



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2023 - MARZO 2024

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DESPENSA Y FERRETERÍA MECHITA EN
EL AÑO 2023 EN LA CIUDAD DE BABAHOYO**

ESTUDIANTE:

MERCEDES ROXANA CEREZO MOYANO

TUTORA:

ING. GEORGINA ANDALIRA JÁCOME LARA

ÍNDICE

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
JUSTIFICACIÓN	4
OBJETIVOS DE CASO DE ESTUDIO	5
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	6
MARCO CONCEPTUAL	7
MARCO METODOLÓGICO	18
RESULTADOS.....	19
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	24
CONCLUSIONES.....	27
RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Despensa y Ferretería Mechita se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo, Cdl. La Ventura, su propietaria es la señora María Esmeraldas Moyano Aguirre con RUC 1202109144001, fue constituida desde el año 2008, misma que inició con tan solo 2 personas, y en la actualidad cuenta con 8 empleados, cuyas funciones son recibir mercadería, registrar facturas, archivar documentos, organización de perchas. Este negocio empezó de manera empírica en la sala de su casa ofreciendo productos de primera necesidad, para luego convertirse en un local comercial donde también podemos encontrar una gran variedad de productos de ferretería y materiales de construcción.

Luego de realizar el análisis de la situación actual de la empresa se ha determinado que no realiza una planificación previa a las actividades originando dificultades al momento de ejecutarlas. Por otro lado, la delegación de funciones por parte de la dueña del negocio no se cumple a cabalidad, ni tampoco son controladas.

Al no existir control en las actividades encomendadas se puede generar un desfase en la ejecución diaria de las mismas, trayendo como consecuencia el retraso de las tareas, bajas ventas, clientes insatisfechos, inventarios no controlados y personal no capacitado.

Siendo una empresa familiar carece de comunicación asertiva lo que provoca que la conducta de los empleados no sea la adecuada y se convierta en un entorno laboral caótico. Por otro lado, el manejo de mercadería se lo lleva de forma manual ocasionando inconsistencias porque los productos se caducan, se deterioran por la compra excesiva y por la no revisión permanente de las perchas, lo que conlleva que al momento de la compra los clientes reciban estos productos en mal estado o caducados provocando reclamos y mala reputación al establecimiento.

JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso se enfoca en la gestión administrativa de la Despensa y ferretería Mechita debido a que es muy importante que la entidad evalúe constantemente los procedimientos administrativos para establecer un sistema de mejoramiento continuo. Tiene como objetivo promover la eficiencia en los procesos implementados, la puesta en práctica de cada uno de las actividades planificadas de manera oportuna que ayude a cumplir con los objetivos empresariales y lograr el éxito, aportando estabilidad, mejora la productividad, creando un ambiente de trabajo saludable, atrayendo clientes porque se los atiende de manera correcta.

Es muy importante que la empresa evalúe constantemente los procedimientos administrativos para establecer un sistema de mejoramiento continuo, que permita identificar errores con anticipación, que ayuda a tomar decisiones que beneficie tanto a los clientes internos, como externos y a la misma organización. Mediante esta implementación la organización va a ayudar a mejorar los procesos para simplificar trabajos, así mismo controlando las operaciones internas se reducen los costos, aumenta la productividad optimizando recursos, agilizando los métodos y fomentando la eficiencia.

Además, se logrará que mejora la comunicación, facilitando el trabajo en equipo, consiguiendo un personal más involucrado en su trabajo con un mismo propósito, siendo para ello esencial que cada uno asuma su responsabilidad, cooperando en las labores que diariamente se tienen que concluir. De igual manera permitirá inspeccionar cada una de las actividades para direccionarlas al cumplimiento de los objetivos planteados.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión administrativa de la empresa Despensa y Ferretería “Mechita” en el año 2023 en la ciudad de Babahoyo para conocer la eficacia y el cumplimiento de sus procesos administrativos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar las principales falencias en la gestión administrativa mediante una entrevista al propietario de la empresa.
- Elaborar una encuesta para identificar ventajas y desventajas que posee la Despensa y Ferretería Mechita.
- Establecer alternativas y estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El estudio de caso titulado “Gestión de administración de la Despensa y Ferretería Mechita en el año 2023 en la ciudad de Babahoyo” es un diagnóstico de la situación administrativa en el que se analizan los diversos factores que influyen en los resultados al final del periodo, debido a que es una empresa comercial que se dedica exclusivamente a la compra y venta de productos de primera necesidad y que no existen ninguna restricción para su adquisición y que mediante la evaluación de las técnicas y procedimientos que se aplican al momento de administrar, como acción primordial de la organización al momento de direccionar una empresa al éxito. Este trabajo dado su naturaleza se relaciona con la línea de investigación: Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control.

La presente investigación se enmarca dentro de la sublínea Marketing y Comercialización, debido a que la variable a estudiar es la gestión administrativa, misma que requiere el desarrollo de actividades coordinadas tanto de un grupo de personas y recursos para alcanzar las metas, implementar nuevas ideas y llevar un control minucioso de los procedimientos que permita mayor eficiencia y eficacia en sus resultados.

Así mismo esta investigación se articula con el proyecto de prácticas pre-profesionales denominado “Aplicación de procesos administrativos o comerciales en el sector público o privado, bajo la supervisión docente.

MARCO CONCEPTUAL

Harold Koontz dice que administración, es el “proceso mediante el cual se proyecta y mantiene un ambiente en el que los individuos, que trabajan en grupos, cumplen metas específicas de manera eficaz” (2020, pág. 4).” y según Finch; Gilbert, (2018) “Administración es el proceso de planificación, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas”, donde todos coinciden en que a usar los recursos planificar, organizar, direccionar y controlar que hay en la empresa para cumplir objetivos o metas a corto o largo plazo y desarrollar las actividades empresariales de forma efectiva.

Por tanto la administración se caracteriza por ser universal, es decir que se puede aplicar a cualquier organización, es de carácter específico aunque se apoya en diversas funciones. Además es flexible porque generan mecanismos en diversas áreas para conseguir procesos ágiles, brindando autonomía, distribuyendo bien los tiempos, potenciando creatividad en la ejecución de las actividades. Para reorganizar la tareas, los procesos y por consiguiente la organización.

Aportando beneficios a las empresas que aplican una buena administración por otro lado *Intriago M.D. (2019)* nos dice *“La administración es una actividad de máxima importancia dentro del quehacer de cualquier empresa, ya que se refiere al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos”*. (pág. 6). Agregando a lo anteriormente dicho la administración aporta a los beneficios siendo la primera mejora el rendimiento, la eficacia y la eficiencia, mejora capacidades y habilidades organizativas, generar ideas, crea mejor ventaja competitiva a la empresa aumentando valor a la misma, mejora los procesos en la organización así mismo

contribuye al proceso de toma de decisiones para el incremento de la productividad y el desempeño institucional.

La gestión abarca todo lo relacionado con la administración ya que mediante esta se lleva a cabo la tarea de administrar, cumpliendo con el proceso administrativo y alcanzar los objetivos establecidos. Para ello debemos saber que es gestión. Según *indicó Rubio Domínguez, P. (2018) "La gestión como concepto posee preliminares básicos correspondientes a la organización, lo que implica que éste aplicado en una empresa o en un negocio examine algunos de los objetivos principales correspondientes a la misma"* (pág. 85) La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados por lo que es necesario personal en el negocio.

Fernández (20119, pág. 89). La Gestión ha evolucionado con la toma de decisiones, analizando sus cuatro funciones claves para el desarrollo de mando a nivel empresarial, como lo son; planificar, organizar, dirigir y controlar, por consiguiente una gestión y persona dinámica en el mundo empresarial en el desenvolvimiento.

A partir de estos conceptos se deja en claro que la gestión implica hacer cumplir con todo lo planificado en una empresa y aunque pueda parecer simple a primera vista y algo que cualquiera puede hacer, en realidad, en el entorno empresarial se requiere de un líder debidamente capacitado y competente para llevar a cabo esta labor de manera efectiva. Definitivamente la gestión empresarial ha evolucionado con el pasar del tiempo y las cuatro funciones: planificar, organizar, dirigir y controlar siguen siendo fundamentales para el éxito de cualquier organización.

Según el autor Quintana, P. D. C. J. (2020) Es importante la gestión en lo que se refiere a la dinámica de una economía de mercado; dicha gestión se

basa en la capacidad de un individuo, el empresario, de observar escenarios dentro de la economía que garantizan una rentabilidad razonable como para generar en los mismos bienes y servicios”(pág. 14). En ese mismo contexto podemos decir que la gestión permite ver oportunidades económicas utilizando los mismos recursos y la misma brindado siempre buena calidad.

La gestión empresarial Según Julio (2019) es: “un término importante, engloba todo el acervo de conocimientos sobre la ciencia administrativa ya que mediante ella se desarrolla la acción no solo de administrar y cumplir las cuatro fases del proceso administrativo”, por ende mejora la productividad y la competitividad en los negocios y los sectores empresariales se clasifican en: gestión personal, gestión financiera o contable, gestión de comercialización, gestión de abastecimiento y gestión administrativa.

La gestión administrativa comprende el plan de organización y los elementos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las actividades por parte de la gerencia de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la política prescrita y el logro de las metas y los objetivos programados. Estupiñán, (2022). Tanto la administración como la gestión están ligadas y se influyen mutuamente con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos en las organizaciones. Lo mismo sucede con los miembros que conforman una empresa, tienen que estar en sintonía y para ello se tiene que llevar a cabo todos los procesos administrativos como los son la planeación, organización, dirección y control.

Luján Canduelas (2018) “manifiesta que “la gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados” (pag.87). Mientras que la Editorial Etecé (2021) “manifiesta que: la gestión administrativa está compuesta por varias actividades que se realiza con el fin de guiar

una empresa mediante una conducción racional de tareas” (pág. 94). Se estima que el área de gestión administrativa es una de las áreas con mayor carga en las empresas, la cual tiene como meta evaluar y renovar las operaciones y finalidad de la empresa. Entre las metas que se consiguen con la gestión administrativa está llevar al máximo los procesos, aumentar la eficacia, mejorar el control de las actividades internas, logrando el desarrollo que la empresa necesita para logra su estadía en el mercado.

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 (Actualización 2019), pág. 65). La gestión administrativa incentiva a mejorar las actividades en la que vinculan para alcanzar la finalidad de la empresa, establecer una gestión administrativa es fundamental. En la actualidad simplemente trabajar no completa el objetivo, la empresa tiene que aportar valor en los productos que ofrece, debe brindar confianza en los usuarios, ofrecer una buena calidad, es importante tener una estructura de gestión administrativa sistematizada para tener como resultado la fidelización de los clientes y poder hacer frente ante mercado exigente y competitivo.

Boza Torres (2021) “argumenta que: para que haya eficacia en la administración se aplican diversos métodos y reglamentos a los recursos que dispone en una empresa, los mismos que son: humanos, económicos, materiales, técnicos, tecnológicos, etc.” (pág. 5). Uno de las herramientas que se utilizan para lograr la eficacia es el control interno. Cabe resaltar que la gestión administrativa está vinculada estrechamente con el proceso administrativo y que sus actividades de

planificación, organización, dirección y control están vinculadas con las empresas para llevarla a la meta planteada y para solucionar inconvenientes que en el transcurso se suelen presentar.

Según Saavedra (2020) define el plan administrativo como el «proyecto de un órgano administrativo, que pretende alcanzar la realización de un estado determinado mediante medidas diferentes y coordinadas» (pág. 163) Planeación administrativa es la etapa fundamental para establecer la dirección y propósito de la organización, como acciones necesarias para alcanzar metas. Saavedra (2020) Reconoce como el primer paso o fase del proceso administrativo y constituye el fundamento del funcionamiento de toda la estructura organizativa. Consiste en establecer metas y objetivos, así como en desarrollar estrategias y planes de acción para alcanzarlos.

La planeación bien realizada viene consigo una serie de puntos que se tiene que tener en cuenta, como lo son: misión y visión, metas u objetivos, las estrategias, las políticas, los procedimientos, los programas y por último el presupuesto. Estos elementos son esenciales para la planeación efectiva, proporcionan una idea coherente para el funcionamiento de la organización.

Salas (2020) argumenta que los pasos de la planeación son los siguientes:

Definición de la oportunidad: Este paso implica identificar una situación que presenta potencial para mejorar o resolver algún aspecto en la organización; luego tenemos al *establecimiento de objetivos:* Se refiere a definir metas específicas y claras que se desean alcanzar en relación con la oportunidad identificada: *Elección de una alternativa:* Implica evaluar y seleccionar la mejor opción entre diferentes cursos de acción disponibles para aprovechar la oportunidad y alcanzar los objetivos; *Elaboración de planes de apoyo:* Refiere a desarrollar estrategias detalladas y

acciones concretas que respalden la alternativa elegida y que ayuden a alcanzar los objetivos establecidos.

Según, Salas (2020) describe las siguientes ventajas de la planeación: Requiere actividades con orden y propósito: Implica que el proceso de planificación debe llevarse a cabo de manera organizada y con un objetivo claro para asegurar su eficacia; Señala la necesidad de cambios futuros: La planificación reconoce que el entorno y las circunstancias pueden cambiar, por lo que debe estar abierta a ajustes y adaptaciones en el futuro; Contestar a preguntas: La planificación ayuda a responder preguntas importantes sobre cómo lograr los objetivos de la organización, qué acciones tomar y qué recursos se necesitan.

Salas (2020) menciona como una ventaja *Proporcionar una base para el control*: Los planes establecidos proporcionan un estándar o punto de referencia para evaluar el desempeño y tomar medidas correctivas si es necesario. *Estimula la realización*: La planificación motiva a las personas y a la organización en su conjunto al establecer metas y proporcionar un camino claro para alcanzarlas; *Obliga a la visualización del conjunto*. La planificación requiere que se considere la organización en su totalidad, lo que ayuda a comprender cómo las diferentes partes están interrelacionadas y cómo contribuyen al logro de los objetivos generales.

Los tipos de planificación según Cucchiari (2019) son: “*La Planificación Estratégica, misión de la empresa y alcanzar su visión*”; *planificación táctica: es la que define una acción concreta para alcanzar objetivos; planeación operativa es la que se realiza en congruencia de la planeación estratégica y táctica; planeación práctica donde se la establece en el mundo real. (pág. 43)*

La organización administrativa “Es la forma de coordinar los recursos necesarios para llevar a cabo el trabajo. Cómo lo vamos a hacer y los recursos

necesarios para ello". (Castañeda, 2010). Es la fase en que se gestiona el recurso humano con el fin de alcanzar los objetivos de la organización. También se determina cómo se integrarán las actividades y se relacionarán entre sí para lograr esos objetivos establecidos durante la fase de planeación. Una forma de examinar los procesos organizativos es identificando dos tipos de organizaciones: la formal y la informal.

Según Navarro, vera (2019) existen varios tipos de organización uno de ellos es la *Organización Lineal*: Esto significa que existen líneas directas y únicas de autoridad y responsabilidad entre superior y subordinados. Es una forma de organización típica de pequeñas empresas o de etapas iniciales de las organizaciones. (pág.19). *Organización informal*: Según Luna (2018) "aunque prácticamente todas las organizaciones tienen cierto nivel de formalización, también todas las 21 organizaciones, incluso las más formales, tienen un cierto grado de informalización". (pág. 14); Las decisiones se toman en cualquier nivel estructura organizativa.

Para ello es primordial la comunicación para garantizar que la información que se comparta sea de manera adecuada y oportuna en todo los niveles jerárquicos, para ellos se tiene que establecer canales de comunicación claros donde cada encargado sabe qué y a quien comunicar. A la par de esto se puede implantar canales de comunicación informales que permitirá la interacción desde los diferentes niveles y en cualquier dirección dando oportunidad a la comunicación abierta y a la retroalimentación, evitando malos entendidos, errores o retrasos al momento de transmitir la información.

Según Luna (2018) la importancia de la organización radica en “que define la estructura correcta de la empresa, determina los niveles jerárquicos indicados para el funcionamiento eficiente de sus integrantes” (pág. 74). Elimina la duplicación del trabajo coordinando la división del trabajo para que sigan el orden estructurado, siendo la base de la dirección y control y garantizar la eficacia. Para ello es necesario desarrollar una serie de procesos de la organización que consisten en, establecer los objetivos de la empresa, establecer políticas y planes de apoyo. Identificar y ordenar las actividades necesarias para lograrlos.

Continuando con los procesos de la organización también se realiza la agrupación de actividades de acuerdo con el personal de trabajo y a los materiales disponibles, así mismo se debe delegar en el jefe cada grupo la autoridad necesaria para desempeñar las actividades. Es importante saber que las fases de la organización son Según Luna (2018) el “*División del trabajo y departamentalización y la departamentalización funcional*”. (pág.77). La primera se trata de repartir y limitar las actividades de forma lineal, la segunda se trata de la división de trabajo por departamentos separando y agrupando operaciones en áreas específicas, la tercera se trata del agrupamiento de las actividades de acuerdo a las funciones de la empresa. La división del trabajo y la departamentalización ayudan a la coordinación de las actividades dentro de la organización.

La aportación de Méndez, Morua y Hernández, (2018) con respecto a la estructura organizacional es que: *Las organizaciones interactúan continuamente con su entorno, en los estudios gerenciales los sucesos suelen investigarse sin tener en cuenta su dinamismo* (pág. 136), mediante el cual se ordena y conduce los diferentes elementos al objetivo propuesto. La organización de trabajo incluye administrar

recursos y el tiempo para lograr las metas determinando quien va a realizar las tareas para el cumplimiento del mismo.

La Dirección administrativa, se refiere al proceso de influir y motivar a los miembros de la organización para que trabajen hacia el logro de los objetivos establecidos. Esto incluye la toma de decisiones, la resolución de conflictos y la comunicación efectiva. Es el aspecto interpersonal de la administración que implica guías a los individuos que integran la organización para que unan sus esfuerzos a fin de que funcione efectivamente para el logro de los objetivos; proceso de influir sobre las personas para lograr que contribuyan a los objetivos de la organización.

Según Castañeda, (2020) “la dirección administrativa es trascendental porque pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización” (pág. 56). Mediante la cual se obtiene comportamientos adecuados en la estructura organizacional. Es importante la moral de cada trabajador en cuanto a la productividad. Los resultados se pondrán en evidencia en la manera en que se cumplan los objetivos, con la implementación de técnicas en la empresa, más el control permanente se obtendrán óptimos resultados.

Las fases de la dirección están estrechamente relacionadas con todo el proceso administrativo, los mismos que son: liderazgo, motivación, toma de decisiones y también considerando la capacitación para enfrentar los desafíos y cambios en la organización”

Torres, Barbarán (2021), El control administrativo es definido como la acción a través de la cual se pueden controlar y efectuar el seguimiento respectivo a las actividades y procesos que se llevan a cabo dentro de una institución pública de tal manera que se pueda efectuar una buena gestión institucional, debido a que

ayuda a la consecución de los objetivos y metas establecidas en beneficio de la población. (pág. 1). Dentro de las instituciones públicas y privadas es de suma importancia el control de los procesos, puesto que monitoreamos actividades para garantizar que se estén llevando a cabo de acuerdo a lo planteado en la planeación. Así mismo asegura que los recursos sean aprovechados de manera óptima para beneficiar a clientes internos, clientes externos y a la empresa misma.

Para el libro de Contadores Públicos de Lima, (2017), señaló que: El control Interno es un instrumento importante en la dirección de todo tipo de organización, permite tener una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos institucionales y se encuentra en la capacidad de informar de manera eficaz sobre su gestión a las personas interesadas" (pág. 2). El control proporciona una protección a los a los objetivos constitucionales por consiguiente tiene la capacidad de informar sobre toda la gestión. A su vez permite medir, evaluar y corregir el desempeño laboral tanto individual y como grupal garantizando que las acciones estén de acuerdo con lo planificado.

Mediante el control se equilibra las actividades para que las que registren inconvenientes aplicarles correctivos direccionándolas al plan inicial. Por otra parte los objetivos de aplicar de manera efectiva el control administrativo son promover la eficacia, transparencia y economía, preservar los recursos, evitar pérdida y deterioro de los mismos, impulsa la aplicación de los valores institucionales. Además es un proceso preventivo ya que debería estar inmerso en todos los procesos de la gestión administrativa y en todas las áreas de la empresa.

Por otra parte el proceso básico del control administrativo es un proceso cíclico y repetitivo que en la que se establecen estándares que sirve como base para evaluar

y examinar, por consiguiente se aplica la evaluación de desempeño sobre lo que se está trabajando para comparar el desempeño con el estándar establecido en la empresa. Para confirmar si hay fallos con respecto a los resultados esperados por ultimo tenemos la aplicación de correctivos donde se quiere corregir lo que no está acorde a los estándares mediante la toma de decisiones para resolver los errores que afectan al proceso. Entre los tipos de control Arroyo Castro, (2019), dice que existe la retroalimentación la misma que es analizar las actividades realizadas y a partir de ahí reafirmar la información y mejorar procesos y el control concurrente, el cual es un monitoreo a tiempo real.

MARCO METODOLÓGICO

El presente caso de estudio tiene como objetivo encontrar las causas que están afectando a la administración de la Despensa y Ferretería Mechita, para lo cual se utilizó como método de investigación el deductivo-inductivo que permitió analizar de manera exhaustiva los aspectos fundamentales que afectan el normal desenvolvimiento del negocio, mismo que sirvió para obtener conclusiones de los datos investigados. Por otro lado la investigación se enmarca en el método analítico ofreciendo una comprensión detallada del control interno y de cada uno de los elementos que se involucran en la actividad empresarial, integrándolos de manera que mejore la eficacia que contribuya al éxito del negocio.

Las técnicas de investigación que se utilizaron fueron la entrevista que fue aplicada al propietario de la empresa mediante 10 preguntas abiertas para indagar y profundizar sobre los inconvenientes que se presentan en el área administrativa de esta empresa; por otra parte, se dirigió una encuesta a los empleados para analizar el entorno y el desempeño laboral con 7 preguntas cerradas sobre los problemas suscitados, logrando recolectar información requerida para implementar cambios en la gestión administrativa de esta organización.

Los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario y para la encuesta se realizó una guía de entrevista, las mismas que fueron indispensables para reunir la información necesaria las mismas que son indispensable para despejar dudas de los acontecimientos que hoy en día presenta la empresa.

RESULTADOS

Entrevista aplicada a propietaria de la Despensa y Ferretería Mechita

1. ¿Planifica las actividades que se realizan en el negocio?

No hago planificación de actividades, pero diariamente se desarrollan conforme avanza el día.

2. ¿De qué manera son distribuidas las actividades que realizan los empleados?

El trabajo es el mismo todos los días, una vez que se les dice que es lo que deben hacer, ellos lo realizan.

3. ¿Cuál es el nivel de conocimiento o de experiencia actualmente del personal con respecto a su función?

Los trabajadores desarrollan las actividades en función de su conocimiento adquirido anteriormente.

4. ¿Existe comunicación permanente entre los empleados?

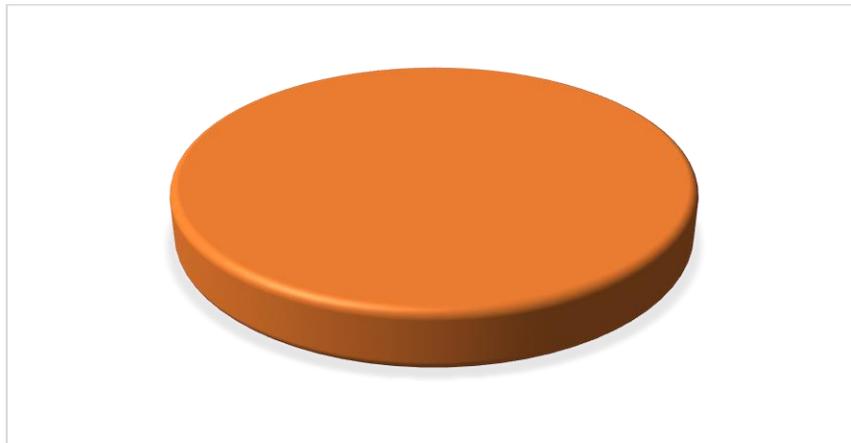
Solo se comunican en caso de que sea algo necesario y urgente, pero sí sería fundamental mantenernos comunicados y eliminar quejas.

Encuesta aplicada a los trabajadores de la Despensa y Ferretería Mechita

Tabla 1

<i>Orden</i>	<i>Aspecto</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
1z	Si	0	0%
2	No	8	100%

Elaborado por: Mercedes Cerezo Moyano



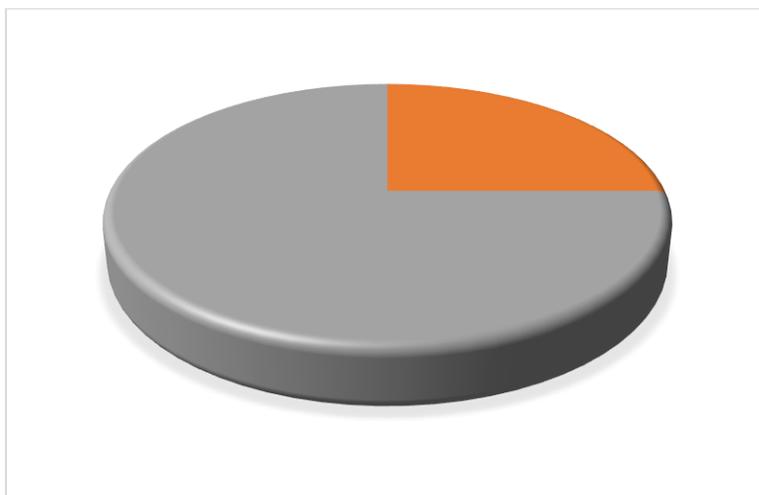
Mediante el análisis de las respuestas realizadas a los colaboradores, se pudo determinar que 100% del personal argumentó que las actividades se las organiza día a día. No se las planifica previamente.

3. ¿Con que frecuencia realizan los controles para verificar que los productos que están en bodega y perchas se encuentren en buen estado?

Tabla 2

<i>Orden</i>	<i>Aspecto</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
1	Siempre	0	0%
2	Casi nunca	2	25%
3	Nunca	6	75%

Elaborado por: Mercedes Cerezo Moyano



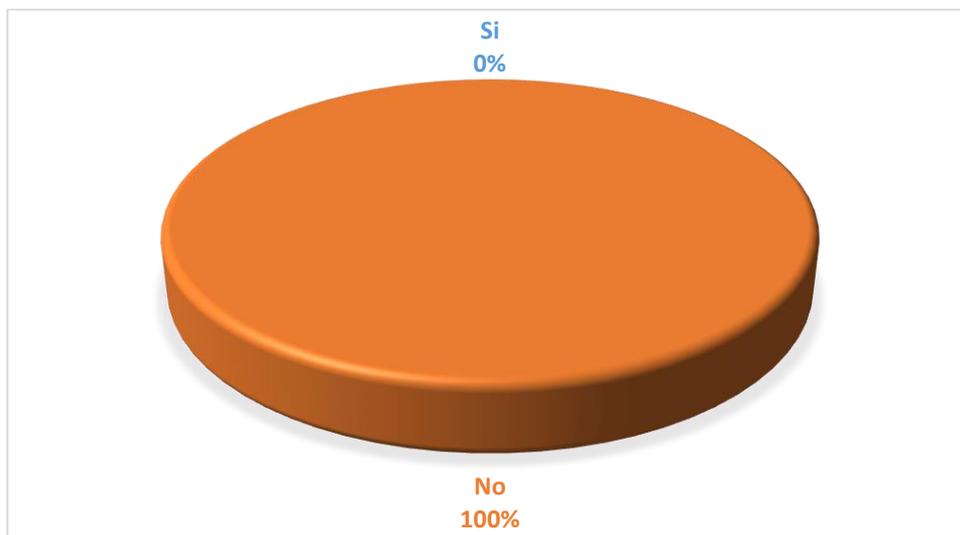
Analizada las respuestas del control de percha se obtuvieron los siguientes resultados, el 25% dijo que nunca se realizan los controles, mientras que el 75% dijo que nunca se los realiza revisiones e los productos.

5. ¿Existe comunicación asertiva entre los compañeros de trabajo?

Tabla 3

<i>Orden</i>	<i>Aspecto</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
1	Si	0	0%
2	No	8	100%

Elaborado por: Mercedes Cerezo Moyano



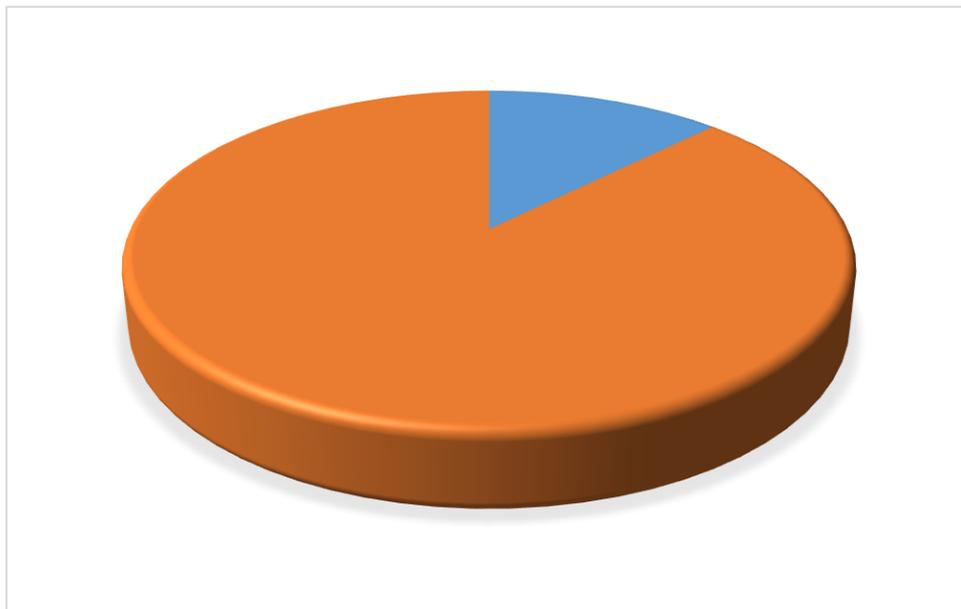
Con respecto a la comunicación asertiva, el 100% del personal estuvo de acuerdo en que no hay buen dialogo entre ellos.

7. ¿Con que frecuencia recibe incentivos (económicos o de reconocimiento)?

Tabla 4

<i>8. Orden</i>	<i>Aspecto</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
1	Siempre	0	0%
2	Casi nunca	1	12%
3	Nunca	7	88%

Elaborado por: Mercedes Cerezo Moyano



Con referente a los incentivos los empleados respondieron que el 75% nunca recibe incentivos, mientras que 25% casi nunca recibe incentivos.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La gestión administrativa está conformada por cada una de las actividades organizadas en la empresa para lograr los objetivos empresariales. Como dijo Quiroa (2020) que la gestión administrativa efectiva sirve para alcanzar un rendimiento óptimo en la organización, es decir si se aplican todos sus procesos como lo son la planeación, organización, ejecución y control. La administración es un proceso mediante el cual las organizaciones obtienen el mayor beneficio con los recursos que tiene la empresa. Sin embargo la Despensa y Ferretería Mechita no la aplica.

Por medio de la interpretación en la entrevista aplicada a la dueña de la empresa se ha determinado que en el negocio no se planifican las actividades, pero si día a día se las desarrollan , por lo que resulta de suma importancia que para llevar a cabo las actividades realizar la planificación ya que aporta beneficios, mejorando el rendimiento y habilidades organizativas , además ayuda a generar ideas, creando mejor ventaja competitiva para la organización y claridad al momento de ejecutarlas.

Luego de la información obtenida se manifiesta que la distribución de las tareas en la despensa Mechita es igual todos los días, indicándoles que tienen que hacer y ellos lo realizan más no les designa las tareas a cada uno, causando desorganización en la entidad, si bien es cierto que la organización administrativa es la forma en cómo se coordinan al personal de la empresa para que desarrollen las actividades y no dejar a libertad del personal, por ese motivo se dan los desfases en la organización. No obstante, por medio de la organización se optimiza el trabajo, se evita el trabajo repetitivo además flexibiliza las tareas ya que si están organizados, también están preparados para inconvenientes que surgen durante el proceso es la misma que

determina que función realiza cada uno y da las herramientas para el desarrollo de la misma.

Con relación a la experiencia o conocimiento que tienen los trabajadores la propietaria explica que ellos desarrollan las actividades en función de su conocimiento adquirido anteriormente sin previa capacitación; Jurado, Méndez, Zambrano (2019) dice en su artículo que: el no conocer que función se realiza en el puesto de trabajo se debe a la falta de capacitación por parte de la empresa. Lo que hace que las actividades no sean correctamente realizadas.

Además manifiesta la dueña del negocio que la comunicación es escasa, ni porque son una empresa familiar no existe colaboración solamente quejas. En la gestión empresarial la comunicación sea convertido en una herramienta importante para la armonía de los miembros que conforman una empresa, de no ser así el desarrollo empresarial se ve afectado. Para ello la empresa debe contar con canales de información transparentes donde la información llegue de manera adecuada y a tiempo.

Con la interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa se confirma que las actividades no son planeadas con anticipación por el administrador del negocio, sino que se las organiza día a día, lo cual, no permite tener una perspectiva clara de lo que se desea conseguir. La empresa debe establecer metas objetivas y viables para en base a ellas planear actividades y establecer resultados para medir el progreso. Si la empresa hiciera planeaciones semestrales tendría una pauta para hacer una planeación más acertada en el siguiente semestre.

Con respecto al control de mercadería los colaboradores respondieron que en su mayoría (75%) indicaron que nunca inspeccionan las perchas ni la mercadería que se encuentra en bodega demostrando que la empresa debe implementar sistemas de gestión. Contadores Públicos de Lima, (2017), el control interno es un instrumento importante en la dirección de todo tipo de organización, permite tener una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos institucionales y se encuentra en la capacidad de informar de manera eficaz sobre su gestión a las personas interesadas” (pág. 2). debido a que el control administrativo es un proceso que importante en la gestión administrativa, además el control ofrece protección a los objetivos e informa sobre el progreso de los mismos.

Al consultarles a los empleados sobre la comunicación asertiva en esta organización los trabajadores aseguraron que es escasa entre los compañeros, la comunicación no es fluida, esto evidencia y corrobora que el ambiente de trabajo no refleja una buena cultura organizacional sin embargo aunque no es asertiva si existe una leve comunicación de donde se puede partir para agregar canales de comunicación más viables para lograr que cada integrante interactúe y resuelva conflictos que en esta empresa a menudo se dan en esta empresa.

De igual modo, en el análisis de las encuestas se interpreta que los empleados no reciben incentivos económicos, ni reconocimiento alguno, provocando que los empleados estén desmotivados. Es importante que los gerentes o propietarios en la función de la dirección mantengan motivados a los miembros de la organización con el fin de que actúen efectivamente para el logro de los objetivos, aumentar su eficiencia estableciendo la cultura de ganar-ganar, por tanto la calidad del funcionario se verá reflejado en los resultados con el logro de los objetivos y en el tipo de líder que haya en su empresa.

CONCLUSIONES

La planificación es la base de la empresa la misma que es vital para evitar desorganizaciones en la empresa, consiguiendo establecer objetivos claros, al no contar con planeación la empresa no tiene punto de partida y su futuro de la misma es incierto.

La gestión administrativa es importante porque permite a las empresas alcanzar la eficiencia y eficacia en todas las áreas de la empresa. La planeación es el primer proceso de la gestión administrativa y si no se lleva a cabo, ninguno de los siguientes procesos va a ser efectivos y largo plazo la organización va a acarrear serios inconvenientes.

La comunicación en la organización es lo primordial tanto de forma vertical como horizontal, tener una comunicación espontánea ayuda a agilizar los procesos que se llevan a cabo en la empresa. También es importante que los directivos, en este caso la dueña del negocio permita una comunicación abierta con sus empleados para informar inconvenientes y resolver dudas.

La gestión bien implementada conlleva de la planificación, organización ejecución y control, lo cual son la base del éxito de la organización. Es por eso que es necesario planificar actividades, organizar los recursos, ejecutar actividades y en todas estas fases siempre debe existir el control, el mismo que nos ayudará a anticiparnos a los errores futuros, ahorrando tiempo y dinero. No solo basta con controlar las actividades, también los empleados deben sentirse comprometidos y para ello es necesario que el personal esté aptamente capacitados para que se ve las actividades realizadas tengan el rendimiento que se espera.

Finalmente, la gestión administrativa sólida maximiza la productividad, reduce costos y aumenta la satisfacción tanto a los clientes como a los empleados.

RECOMENDACIONES

- Implementar un sistema de gestión administrativa para asegurar la eficacia y el cumplimiento de proceso en las actividades y fomentar el trabajo en equipo en la despensa y ferretería Mechita.
- Promover el feedback, puesto que la retroalimentación permite a los colaboradores ampliar la perspectiva, despejar dudas y recibiendo comentarios constructivos y de manera respetuosa.
- Establecer canales de comunicación claros y eficaces que permitan interactuar de manera efectiva en la organización.
- Aplicar control en las actividades y en todos los procesos de la gestión administrativa.

REFERENCIAS

- González Aguilar, M. E. (Julio de 2018). Diagnóstico de los procesos de una empresa con base en el enfoque de la dirección integral. Obtenido de Instituto Politécnico Nacional:
<http://148.204.210.201/tesis/1442330571816TESISMariaElen.pdf>
- González, I., Limón, J., Rodríguez, J., & Rodríguez, R. (2018). Auditoría Administrativa. México: Sistemas de Información Contable y Administrativa Computarizados S.A de C.V.
- Casco, A. D. P. R., Garrido, R. G. R., & Moran, E. V. C. (2018). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía*, 15(1), 8.
- López, P. A., & Mariño Arévalo, A. (2019). Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: de la Administración de Empresas a la Gestión de Organizaciones. *Facultad de Ciencias Económicas Volumen XVIII*, 75- 93. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90920053004>
- Díaz Paniagua, E., & León Sánchez, M. (2005). *Gestión administrativa y comercial en restauración*. Ediciones Paraninfo, SA.
- (Segunda ed.). Buenos Aires, Argentina: CENGAGE Learning. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecauv/76605?bfpag=1&bfsearch=&bffolder=48015&prev=bf>
- Meléndez, J. S., & Bardales, J. M. D. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.
- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P., & Escalante-Flores, J. L. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y representaciones*, e899-e899

- Suárez-Espinar, M. J. (2018). Gestión Empresarial: una paradigma del siglo XXI. Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria). ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 3(8), 44-64.
- Briones, A. A. M. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. Dominio de las Ciencias, 3(2), 947-964.
- Villalta, T.C.E. (2019) Las técnicas gerenciales tradicionales y su Incidencia en la gestión administrativa de la empresa PLASTICAUCHO de la ciudad de Ambato”
- Flores, A. E. Q., Custodio, E. E. V., Rivera, A. S. M., & Falcón, E. P. A. (2020). Gestión administrativa y planeamiento estratégico en la gestión de recursos financieros UGEL-04-2020. Ciid Journal, 1(1), 271-282.
- Piedra, J. F. F., Altamirano, K. A. L., Espinoza, W. H. S., & Cordero, C. F. A. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. Visionario digital, 3(2), 155-169.
- Mora Aristega.J.E., Huilcapi , M.M.R., (2020).Cultura, creatividad y gestión componentes para la generación de emprendimientos. Magazine de las Ciencias, adscrita a la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo

ANEXOS

Anexo 1

Entrevista aplicada a propietaria de la Despensa y Ferretería Mechita

1. ¿Planifica las actividades que se realizan en el negocio?

No hago planificación de actividades, pero diariamente se desarrollan conforme avance el día

2. ¿De qué manera son distribuidas las actividades que realizan los empleados?

El trabajo es el mismo todos los días, una vez que se les dice que es lo que deben hacer, ellos lo realizan.

3. ¿Cuál es el nivel de conocimiento o de experiencia actualmente del personal con respecto a su función?

Los trabajadores desarrollan las actividades en función de su conocimiento adquirido anteriormente.

4. ¿Existe comunicación permanente entre los empleados?

Solo se comunican en caso de que sea algo necesario y urgente, pero sí sería fundamental mantenernos comunicados.

5. ¿Existen mecanismos de motivación para los empleados que cumplen con sus actividades?

No, contamos con ello, pero en ocasiones si se incentiva en caso de que realicen horas extras.

6. ¿El personal de su empresa recibe capacitaciones periódicamente?

Como empresa no los capacito, pero en ocasiones ciertos proveedores ofrecen ciertas capacitaciones gratis y a veces asisten.

7. ¿Existe control de las actividades que aseguren la eficacia de lo planificado?

Cuando estoy en el local si estoy atenta a las actividades que realizan, sin embargo, no siempre culminan las actividades planificadas.

8. ¿Evalúa constantemente las actividades que se realizan en la empresa?

No, es difícil evaluar, porque no existe planificación de actividades.

Anexo 2

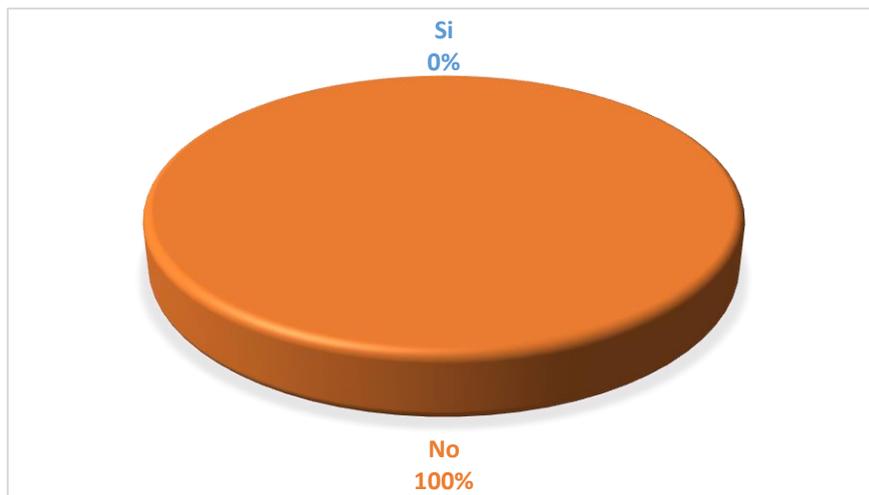
Encuesta aplicada a los trabajadores de la Despensa y Ferretería Mechita

1. ¿Planifican las actividades que se realizan en la empresa?

Tabla 1

<i>Orden</i>	<i>Aspecto</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
1	Si	0	0%
2	No	8	100%

Elaborado por: Mercedes Cerezo Moyano



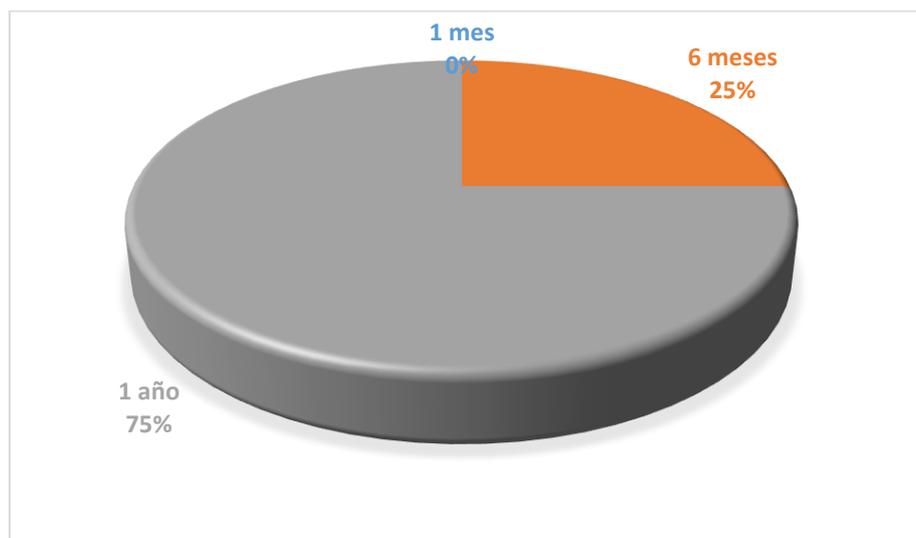
Mediante el análisis de las respuestas realizadas a los colaboradores, se pudo determinar que 100% del personal argumentó que las actividades se las organiza día a día. No se las planifica previamente.

2. ¿Cuándo fue la última vez que recibió una capacitación por parte de la empresa?

Tabla 2

Orden	Aspecto	Frecuencia	%
1	1 mes	0	0%
2	6 meses	0	0%
3	1 año	2	25%
4	Más de 1 año	6	75%

Elaborado por: Mercedes Cerezo Moyano



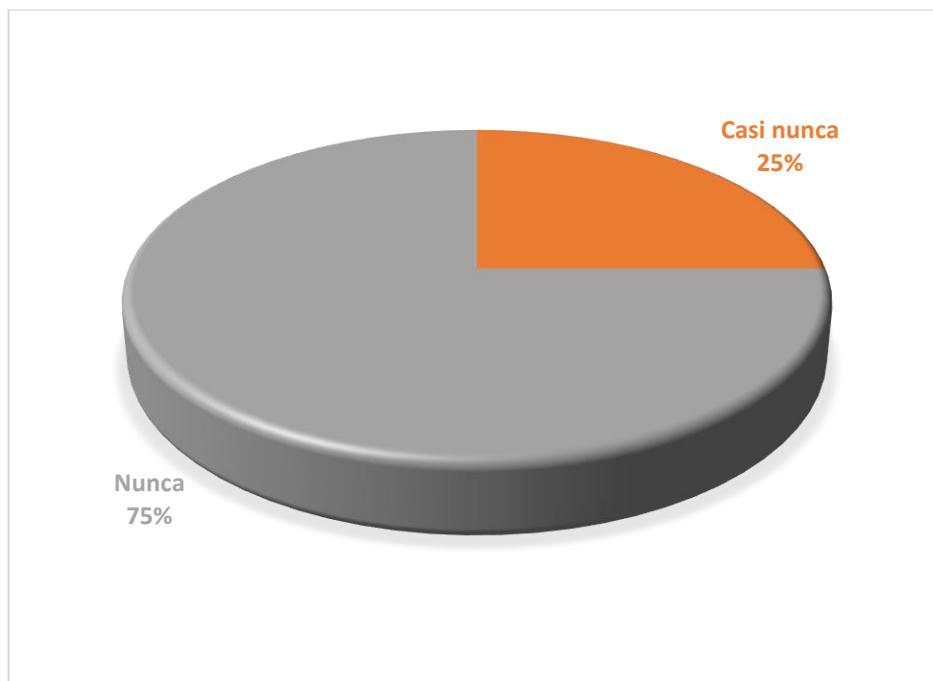
De acuerdo a la información recolectada se tiene que el 25% de los encuestados no ha recibido capacitaciones por parte de la empresa desde hace un año atrás, sin embargo el 75% dice que hace más de una año no ha recibido capacitaciones.

3. ¿Con que frecuencia realizan los controles para verificar que los productos que están en bodega y perchas se encuentren en buen estado?

Tabla 3

<i>Orden</i>	<i>Aspecto</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
1	Siempre	0	0%
2	Casi nunca	2	25%
3	Nunca	6	75%

Elaborado por: Mercedes Cerezo Moyano



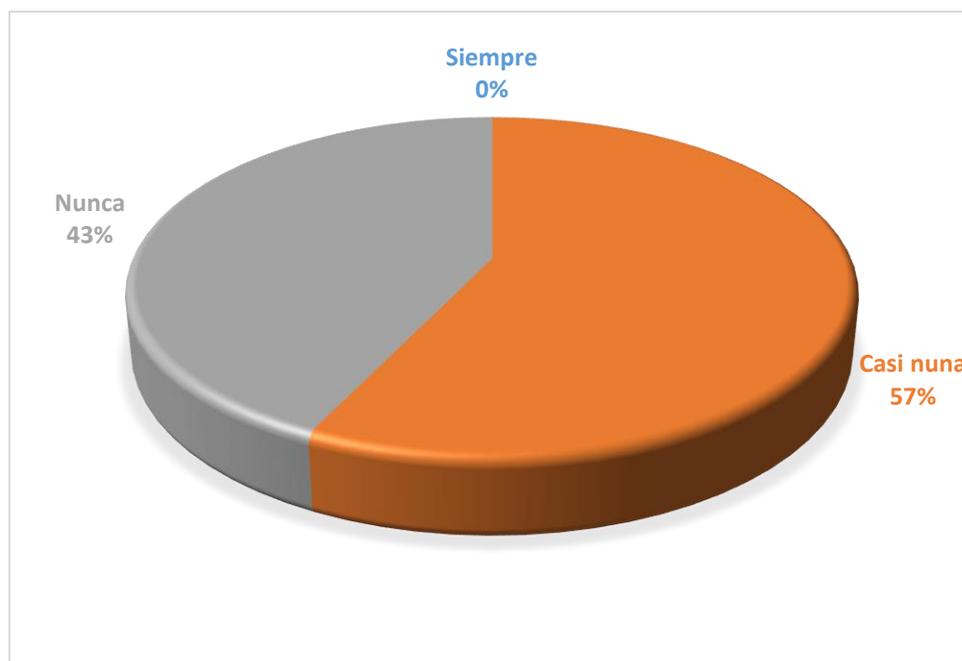
Analizada las respuestas del control de percha se obtuvieron los siguientes resultados, el 25% dijo que nunca se realizan los controles, mientras que el 75% dijo que nunca se los realiza revisiones e los productos.

4. ¿Con que frecuencia cumplen satisfactoriamente las funciones que les son delegadas?

Tabla 4

<i>Orden</i>	<i>Aspecto</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
1	Siempre	0	0%
2	Casi nunca	4	50%
3	Nunca	3	37%

Elaborado por: Mercedes Cerezo Moyano



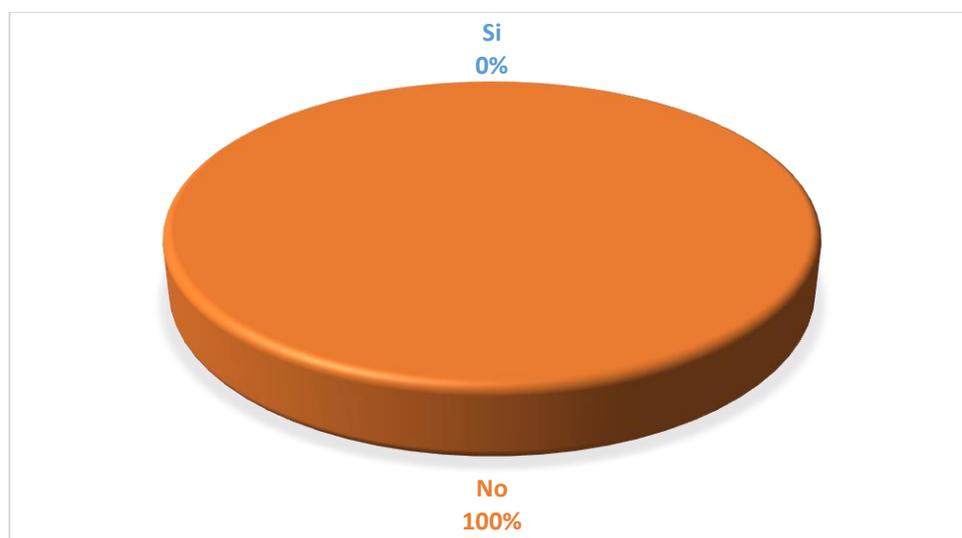
Lo que nos refleja el grafico con respecto a el cumplimiento da actividades es que no se cumplen es si totalidad ya que el 57% dice que nunca se casi nunca las cumple y un 43% nunca cumple con la actividades encomendadas

5. ¿Existe comunicación asertiva entre los compañeros de trabajo?

Tabla 5

<i>Orden</i>	<i>Aspecto</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
1	Si	0	0%
2	No	8	100%

Elaborado por: Mercedes Cerezo Moyano



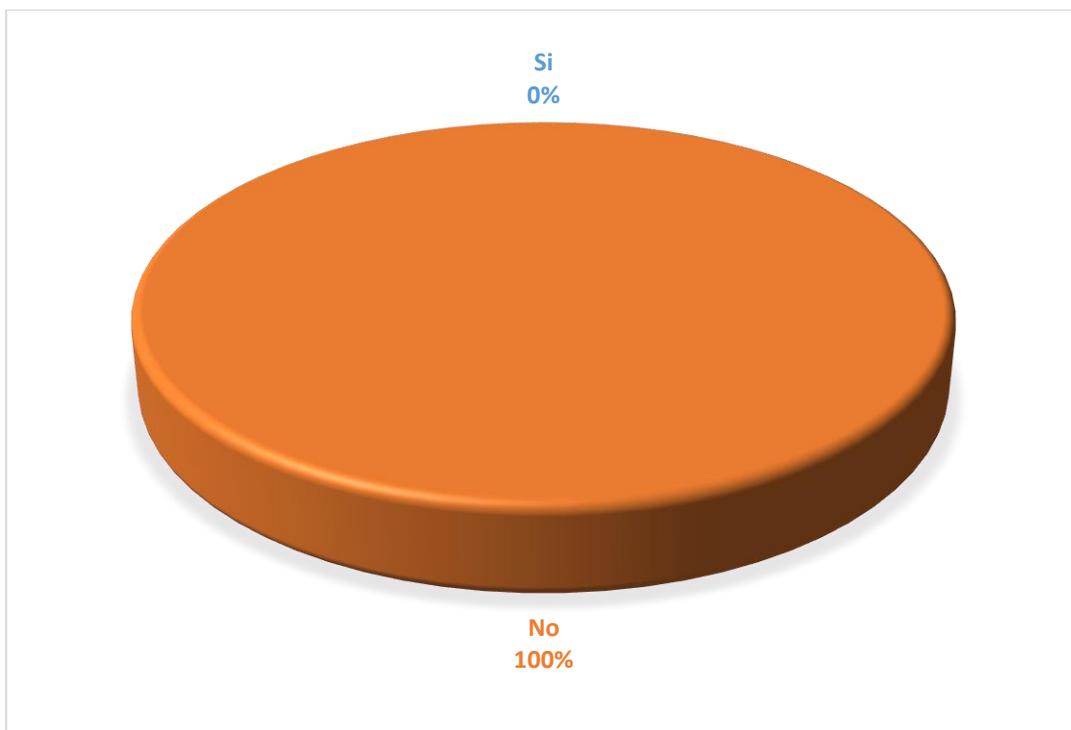
Con respecto a la comunicación asertiva, el 100% del personal estuvo de acuerdo en que no hay buen dialogo entre ellos.

6. ¿Consideras que el ambiente de trabajo evidencia una buena cultura organizacional?

Tabla 6

<i>Orden</i>	<i>Aspecto</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
1	Si	0	0%
2	No	8	100%

Elaborado por: Mercedes Cerezo Moyano



Las respuestas de los clientes indicaron que el ambiente laboral el 100% de los trabajadores dicen que el ambiente de trabajo no evidencia una buena cultura organizacional.

7. ¿Con que frecuencia recibe incentivos (económicos o de reconocimiento)?

Tabla 7

<i>Orden</i>	<i>Aspecto</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
1	Siempre	0	0%
2	Casi nunca	1	12%
3	Nunca	7	88%

Elaborado por: Mercedes Cerezo Moyano



Con referente a los incentivos los empleados respondieron que el 75% nunca recibe incentivos, mientras que 25% casi nunca recibe incentivos y el 12% recibe ocasionalmente incentivos.

Anexo 3

RUC DE LA EMPRESA

		Certificado Registro Único de Contribuyentes
Apellidos y nombres MOYANO AGUIRRE MARIA ESMERALDAS		Número RUC 1202109144001
Estado ACTIVO	Régimen RIMPE - EMPRENDEDOR	Artesano No registra
Fecha de registro 17/11/2008	Fecha de actualización 15/08/2023	
Inicio de actividades 17/11/2008	Reinicio de actividades 12/11/2010	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO		Obligado a llevar contabilidad NO
Tipo PERSONAS NATURALES	Agente de retención NO	Contribuyente especial NO
Domicilio tributario		
Ubicación geográfica		
Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: CLEMENTE BAQUERIZO		
Dirección		
Calle: DIEZ Número: S/N Intersección: CALLEJON B Referencia: ATRAS DEL COMPLEJO TURISTICO GRAN DANIEL		
Medios de contacto		
Email: mercy89_crzo@live.com Celular: 0993320542		
Actividades económicas		
<ul style="list-style-type: none">• G47110101 - 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.• G47520101 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA: MARTILLOS, SIERRAS, DESTORNILLADORES Y PEQUEÑAS HERRAMIENTAS EN GENERAL, EQUIPO Y MATERIALES DE PREFABRICADOS PARA ARMADO CASERO (EQUIPO DE BRICOLAJE); ALAMBRES Y CABLES ELÉCTRICOS, CERRADURAS, MONTAJES Y ADORNOS, EXTINTORES, SEGADORAS DE CÉSPED DE CUALQUIER TIPO, ETCÉTERA EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.• G47990201 - VENTA AL POR MENOR POR COMISIONISTAS (NO DEPENDIENTES DE COMERCIOS); INCLUYE ACTIVIDADES DE CASAS DE SUBASTAS (AL POR MENOR).		
Establecimientos		
Abiertos 2	Cerrados 0	
Obligaciones tributarias		
<ul style="list-style-type: none">• 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES• 2021 - DECLARACIÓN SEMESTRAL IVA		
<p> Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.</p>		
		1/2
www.sri.gob.ec		

Anexo 4

CARTA DE AUTORIZACION



DESPENSA Y FERRETERÍA MECHITA
"De todo en un solo lugar"
Dirección: Cdla. La Ventura (Calle 10 y la B)
Teléfono: 0991125366



Babahoyo, 21 de febrero del 2024

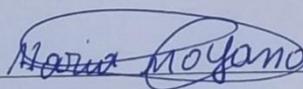
Magister
Eduardo Galeas Guijarro
DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA
En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la DESPENSA Y FERRETERIA MECHITA de la ciudad de Babahoyo del cantón Babahoyo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** a la estudiante **CEREZO MOYANO MERCEDES ROXANA** .de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DESPENSA Y FERRETERÍA MECHITA EN EL AÑO 2023 EN LA CIUDAD DE BABAHOYO**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente


MARIA ESMERALDAS MOYANO AGUIRRE
RUC. 1202109144001
Correo: smrldmoyano@gmail.com
Teléfono: 0991125366

Despensa y Ferreteria
"MECHITA"
Cdla. La Ventura (Calle 10 y B)

Anexo 5

CERTIFICACIÓN DE ANÁLISIS

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

ESTUDIO DE CASO - CEREZO

4%
Textos sospechosos

4% Similitudes
2% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas

< 1% Idiomas no reconocidos

0% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: ESTUDIO DE CASO - CEREZO.docx
ID del documento: b59fabfeaa2446921741c408b1e7cb2a8d9ead14
Tamaño del documento original: 60,47 kB

Depositante: undefined MERCEDES ROXANA CEREZO MOYANO
Fecha de depósito: 8/3/2024
Tipo de carga: email_submission
fecha de fin de análisis: 8/3/2024

Número de palabras: 5600
Número de caracteres: 36.572

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 sites.google.com COMPONENTES BÁSICOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO - E-P... https://sites.google.com/site/portal2015ale/administracion-educativa/componentes-basicos-01... 3 fuentes similares	1%		 Palabras idénticas: 1% (68 palabras)
2	 dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/11187/3/E-UTB-FAF-ING-COM-000790.pdf.txt 1 fuente similar	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (50 palabras)
3	 www.ilen.edu.pe La importancia de la administración en las empresas - Instituto... https://www.ilen.edu.pe/la-importancia-de-la-administracion-en-las-empresas/#:~:text=La administrac... 1 fuente similar	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (23 palabras)
4	 bonga.unisimon.edu.co https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/5949/Estructura_Organizacional_Det... 1 fuente similar	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MICROEMPRESA WORKSTECH REPARAC... #27e48 El documento proviene de mi grupo	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
2	 dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/11171/3/E-UTB-FAF-ING-COM-000774.pdf.txt	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
3	 repositorio.uladec.edu.pe http://repositorio.uladec.edu.pe/bitstream/20.500.13032/21977/1/CONTROL_INTEINO_MUNICIPAL...	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (14 palabras)
4	 repositorio.uta.edu.ec https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29739/1/554_O.E..pdf	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
5	 dspace.ucuenca.edu.ec https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21983/3/TESES.pdf.txt	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)