gestión Administrativa en Comisariato, se reveló que el análisis FODA se ha convertido en una herramienta esencial para evaluar y mejorar la eficiencia operativa de la organización. Las fortalezas identificadas, como una sólida relación con proveedores y una amplia gama de productos, se han utilizado para posicionar a Comisariato como un competidor fuerte en el mercado minorista. Por otro lado, las debilidades, como la falta de presencia en línea, han sido reconocidas como áreas de mejora y se han implementado estrategias para abordarlas.

El análisis FODA ha llevado a Comisariato a tomar decisiones informadas en relación con la expansión y diversificación de su oferta. Por ejemplo, la identificación de oportunidades emergentes en el mercado de productos orgánicos impulsó la decisión de introducir una sección dedicada a estos productos en las tiendas. La entrevista reveló que el análisis FODA no solo se utiliza para la planificación estratégica, sino que también se integra en la gestión diaria. Los resultados del análisis influyen en la toma de decisiones operativas y en la asignación de recursos. La identificación de debilidades ha impulsado iniciativas de formación para el personal, mientras que la explotación de fortalezas se refleja en estrategias de marketing y promoción.

El gerente de Gestión Administrativa destacó varios beneficios clave del análisis FODA. Estos incluyen una mayor conciencia de la situación competitiva, la capacidad de anticipar cambios en el entorno empresarial y la facilitación de una toma de decisiones más



estructurada. Sin embargo, también se señalaron desafíos, como la necesidad de recopilar datos precisos y actualizados para una evaluación precisa, y la posibilidad de subestimar ciertos factores debido a sesgos inconscientes. La entrevista con el gerente de Gestión Administrativa en Comisariato reveló que el análisis FODA desempeña un papel crucial en la toma de decisiones informadas y en la mejora continua de la empresa.

La integración del análisis FODA en la gestión administrativa ha demostrado ser una estrategia exitosa para capitalizar las fortalezas y abordar las áreas de mejora. Aunque presenta desafíos, el análisis FODA se ha convertido en un pilar fundamental en la estrategia empresarial de Comisariato. La entrevista con el gerente proporcionó información más detallada y contextual sobre los problemas específicos en la gestión administrativa del comisariato. A través de la entrevista, se abordó aspectos como:

- **Procesos ineficientes:** El gerente señaló áreas en las que los procesos administrativos no están optimizados, lo que podría llevar a demoras y desperdicio de recursos.
- **Falta de comunicación:** Se expresó que existen problemas de comunicación entre diferentes departamentos, lo que podría afectar la coordinación y la toma de decisiones.
- **Capacitación del personal:** El gerente mencionó si el personal carece de las habilidades necesarias para llevar a cabo sus funciones de manera eficiente.
- **Tecnología obsoleta:** Se exploró si la infraestructura tecnológica y los sistemas de información están actualizados para respaldar la gestión administrativa.
- **Estrategias de competencia:** Se discutió cómo el comisariato está respondiendo a la competencia y si hay planes estratégicos en marcha para mantener o mejorar su posición en el mercado.
- **Adaptación al entorno cambiante:** El gerente podría proporcionar información sobre cómo la gestión administrativa se adapta a los cambios en el entorno empresarial, como tendencias del mercado o regulaciones nuevas.

## **9- Conclusiones**

En conclusión, la gestión administrativa deficiente experimentada en el comisariato "Allatoya" del Cantón Las Naves durante el período 2022 ha sido ampliamente atribuida a la falta de procesos bien aplicados en su funcionamiento. Esta carencia de estructura y eficiencia en los procedimientos internos ha generado una serie de desafíos y obstáculos que han impactado negativamente en diversos aspectos de la operación del comisariato. La ausencia de procesos adecuados ha conducido a problemas como la falta de organización en la gestión de inventario, dificultades en el abastecimiento de productos, retrasos en la atención al cliente y una disminución en la calidad de los servicios ofrecidos.

Además, la falta de seguimiento y control ha contribuido al aumento de costos innecesarios y a la pérdida de oportunidades para optimizar recursos y mejorar la rentabilidad del negocio. Es evidente que una gestión administrativa sólida y eficiente es esencial para el éxito de cualquier organización, y el comisariato "Allatoya" no ha sido una excepción. La falta de procesos bien definidos ha generado un entorno propicio para la confusión, la ineficiencia y la falta de dirección estratégica. Es imperativo que se tomen medidas concretas para corregir esta situación y establecer una estructura de procesos que permita una gestión más efectiva en el futuro.

En este sentido, es importante llevar a cabo una revisión exhaustiva de los procedimientos actuales, identificar áreas de mejora y diseñar un plan de acción claro para implementar procesos eficientes y bien coordinados. Además, la capacitación del personal en relación con los nuevos procesos y la supervisión constante serán factores clave para asegurar la correcta ejecución y sostenibilidad de estas mejoras en la gestión administrativa.

## **10- Recomendaciones**

- Luego de haber obtenido resultados y de haber realizado una discusión apropiada, se sugiere los siguientes puntos:
- Identificar los procesos administrativos más repetitivos y rutinarios, como el registro de inventario, las transacciones de ventas y compras, y la gestión de nóminas. Implementa sistemas y software de gestión que permitan automatizar estas tareas, reduciendo errores y aumentando la eficiencia.
- Brindar capacitación constante a tus empleados en áreas clave de la gestión administrativa, como la atención al cliente, la gestión de inventario y la contabilidad. Un personal capacitado será más eficiente y capaz de manejar situaciones diversas.
- Implementar un sistema de seguimiento de inventario en tiempo real para evitar la falta de productos o el exceso de existencias. Esto te permitirá realizar pedidos más precisos y minimizar los costos de almacenamiento.
- Mantener un control estricto de los ingresos y gastos del comisariato. Establece un presupuesto y realiza un seguimiento constante para asegurarte de que estás operando dentro de tus posibilidades financieras.
- Utilizar herramientas de análisis de datos para obtener insights sobre las tendencias de ventas, los productos más populares y el comportamiento del cliente.
- Fomentar un excelente servicio al cliente. Capacita a tus empleados para que sean amables, atentos y resolutivos. Considera implementar un sistema de retroalimentación para recopilar opiniones y sugerencias de los clientes.

## Referencias

- Acosta, M., Salas, L., Jimenez, M., & Guerra, M. (2016). *La Administracion de Ventas* . Mexico: PEARSON.
- Acosta, M., Salas, L., Jimenez, M., & Guerra, M. (2019). *La Administracion Empresarial*. Mexico: PEARSON.
- Andrade M, M. (23 de Octubre de 2018). <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7302/1/T3173-MDTH-Cuesta-Estilos.pdf>. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7302/1/T3173-MDTH-Cuesta-Estilos.pdf>
- Arguello A, A., Llumiguano M, M., Gaviláñez C, C., & Torres L, L. (2020). *Administración de Empresas (Elementos Basicos)*. Ecuador; Bolivar, Guayas : ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE CIENCIAS NEUTROSÓFICAS.
- Armas L, L. (2019). *Importancia de la informática para los estudiantes de administración*. Argentina : PEARSON. Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/informatica-en-administracion#:~:text=La%20inform%C3%A1tica%20en%20administraci%C3%B3n%20resulta,la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.
- Bateman T, T., & Snell H, H. (2019). *Administración: liderando personas y organizaciones* . Argentina: McGraw-Hill Education (11ª ed.).
- Beltran J, J. (2018). *Evolución de la Administracion*. Medellin: Luis Amigo.
- Carro R, R., & Gonzalez D, D. (2019). *Administracion de la Calidad Total*. Argentina: Mc Graw Hill.
- Chiavenato I, I. (2019). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION una vision global de la moderna administracion de las organizaciones*. Mexico: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.
- Cuesta E, E. (2020). *Estilos de liderazgo y su influencia en la sustentabilidad de las organizaciones de servicios de remediación ambiental ecuatorianas en la provincia de Orellana*. Quito, Ecuador : Universidad Andina Simón Bolívar .
- Daft, R. (2018). *Fundamentos de la Administración*. Madrid- España: Cengage Editores 12º ed.
- Deloitte. (8 de Julio de 2020). *Deloitte*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/ec/es/pages/deloitte-analytics/articles/informativo-gerencial-2022.html>
- Drucker P, P. (2014 ( Actualización 2019)). *La práctica de la administración de empresas*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Fayol H, H. (2019-1995). *Administration industrielle et générale"*. España- Barcelona: Mc GrawHILL.
- Forbes. (2019). *Gestion Administrativa Eficiente* . *Forbes* , 3, 7.
- Friedman J, J. (2020). *Administracion y Gestion Empresarial*. Mexico: Pearson.
- Goleman G, D. (2018). *Liderazgo*. Mexico: PLAZAS.
- Griffin R, R., & Moorhead G, G. (2019). *Administración: Una Perspectiva Global y Empresarial*. Argentina: Cengage Learning Editores 11º Ed.
- Guillin X, X., & Pérez I, I. (2022). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA*. Quevedo; Ecuador : Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador.

- Harvard Business Review. (21 de Agosto de 2020). *Harvard Business Review*. Obtenido de <https://hbr.org/>
- Kindred P, P., & Olivera P, P. (2019). *Administración de empresas*. España: MC GRAWHILLS.
- Kotter J, J. (2000). *Quien hace los Líderes*. Argentina: Mc GrAw Hill's.
- McKinsey & Company. (23 de Abril de 2021). *McKinsey & Company*. Obtenido de <https://www.mckinsey.com/featured-insights/2021-year-in-review>
- Mosley W, W. (2019). *Gestión administrativa*. Medellín- Colombia: SANTILLANA EDICIONES .
- Munch L, L. (2014). *Administración Gestión organizacional enfoques y proceso administrativo.(Administración general)*. Mexico: Pearson.
- Northouse, P. (2019). *Liderazgo: Teoría Práctica* . Mexico: Ediciones Paraninfo.
- Palacios L, L. (2016 (2019)). *Dirección Estratégicas* . Mexico: ECOE EDICIONES .
- Parker M, M. (2019). *Teoría de las Relaciones Humanas y la Administración* . Madrid- Spain: PEARSON EDICIONES.
- Quispe A, A., Vasquez E, E., Menacho A, A., & Albitres E, E. (2020). *Gestión administrativa y planeamiento estratégico en la gestión de recursos financieros UGEL-04-2020*. Piura, Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Rodríguez R, R. (2019). *LIBRO PREVISION DE VENTAS Y FIJACION DE OBJETIVOS*. Mexico: Ediciones Republica.
- Stamateas B, B. (2019). *Liderazgo exitoso*. Madrid, España: SAMPLE.
- wordpress.com. (2018). *josain.wordpress.com*. Obtenido de [josain.wordpress.com: https://actcita07josain.wordpress.com/2018/05/19/el-contexto-de-la-administracion-de-recursos-humanos/](https://actcita07josain.wordpress.com/2018/05/19/el-contexto-de-la-administracion-de-recursos-humanos/)

## Anexos

### Anexo 1 Carta de Aceptación de la Empresa





*Anexo 2 RUC de la Empresa*

 > [RUC](#) > [Consulta](#)

## Consulta de RUC

RUC

1203440423001

Razón social

VEGA SARA BERENICE

Estado contribuyente en el RUC

**ACTIVO**

Actividad económica principal

VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS.

Contribuyente fantasma

NO

Contribuyente con transacciones inexistentes

NO

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría	
PERSONA NATURAL	RIMPE	EMPREDEDOR	
Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial	
NO	NO	NO	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
2008-03-26	2023-07-28		

[Mostrar establecimientos](#)



## Anexo 3 Certificado del Antiplagio

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

### ESTUDIO DE CASO PARA TITULACION

trabajo de grado

**< 1%**  
Similitudes

**0%** Texto entre comillas  
0% similitudes entre comillas

**1%** Idioma no reconocido

---

Nombre del documento: MARGY LISETH VERA ZAMBRANO ESTUDIO DE CASO.docx  
ID del documento: 784026472570ed5bad6af391349be107650e6eed  
Tamaño del documento original: 47,16 kB  
Autor: Margy Liseth Vera Zambrano

Depositante: Margy Liseth Vera Zambrano  
Fecha de depósito: 11/9/2023  
Tipo de carga: url\_submission  
fecha de fin de análisis: 11/9/2023

Número de palabras: 6995  
Número de caracteres: 46.683

Ubicación de las similitudes en el documento:

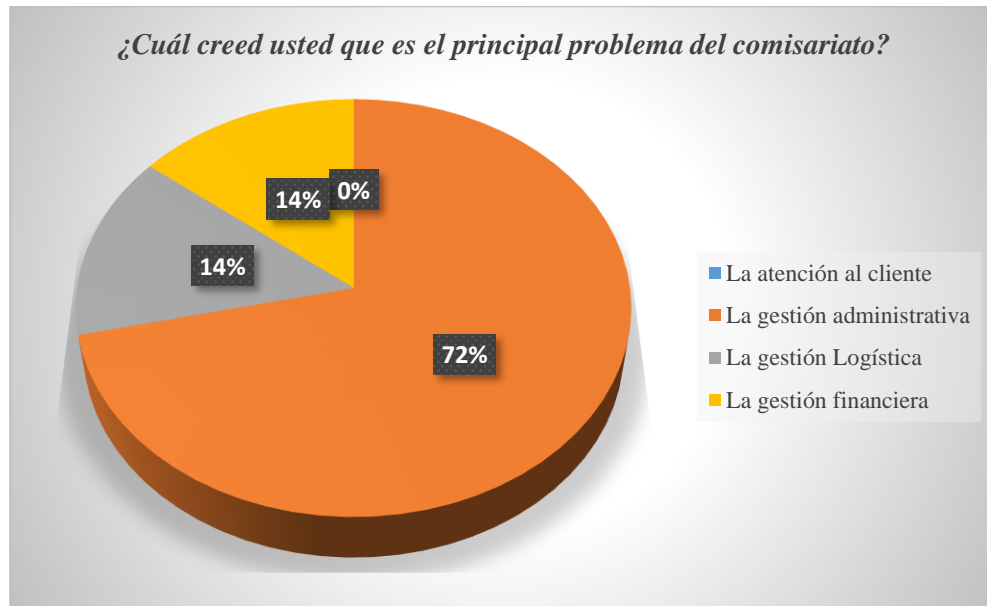


### Fuentes

#### Fuentes con similitudes fortuitas

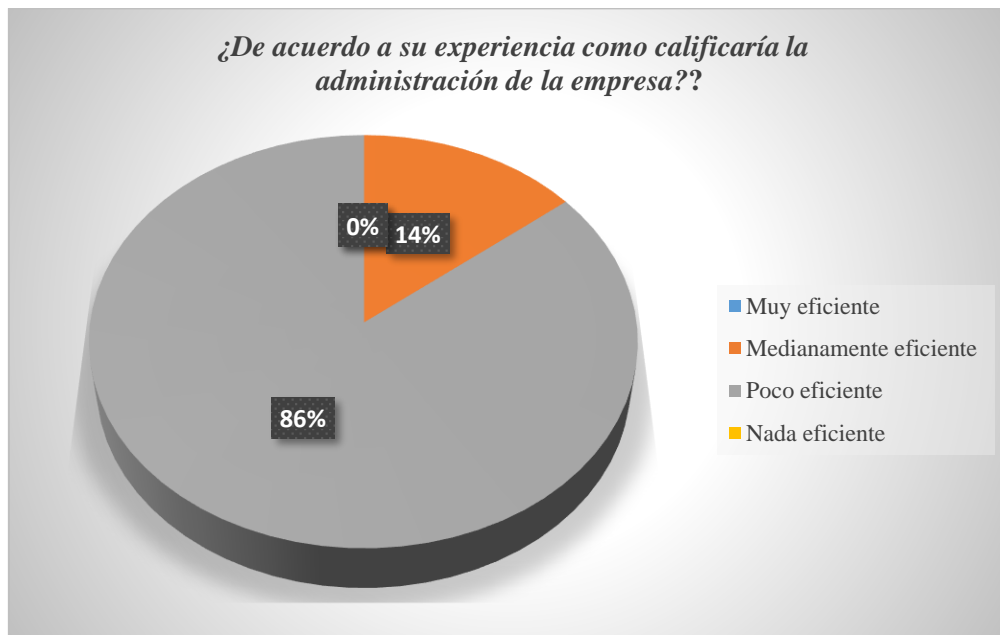
N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="http://dspace.utb.edu.ec/">dspace.utb.edu.ec</a>   Estrategias de publicidad del mini/market "Cesarín" de la cluda... <a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/117353/E-UTB-FAB-COM-000012.pdf.txt">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/117353/E-UTB-FAB-COM-000012.pdf.txt</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (14 palabras)
2	Documento de otro usuario #438e02 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (14 palabras)
3	Documento de otro usuario #747888 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
4	Documento de otro usuario #24b586 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
5	<a href="http://experimentosfacil.com/">experimentosfacil.com</a>   Descubre el Increíble Experimento de Hawthorne: Resum... <a href="http://experimentosfacil.com/blog/experimento-de-hawthorne-resumen/">http://experimentosfacil.com/blog/experimento-de-hawthorne-resumen/</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

**Ilustración 1**



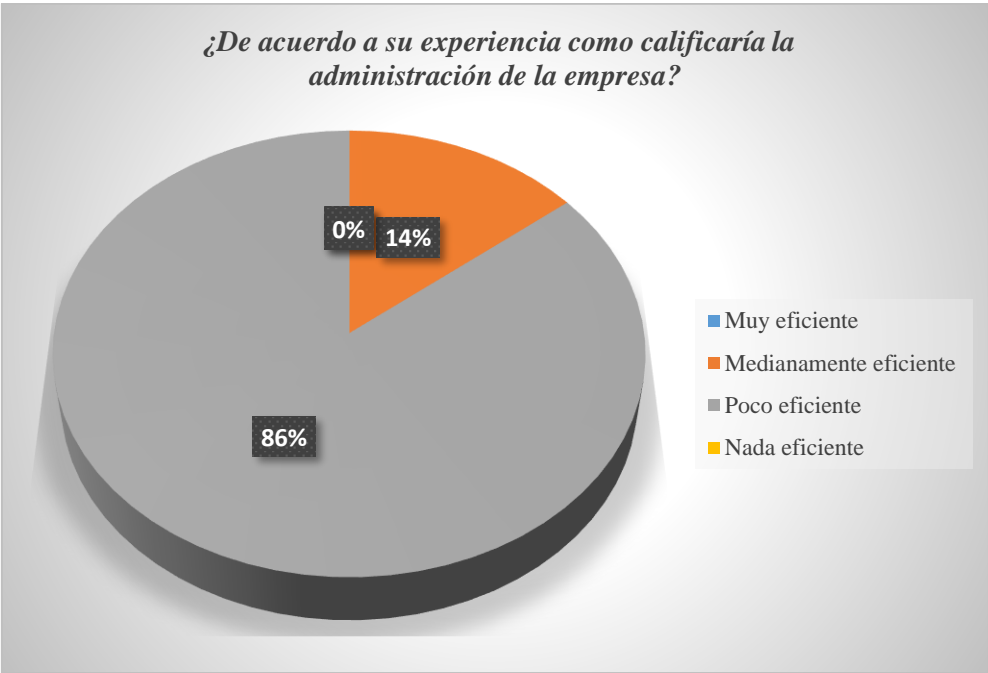
**Elaborado Por: Vera Zambrano Margy Liseth**

**Ilustración 2**



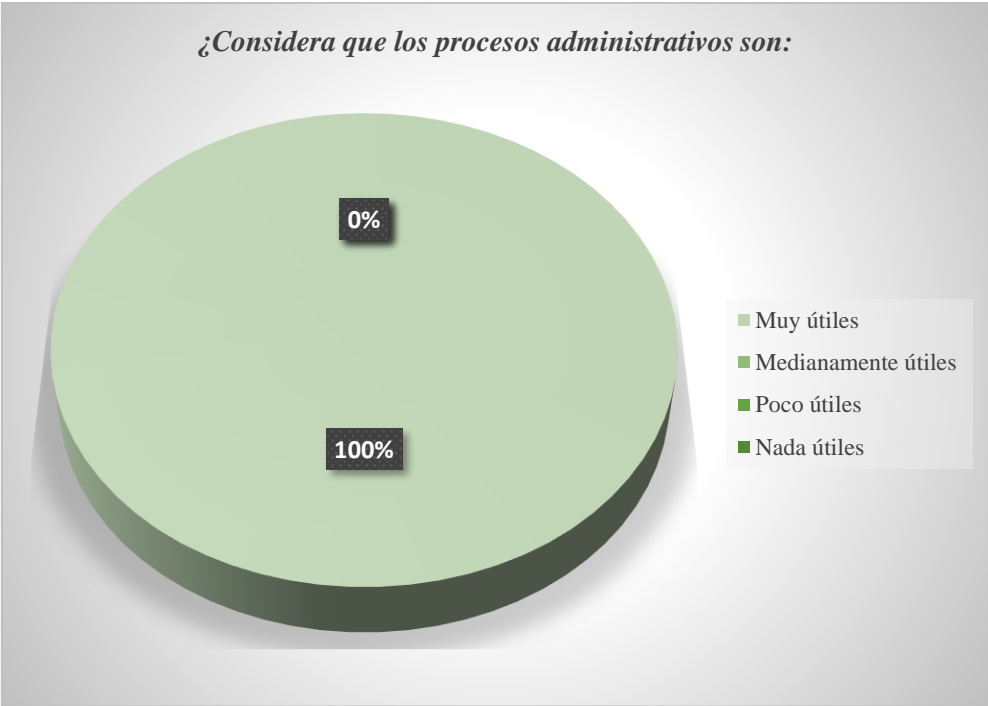
**Elaborado Por: Vera Zambrano Margy Liseth**

**Ilustración 3**



*Elaborado Por: Vera Zambrano Margy Liseth*

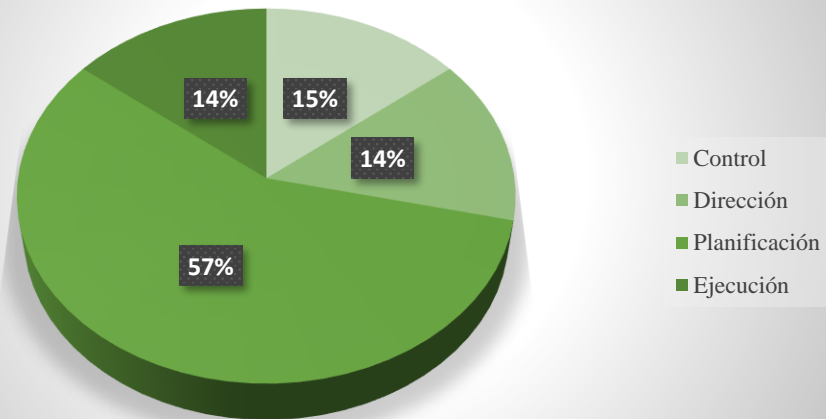
**Ilustración 4**



*Elaborado Por: Vera Zambrano Margy Liseth*

**Ilustración 5**

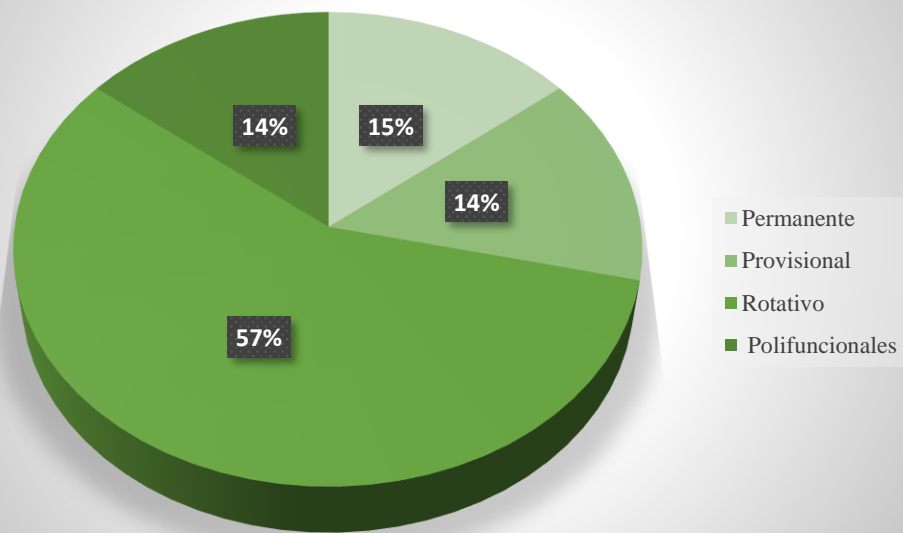
*¿Cómo colaborador de la empresa cual creen usted que sería el proceso más importante para la administración:*



*Elaborado Por: Vera Zambrano Margy Liseth*

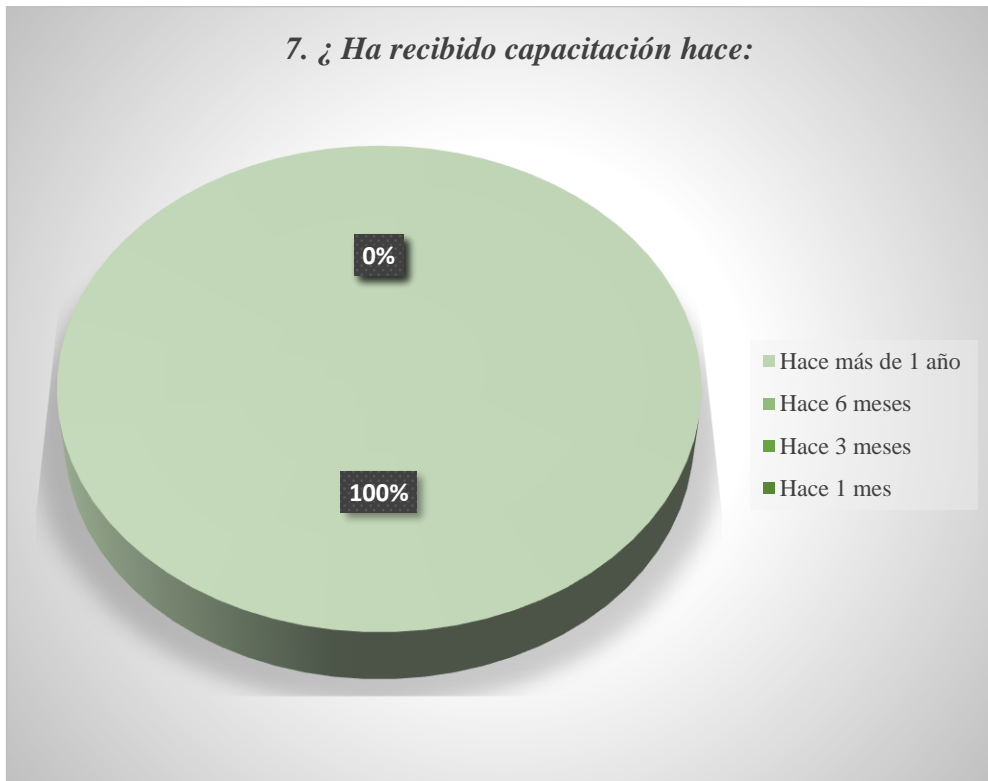
**Ilustración 6**

*¿Según su experiencia el personal de administración y planta es:*



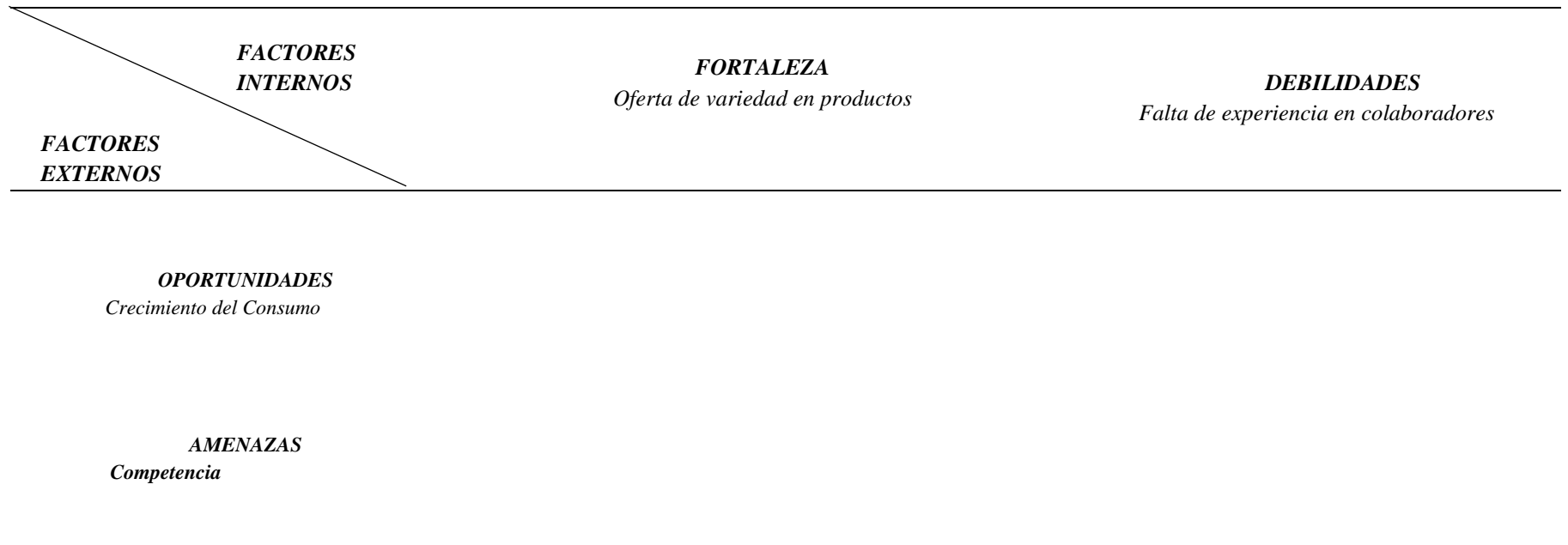
*Elaborado Por: Vera Zambrano Margy Liseth*

**Ilustración 7**



**Elaborado Por: Vera Zambrano Margy Liseth**

***Ilustración 8 MATRIZ FODA***



***Elaborado Por: Vera Zambrano Margy Liseth***