



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

LICENCIADO EN COMERCIO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN COMERCIO

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL COMERCIAL ORULIACEROS DE LA

CIUDAD DE BABAHOYO PERIODO 2023

EGRESADO:

ANDY AROM RODRÍGUEZ PALMA

TUTOR:

ING. JUAN OSWALDO ORTIZ CAMPI, MAE.

AÑO 2024

Contenido

Resumen.....	3
Abstract.....	4
Planteamiento del problema.....	5
Justificación	7
Objetivos.....	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos	8
Línea de investigación	9
Marco teórico	10
Marco metodológico	22
Método de Investigación.....	22
Técnicas de Investigación.....	22
Instrumentos de Investigación	22
Resultados.....	23
Discusión de resultados.....	32
Conclusiones.....	34
Recomendaciones	35
Referencias.....	36
Anexos	38
Anexo 1 – Certificado de autorización	38
Anexo 2 – RUC Comercial Oruliaceros	39
Anexo 3 – Certificado Compilatio	41
Anexo 4 – Formato de la encuesta.....	42

Resumen

Este estudio de caso se llevó a cabo en la ciudad de Babahoyo, donde se centralizó en la Gestión Administrativa del Comercial Oruliaceros en Babahoyo durante el año 2023. Se basa en un estudio exhaustivo de las prácticas administrativas implementadas por la empresa. Con el objetivo de identificar los factores que impactan el desempeño de la gestión administrativa en el Comercial Oruliaceros, teniendo en cuenta las diversas problemáticas que surgieron en las diferentes funciones y áreas de la empresa, lo que resultó en ineficiencias en su sistema de control. Como resultado, se pudo establecer indicadores de gestión que facilite la medición y evaluación del rendimiento administrativo.

Para la correcta realización del estudio de caso, se consideró la línea de investigación "Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control", que se relaciona con la sub línea "Empresas e Instituciones Públicas y Privadas". Esto consiente en comprobar una interacción directa entre los clientes, los colaboradores y la empresa. Además, este trabajo se articula a través del proyecto de vinculación con la sociedad denominado "Jóvenes Emprendedores por el Encuentro", basándose en la idea de que los conocimientos y la práctica son fundamentales para los emprendimientos y negocios emergentes.

Este trabajo analítico concluye con el cumplimiento del objetivo de estudio, que permitió Analizar los procesos de gestión administrativa del Comercial Oruliaceros en Babahoyo durante el año 2023. Por lo tanto, la ejecución ha sido muy satisfactoria, teniendo en cuenta que a través de la aplicación de encuestas como herramienta de investigación, se identificó y corroboró la presencia de deficiencias organizacionales que se encontraban en la empresa.

Palabras claves: gestión administrativa, administración, procesos, organización planificación, indicadores.

Abstract

This case study was conducted in the city of Babahoyo, focusing on the Administrative Management of Comercial Oruliaceros in Babahoyo during the year 2023. It is based on a thorough analysis of the administrative practices implemented by the company. The aim is to identify the factors that impact the performance of administrative management in Comercial Oruliaceros, taking into account the various problems that arose in the different functions and areas of the company, which resulted in inefficiencies in its control system. As a result, management indicators were established to facilitate the measurement and evaluation of administrative performance.

For the correct execution of the case study, the research line “Financial, Administrative, Tax, Audit, Control” was considered, which is related to the subline “Public and Private Companies and Institutions”. This allows determining a direct interaction between customers, collaborators, and the company. In addition, this work is articulated through the project of linking with society called “Young Entrepreneurs for the Encounter”, based on the idea that knowledge and practice are fundamental for emerging businesses and ventures.

This analytical work concludes with the fulfillment of the objective of the study, which allowed to analyze the administrative management processes of Comercial Oruliaceros in Babahoyo during the year 2023. Therefore, the execution has been very satisfactory, considering that through the application of surveys as a research tool, the presence of organizational deficiencies that were found in the company was identified and corroborated.

Keywords: administrative management, administration, processes, planning organization, indicators.

Planteamiento del problema

El presente caso de estudio se llevó a cabo en la ciudad de Babahoyo, la cual, se basa en las debilidades encontradas en la Gestión Administrativa del Comercial Oruliaceros de la ciudad de Babahoyo, periodo 2023; por lo cual, su actividad es venta al por menor de todo tipo de partes, componentes, suministros, herramientas y accesorios para vehículos automotores amparado en el R.U.C. 1203803190001, entre las falencias encontradas en sus procesos se encuentran desorganización de funciones internas, bajos ingresos por ventas, poca competencia del personal, malas prácticas de comunicación, inestabilidad en la toma de decisiones, inadecuada capacitación de los empleados y fallas en la optimización de los recursos organizacionales.

Se observa que existe una falta de organización en cada una de las responsabilidades que ejerce el personal el cual genera fallas en los procesos administrativos, la falta de coordinación de los administradores al momento de asignar funciones es otros de los factores que han provocado un bajo rendimiento en la empresa. Si se siguen evidenciando este tipo de problemas en el Comercial Oruliaceros no podrán alcanzar los objetivos empresariales, generando así una pérdida económica que afecta directamente a la misma.

Se ha descubierto que el Comercial Oruliaceros experimenta una caída en sus ingresos por ventas durante el año 2023. En este contexto se ve afectado el sistema de contratación de nuevo personal y la adquisición de nuevos productos. Es de mucha importancia tener en mente que la salud financiera es fundamental para el funcionamiento de la empresa, ya que ayuda a afrontar a la competencia y adaptarse a cada una de las demandas del mercado, por lo que es crucial analizar cada factor que se lleve a cabo en la empresa.

En las organizaciones, la competitividad del personal y el entorno comunicativo son esenciales. Sin embargo, se ha observado que estos elementos están disminuyendo en rendimiento y eficiencia, lo que afecta negativamente al ambiente de trabajo. Esto ha llevado a situaciones que dañan a la empresa, debido a la falta de precauciones basadas en experiencia, conocimientos y valoraciones. Es importante recordar que el crecimiento y rentabilidad de las organizaciones dependen del excelente rendimiento de sus colaboradores.

La falta de estrategias de marketing es un factor que afecta directamente a la empresa, ya que no es un recurso que se lleva a cabo dentro de la empresa lo cual genera pérdidas económicas y no se captan nuevos clientes. La ausencia de campañas publicitarias limita la visualización del negocio en el mercado, esto hace que las empresas que ofrecen los mismos productos saquen una enorme diferencia en ventas y Oruliaceros no puede competir con ellos en el mercado.

La gestión administrativa permite a las empresas maximizar y obtener beneficios de sus diversos recursos, con el objetivo de ser altamente competitivas. Sin embargo, esto puede verse afectado negativamente debido a la inestabilidad en la toma de decisiones y la falta de conocimiento del personal. Estos factores han llevado a la empresa a un rendimiento bajo tanto en términos comerciales como económicos. Por lo tanto, es evidente que estos problemas deben ser abordados y analizados para su resolución inmediata.

Así pues, este estudio de caso se enfocará en Analizar los procesos de la Gestión Administrativa del Comercial Oruliaceros en la ciudad de Babahoyo durante el año 2023. El objetivo es identificar los diversos factores que impactan estos procedimientos. Posteriormente, se establecerán indicadores de gestión que permitirán a la empresa incrementar sus ingresos y asegurar que su estabilidad organizacional no se vea comprometida.

Justificación

Este estudio de caso se enfoca en la Gestión Administrativa del Comercial Oruliaceros en Babahoyo durante el año 2023. Se ejecuta con el objetivo de inspeccionar los diversos procesos internos previamente mencionados, con el fin de proporcionar a los clientes un excelente servicio y una calidad apropiada en los productos y servicios que la empresa brinda. De esta forma, se logrará mejorar continuamente las diversas estrategias que la organización implementó en el año indicado.

Este estudio permitirá un examen detallado de cada causa y efecto que originó el problema, utilizando los conocimientos obtenidos y proporcionando toda la información necesaria. Su beneficio radica en la creación de un ambiente laboral y de rendimiento adecuado, ya que promueve la participación constante y activa del talento humano de la empresa, implementando cambios para el beneficio colectivo de sus miembros. De esta manera, a través de una colaboración reformada, permite rectificar las debilidades que la empresa está afrontando mediante el análisis interno y externo.

Mediante el análisis apropiado que se planea llevar a cabo, los clientes se beneficiarán directamente, ya que disfrutarán acceso a excelentes productos, recibirán un servicio de alta calidad y gozarán de un excelente ambiente. Los colaboradores de la empresa también se beneficiarán, ya que, si las estrategias implementadas mejoran los problemas existentes, lograrán un crecimiento personal a nivel experimental, económico y funcional. En consecuencia, la organización obtendrá beneficios positivos, ya que sus resultados serán satisfactorios de acuerdo con lo establecido en sus planes comerciales.

Objetivos

Objetivo general

Analizar detalladamente los procesos de la Gestión Administrativa del Comercial Oruliaceros de la ciudad de Babahoyo del periodo 2023, utilizando un marco teórico que permita una comprensión más profunda de las operaciones internas de la empresa.

Objetivos específicos

- Identificar los factores que impactan en el desempeño de la empresa mediante una encuesta dirigida al personal para encontrar falencias.
- Comparar el rendimiento económico-financiero de la empresa a través de una matriz comparativa para conocer la situación actual.
- Sugerir indicadores de gestión que facilite la medición y evaluación del rendimiento administrativo.

Línea de investigación

El siguiente caso de estudio “Gestión Administrativa del Comercial Oruliaceros de la ciudad de Babahoyo, periodo 2023.”, se enfocará en analizar los procesos administrativos de la organización, se basará en la línea de investigación “Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control”, este enfoque permitirá identificar los diversos factores que afectan los procedimientos del negocio y que ha llevado a deficiencias e inestabilidad en varias áreas de la empresa.

Así, este estudio se enfocará en la sub línea de investigación "Empresas e Instituciones Públicas y Privadas". Se establecerá una conexión directa entre los clientes, el personal y la empresa. Las estrategias y medidas que se implementen buscarán mejorar el rendimiento y asegurar la estabilidad y rentabilidad del negocio. El objetivo final es avanzar en los aspectos económicos, competitivos y comerciales.

Además, este estudio de caso facilitará valiosos conocimientos y recomendaciones que podrían ser aplicables a otras empresas e instituciones, tanto públicas como privadas. De esta manera, los hallazgos de este estudio podrían tener un impacto más amplio, contribuyendo al desarrollo y mejora de las prácticas de gestión administrativa en general.

Este estudio de caso, centrado en la gestión administrativa de Comercial Oruliaceros, está estrechamente vinculado con el proyecto de prácticas pre-profesionales denominado “Aplicación de procesos administrativos o comerciales en el sector público y privado bajo supervisión del docente”. Esto no solo demuestra el compromiso y la dedicación de los jóvenes profesionales hacia su formación y desarrollo profesional, sino que también subraya la importancia de la formación práctica y la experiencia en el mundo real en la formación de los futuros líderes empresariales.

Marco teórico

Gestión administrativa

La gestión administrativa se refiere al conjunto de actividades llevadas a cabo para liderar una organización a través de una dirección lógica de tareas, esfuerzos y recursos. La implementación sistemática de una gestión administrativa efectiva promueve la consecución de resultados beneficiosos para la organización. La habilidad para supervisar y coordinar las acciones y los diversos roles que se desempeñan dentro de la empresa permite anticipar problemas y lograr los objetivos.

La gestión administrativa requiere un alto grado de compromiso tanto en la realización de tareas como la planificación, organización, coordinación, liderazgo y supervisión de la empresa, así como en la gestión óptima de los recursos de la empresa, incluyendo materiales, financieros y humanos. Todo esto está orientado a alcanzar las metas y objetivos establecidos por la dirección de la empresa (Juan Falconi, 2019).

La revisión de procesos y procedimientos llevados a cabo de forma asertiva por el personal de las distintas áreas de la organización se convierte en una herramienta esencial con objetivos claros para dichas áreas. El principal valor en las empresas es lograr una gestión administrativa eficiente y valiosa.

Menciona (Chiavenato, 2017) “la gestión administrativa como la ejecución de acciones, con el objeto de conseguir ciertos resultados, de modo más eficiente y económica posible”.

En resumen, se puede decir que en todas las empresas se llevan a cabo diversas tareas que se basan principalmente en su gestión administrativa. Para un desarrollo adecuado de la gestión administrativa, es esencial distinguir entre la planificación, el control y la mejora, y la ejecución del trabajo. Esta distinción contribuye a mejorar la eficiencia de la organización.

Elementos del proceso administrativo

Existen cuatro elementos esenciales que están vinculados con la gestión administrativa, sin estos no se puede considerar la existencia de una excelente gestión administrativa. Estos componentes son:

a) Planeación

Esto sugiere que los administradores deben reflexionar, a través de sus metas y acciones, y de manera anticipada, que sus acciones se fundamentan en algún método, plan o razonamiento, en lugar de en una conjetura. Los planes proporcionan a la organización sus objetivos y establecen el mejor procedimiento para alcanzarlos. El primer paso en la planificación es la elección de los objetivos de la organización.

Implica la elección de misiones y metas, así como las acciones requeridas para lograrlas, lo que necesariamente implica la toma de decisiones; es decir, la selección de futuros cursos de acción a partir de varias opciones. Hay varios tipos de planes, que van desde los propósitos y metas generales hasta las acciones más específicas a realizar.

Los cambios en el medio están induciendo a las empresas a profundizar en sus operaciones, a realizar cambios organizativos, a planear con una visión a largo plazo y a tener un plan o modelo serio que guíe a toda la organización hacia la formación de sus fines. Si una compañía desea diferenciarse de sus competidores y conservar su lugar en el mercado, debe acoger esta disposición. Sin embargo, esta disposición no debe limitarse a una apariencia externa centrada solo en los clientes y competidores.

Debe considerarse como un sistema que abarque todas las operaciones comerciales e involucre a todos los miembros de la organización (José Peñafiel & Álvarez, 2020).

b) Organización

Se trata del proceso que implica organizar y distribuir las tareas, la autoridad y los recursos entre los integrantes de una organización, con el objetivo de que puedan lograr las metas establecidas.

En esencia, es un componente de la administración que implica la creación de una estructura deliberada de roles que los individuos deben cumplir en una empresa. Esta estructura es deliberada en el sentido de que debe asegurar la asignación de todas las tareas necesarias para alcanzar los objetivos, asignación que debe realizarse a las personas más aptas para llevar a cabo estas tareas. (Párraga Zambrano, 2018)

La visión contemporánea de la organización empresarial se está transformando en respuesta a los cambios distintivos del nuevo siglo. Las organizaciones ahora se basan en el conocimiento, la tecnología de la información y los mercados globales, operando en conglomerados de conocimiento. En este contexto, una organización es un sistema orgánico que interactúa con un entorno desafiante, intercambiando energía, materia, información y dinero (Contreras, 2007).

c) Dirección

Se trata de ejercer influencia y estimular a los empleados para que aporten en la ejecución de tareas que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales. Por lo tanto, está intrínsecamente relacionado con el aspecto interpersonal de la gestión.

La dirección es un mecanismo fundamental de la dirección que permite la práctica efectiva de lo que se ha proyectado. Esto se alcanza a través del mando del administrador, quien toma decisiones ya sea directamente o facultando esa autoridad. Además, se realiza un rastreo constante para afirmar que todas las instrucciones se lleven a cabo de manera correcta. (Torres, 2019)

d) Control

Se trata de evaluar y ajustar el rendimiento a nivel individual y organizacional para asegurar que las acciones se alineen con los planes establecidos. Esto implica evaluar el rendimiento en función de las metas y planes, identificar desviaciones con respecto a las normas y contribuir a su corrección. En resumen, el control facilita la realización de los planes; las actividades de control suelen estar relacionadas con la evaluación de los logros.

A partir de los conocimientos discutidos anteriormente, se puede deducir que los elementos administrativos son los elementos más determinantes en una organización. Esto se debe a que la administración es el proceso que suministra la planificación, organización, dirección y control de las actividades de los miembros de un establecimiento, así como el uso de todos los recursos organizacionales, con el objetivo de conseguir las metas y objetivos planteados.

Objetivos de la Gestión Administrativa

Las organizaciones logran rentabilidad y competitividad en el ámbito empresarial. Con el apoyo de la gestión administrativa, las empresas se establecen o se crean con el propósito de

llevar a cabo tareas y actividades fundamentales para aumentar la productividad y los ingresos de la empresa. Esto se basa en la optimización de los recursos humanos, técnicos y financieros, que están dirigidos hacia su desarrollo. A nivel gerencial y técnico, este enfoque está centrado en el desarrollo de áreas con una alta proporción basada en la atención al cliente, la competitividad y el trabajo en equipo para alcanzar objetivos compartidos.

La revisión de procesos y procedimientos, que se han desarrollado de forma asertiva para el personal de las distintas áreas de la organización, se convierte en una herramienta esencial con propósitos específicos para dichas áreas. El objetivo principal en las empresas es gestionar un proceso administrativo de manera eficiente y valiosa (Falconi & Sarmiento, 2019).

Principios de la Gestión Administrativa

La gestión gerencial es un elemento esencial para el funcionamiento exitoso de cualquier negocio. Se refiere al proceso de lograr que las tareas se realicen eficientemente mediante la cooperación de otros. Para lograr esto, debe haber un líder, quien es responsable de llevar a cabo los proyectos.

Un líder es alguien que tiene la habilidad de transformar una entidad despersonalizada en una comunidad de individuos. Por esta razón, una definición de liderazgo lo describe como el conjunto de habilidades que posee un individuo para influir en un grupo, motivándolo a trabajar con entusiasmo para lograr metas compartidas. Para ser un líder efectivo, es esencial adherirse a ciertos principios de gestión empresarial. Estos principios proporcionan una guía sobre cómo los gerentes pueden llevar a cabo las funciones clave de dirección de una empresa (Fernandez, 2021)

Este tipo de principios están diseñados para establecer dónde deben llevarse a cabo las actividades asociadas a sus respectivas funciones. Con esta disciplina, se garantiza el uso de los diversos acuerdos y normativas existentes en la empresa para asegurar la realización de las

distintas actividades vinculadas a las funciones de la empresa. Esto se debe a que la unidad de dirección permite la independencia que existe en cada área para llevar a cabo los trabajos asignados. En conclusión, pero no menos importante es una actividad que fomenta y desenvuelve los niveles organizativos.

Procesos administrativos

Los procesos administrativos son la manera ordenada de llevar a cabo las actividades. La finalidad de estos procesos es establecer las tareas que conectan toda la estructura de la empresa con el fin de lograr los objetivos de la organización a la que se asocian. Representa la metodología que facilita a los distintos participantes en el proceso administrativo gestionar eficazmente las organizaciones. (Marin & Atencio, 2008)

La gestión administrativa es el proceso que incluye la influencia del gestor en la ejecución de planes, logrando una reacción favorable de sus empleados a través de la comunicación, el seguimiento y la motivación. La tarea de dirección tiene como función principal el modo en que se alcanzan los objetivos de la organización a través de las actividades que lleva a cabo el personal que integra las distintas estructuras.

Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión, también referidos como KPIs (Indicadores Clave de Rendimiento), son medidas cuantitativas que evalúan la conducta, el procedimiento y el rendimiento de una entidad. Son fundamentales para entender lo que está ocurriendo en la entidad, determinar el grado de desvío de un objetivo y, con base en ello, poder implementar acciones correctivas o preventivas.

Todas las actividades pueden ser evaluadas con criterios que, orientados a la toma de decisiones, sirven como guías para supervisar la administración. De esta manera, se garantiza

que las actividades se desarrollen en la dirección adecuada y permiten valorar los resultados de una gestión en relación a sus objetivos, metas y responsabilidades. Estas guías son conocidas como indicadores de gestión.

Un indicador de gestión es la representación numérica del comportamiento y rendimiento de un proceso. Su magnitud, al ser cotejada con un estándar de referencia, puede indicar una desviación que requiere la implementación de medidas correctivas o preventivas, según corresponda (Pérez, 2019).

Beneficios derivados de los indicadores de gestión

Las metas estratégicas logradas son significativas, no obstante, no se pueden gestionar ya que son el producto de la implementación de la estrategia. Sin embargo, lo que sí se puede gestionar son las acciones y la eficacia de los equipos de trabajo para alcanzar dichos resultados. (Louffat, 2017)

Entre los múltiples beneficios que puede aportar a una organización la puesta en marcha de un sistema de indicadores de gestión, se encuentran:

- **Satisfacción del cliente:** La determinación de las prioridades para una empresa establece el estándar de rendimiento. Si la satisfacción del cliente es una prioridad para la empresa, lo comunicará a su personal y vinculará las estrategias con los indicadores de gestión, de modo que el personal se oriente en esa dirección y se logren los resultados esperados.
- **Monitoreo del proceso:** La mejora continua solo es posible si se realiza un seguimiento detallado a cada eslabón de la cadena que forma el proceso. Las mediciones son las herramientas fundamentales no solo para identificar las oportunidades de mejora, sino también para implementar las acciones.

- **Benchmarking:** Si una organización busca mejorar sus procesos, una buena opción es trascender sus límites y conocer el entorno para aprender e implementar lo aprendido. Una estrategia efectiva para lograrlo es mediante el benchmarking, que permite evaluar y comparar productos, procesos y actividades con los de otras empresas. Esta práctica se simplifica considerablemente si se implementan indicadores de gestión como referencia.
- **Gestión del cambio:** Un sistema de medición adecuado permite a las personas conocer su contribución a las metas organizacionales y cuáles son los resultados que respaldan la afirmación de que lo está haciendo bien. (Roncancio, 2020)

Características de los indicadores de gestión.

- **Utilidad:** Elección de datos pertinentes, coherentes y fiables, que reflejen de manera precisa la situación de la organización y la orienten hacia lo que se busca alcanzar.
- **Accesibilidad:** Un indicador de gestión debe ser compartido entre los interesados y comunicar a toda la organización; para que logren entender qué se está midiendo, por qué se mide y la relevancia que esto tiene; lo que permitirá que ellos se comprometan con los objetivos.
- **Simpleza:** Generación de datos de pequeño costo, tanto en cláusulas de tiempo como de uso de recursos.
- **Facilidad:** Que consienta de manera simple, manifestar el hecho a examinar y exponer la desviación con respecto a lo deseado.
- **Temporalidad:** Debe poseer la habilidad de ser medido en intervalos de tiempo de forma sistemática, permitiendo así la visualización de datos históricos

comparativos. (Por ejemplo: diariamente, semanalmente, mensualmente, trimestralmente, anualmente, etc.)

- **Oportunidad:** La recolección de datos para su estudio, debe procesarse de manera rápida en relación al tiempo, para que apruebe tomar decisiones correccionales que faciliten lograr objetivos en vez de medidas que solucionen un conflicto.
- **Unidad de medida:** Instituye la forma en que se calculará el indicador. Por ejemplo, puede ser en números, porcentajes, tasas, etc. (Mejía, 2019).

Motivos para Implementar Indicadores de Gestión

Como mencionamos al comienzo de este artículo, lo que no se puede cuantificar, no se puede gestionar. Y definitivamente algo que requiere un control total es la administración de tu empresa. De lo contrario, podrían surgir muchos problemas.

- **Evalúan tus objetivos y metas:** No es bastante con definir objetivos corporativos, estos deben narrar un plan de acción y con indicadores que te ayuden a saber si estás en el camino correcto. Sin ellos, tu viaje hacia el éxito podría ser como recorrer por un camino inexplorado y con los ojos vendados.

Dependiendo del tipo de indicador de gestión, consigues establecer qué tan cerca o lejos estás de tu meta. También, gracias a sus resultados, logras tomar decisiones importantes más apropiadas y hacer correcciones pertinentes.

- **Proporcionan información esencial para tu empresa:** Los indicadores de gestión son técnicas que te facilitan resultados en tiempo real. Estos resultados se transforman en información que quizás desconocías de tu propia compañía y consigues utilizar a tu favor para mejorar tu gestión empresarial.

Además, al mantenerte al día con las circunstancias que envuelven a tu empresa, puedes alcanzar estar un paso más allá no solo de tus propios riesgos o dificultades, sino de tu competencia. Esto también te ayuda a brindar un excelente servicio a tus clientes.

- **Advierten prácticas poco éticas:** Cuando conservas un rastreo firme de tus áreas, todo funciona mejor. Cuando desatiendes algo, es mucho más fácil que alguien tenga la congruencia de aprovecharse y esto podría acarrear a inconvenientes mucho más difíciles de resolver con el tiempo (Rodríguez, 2014)

Tipos de indicadores de gestión

1. **Indicadores cualitativos y cuantitativos:** Ambos tipos de indicadores contribuyen a un mejor manejo de la empresa, proporcionando información y directrices adecuadas para que las operaciones y actividades sean robustas y eficientes.
2. **Indicadores de gestión de recursos humanos:** Aspectos como el reclutamiento y selección de personal son cruciales, ya que de esta elección acertada dependerá el triunfo de cada área y función dentro de tu compañía. Al igual que cualquier otra área, el de recursos humanos también tiene su oportuno indicador de rendimiento para

afirmar que estos procesos de gestión del talento estén dando los resultados esperados.

3. **Indicadores de gestión de calidad:** Estos indicadores se clasifican en generales, específicos y ponderados. Admiten calcular la disposición de tus métodos, productos y servicios para autenticar la satisfacción de los clientes y confirman el resultado final de tus diligencias u operaciones asentar en los esquemas y objetivos determinados en tu compañía. Algunos ejemplos de indicadores de gestión de calidad son: realistas, representativos, centrados, representables, sensibles y fáciles de calcular.
4. **Indicadores de gestión de proyectos:** Este tipo de indicador se utiliza para determinar el éxito de un proyecto y los aspectos que pueden mejorarse. Sin una medición de este tipo, los proyectos no pueden ser controlados ni detectar los inconvenientes, lo que inquieta claramente en los resultados finales. Algunas de las preeminencias de emplear indicadores de gestión de proyectos son: mejora la toma de decisiones, suministra un conocimiento real de la eficacia de la compañía, consiente en conocer si lo señalado está marchando o no, perfecciona cada área de la compañía. Además, estos indicadores ayudan a tener una mejor gestión financiera y aprovechar todos los recursos de manera eficiente.
5. **Indicadores de gestión de eficacia y eficiencia:** Estos indicadores tienen como objetivo medir el logro de los resultados propuestos. Existen indicadores de eficacia y eficiencia.

6. **Indicadores de gestión logística:** Los indicadores de gestión logística facilitan la medición cuantitativa de diversos procesos en tu empresa. Estos incluyen la recepción de mercancías, la preparación de pedidos, la administración de inventarios, el transporte y la gestión de devoluciones. Su propósito es incrementar la productividad, optimizar los costos y asegurar la alta calidad en tus servicios (Terrerros, 2021).

Los indicadores de control son expresiones cuantitativas del comportamiento y desempeño de los procesos, cuyo valor, al compararse con algún nivel de referencia, puede indicar desviaciones sobre las cuales se pueden implementar acciones correctivas o preventivas, dependiendo de cada caso.

Se utilizan para monitorear los métodos, recursos y actividades iniciadas para lograr resultados específicos de políticas o programas. Una de las ventajas de manejar indicadores es su rectitud y comparabilidad; Suministran una expresión común que proporciona las comprobaciones estandarizadas. Son equipos útiles porque consienten en evaluar diversos valores, como la obtención de objetivos o la satisfacción de los colaboradores en la formación.

Las organizaciones utilizan métricas de gestión en múltiples niveles para evaluar su éxito en el logro de lo identificado en el plan estratégico. Los KPI de alto nivel pueden centrarse en el desempeño organizacional general, mientras que los KPI de bajo nivel pueden centrarse en procesos o personas dentro de cada departamento, como servicio al cliente, finanzas o talento gerencial.

Marco metodológico

Método de Investigación

Este caso de estudio se centra en la Gestión Administrativa del Comercial Oruliaceros en Babahoyo durante el año 2023. Se llevará a cabo un enfoque de investigación tanto analítico, cuantitativo como cualitativo. El objetivo es descubrir los elementos que afectan los procedimientos de gestión de la mencionada empresa. De esta forma, se recogerán datos significativos mediante diversas herramientas que luego serán interpretados y analizados.

Técnicas de Investigación

En este caso de estudio, se utilizaron las técnicas de investigación como lo son una encuesta dirigida al equipo del Comercial Oruliaceros y una Matriz Comparativa de las ventas. El objetivo es identificar los diversos elementos que afectan el proceso de administración y permitir la formulación de estrategias destinadas a optimizar los procedimientos internos de la empresa

Instrumentos de Investigación

Como herramienta de investigación, se empleó un cuestionario de 10 preguntas, utilizando la escala de Likert para evaluar el desarrollo y cumplimiento de tareas y funciones. Este método proporcionará una mejor comprensión de los factores que han afectado la gestión administrativa del negocio. Se aplicará este mecanismo a los 8 empleados que trabajan en Comercial Oruliaceros. Dado que la población del objeto de estudio es pequeña, no se utilizará ninguna fórmula de muestreo.

A su vez, se realizará la matriz comparativa midiendo el nivel de ventas durante los años 2022 - 2023, con esto se pretende medir el rendimiento que ha tenido la empresa en estos periodos y así poder llegar a una conclusión y sugerir medidas respectivas.

Resultados

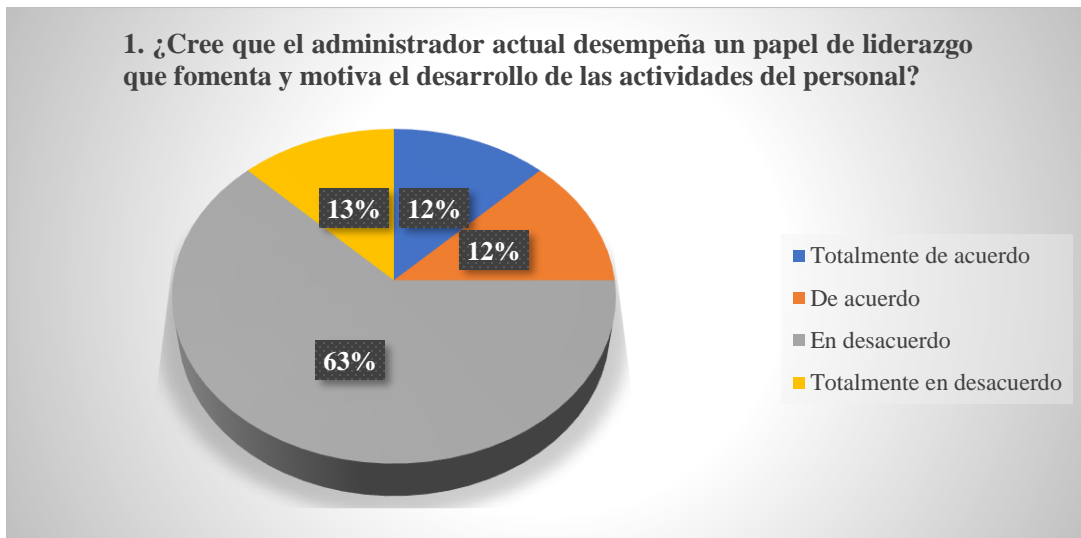
Resultados de la encuesta realizada al equipo de Comercial Oruliaceros.

Objetivo: Identificar los factores que impactan el desempeño de la gestión administrativa en la empresa Comercial Oruliaceros.

1. ¿Cree que el administrador actual desempeña un papel de liderazgo que fomenta y motiva el desarrollo de las actividades del personal?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	12%
De acuerdo	1	12%
En desacuerdo	4	63%
Totalmente en desacuerdo	2	13%
Total	8	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al equipo de trabajo del Comercial Oruliaceros
Elaborado por: Andy Arom Rodríguez Palma



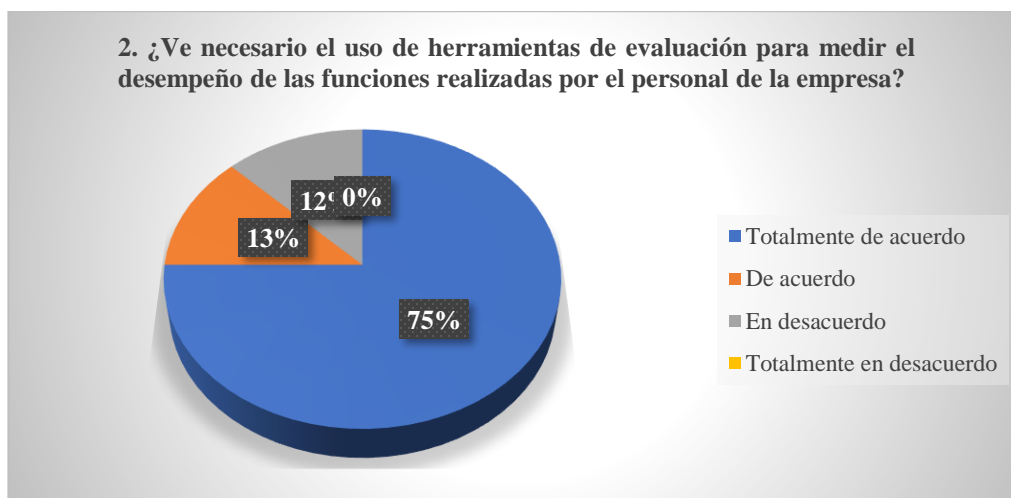
Análisis: En resumen, la mayoría de los encuestados (63%) están en desacuerdo con la afirmación de que el administrador actual desempeña un papel de liderazgo efectivo. Esto sugiere que puede haber áreas de mejora en el liderazgo del administrador.

2. ¿Ve necesario el uso de herramientas de evaluación para medir el desempeño de las funciones realizadas por el personal de la empresa?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	75%
De acuerdo	1	13%
En desacuerdo	1	12%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al equipo de trabajo del Comercial Oruliaceros

Elaborado por: Andy Arom Rodríguez Palma



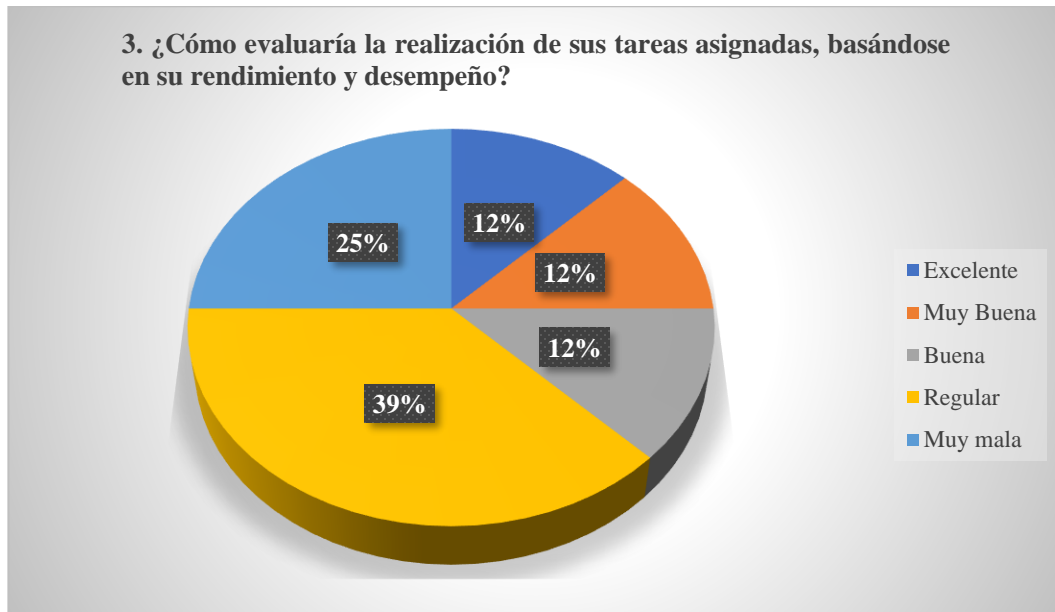
Análisis: En resumen, la mayoría de los encuestados (75%) están totalmente de acuerdo con la necesidad de herramientas de evaluación para medir el desempeño del personal. Esto indica un fuerte apoyo para la implementación de tales herramientas en la empresa.

3. ¿Cómo evaluaría la realización de sus tareas asignadas, basándose en su rendimiento y desempeño?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	12%
Muy Buena	1	12%
Buena	1	12%
Regular	3	39%
Muy mala	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al equipo de trabajo del Comercial Oruliaceros

Elaborado por: Andy Arom Rodríguez Palma



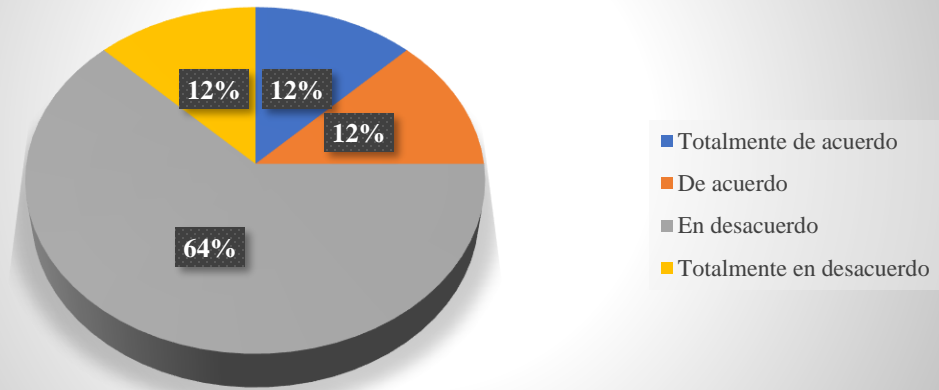
Análisis: En resumen, la mayoría de las evaluaciones (39%) calificaron el rendimiento y desempeño como Regular, seguido por Muy mala (25%). Esto sugiere que hay margen para mejorar el rendimiento y desempeño en las tareas asignadas.

4. ¿Sienten que la empresa les ha proporcionado el beneficio y las oportunidades necesarias para su desarrollo profesional dentro de la organización?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	12%
De acuerdo	1	12%
En desacuerdo	5	64%
Totalmente en desacuerdo	1	12%
Total	8	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al equipo de trabajo del Comercial Oruliaceros
Elaborado por: Andy Arom Rodríguez Palma

4. ¿Sienten que la empresa les ha proporcionado el beneficio y las oportunidades necesarias para su desarrollo profesional dentro de la organización?



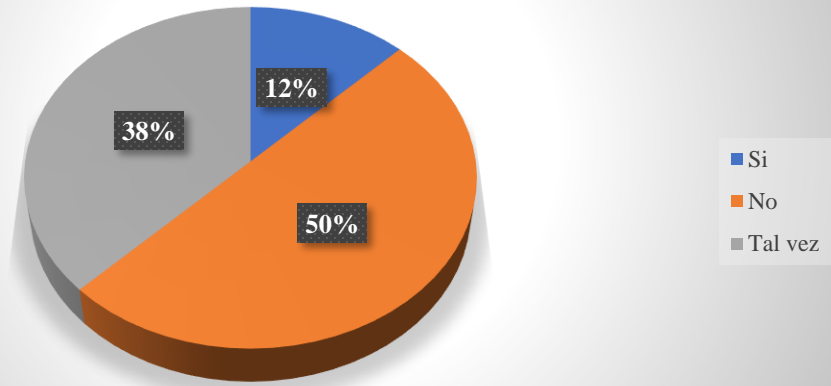
Análisis: En resumen, la mayoría de los encuestados (64%) están en desacuerdo con la afirmación de que la empresa les ha proporcionado el interés y las oportunidades necesarias para su crecimiento profesional. Esto sugiere que la empresa podría necesitar mejorar en esta área.

5. ¿Opina que, durante el año 2023, la empresa ha implementado cambios y mejoras en sus estrategias y sistema de gestión interna a través de su administración?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	12%
No	4	50%
Tal vez	3	38%
Total	8	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al equipo de trabajo del Comercial Oruliaceros
Elaborado por: Andy Arom Rodríguez Palma

5. ¿Opina que durante el año 2023, la empresa ha implementado cambios y mejoras en sus estrategias y sistema de gestión interna a través de su administración?



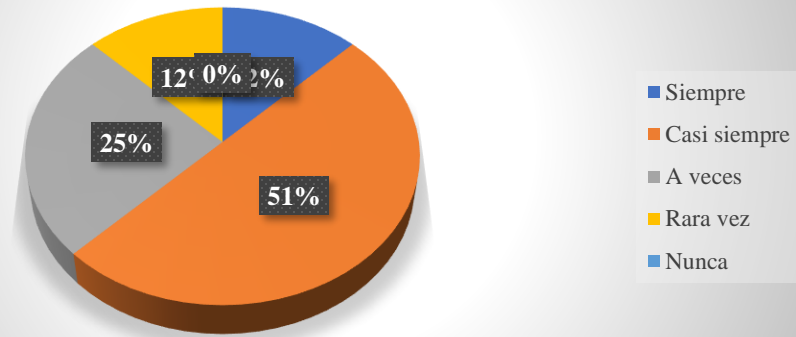
Análisis: En resumen, la mayoría de los encuestados (50%) respondió “No”, indicando que no creen que la empresa haya implementado cambios y mejoras significativas en sus estrategias y sistema de gestión interna durante el año 2023. Esto sugiere que la empresa podría necesitar revisar y mejorar sus estrategias y sistemas de gestión.

6. ¿Considera usted que el administrador aplica correctamente los procesos administrativos dentro del comercial?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	12%
Casi siempre	4	51%
A veces	2	25%
Rara vez	1	12%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al equipo de trabajo del Comercial Oruliaceros
Elaborado por: Andy Arom Rodríguez Palma

6. ¿Considera usted que el administrador aplica correctamente los procesos administrativos dentro del comercial?



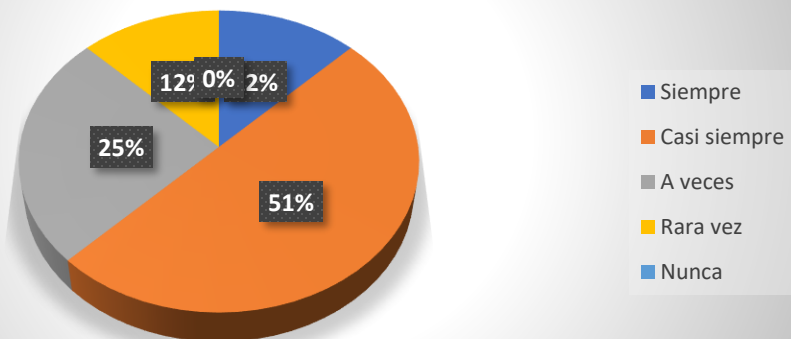
Análisis: Podemos observar que una parte de los colaboradores encuestados afirman con un 51% con la opción que Casi Siempre se aplican los procesos administrativos de manera correcta.

7. ¿Usted cree que los procesos administrativos que se aplican están acorde a los objetivos propuestos?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	12%
Casi siempre	4	51%
A veces	2	25%
Rara vez	1	12%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al equipo de trabajo del Comercial Oruliaceros
Elaborado por: Andy Arom Rodríguez Palma

7.¿Usted cree que los procesos administrativos que se aplican están acorde a los objetivos propuestos?



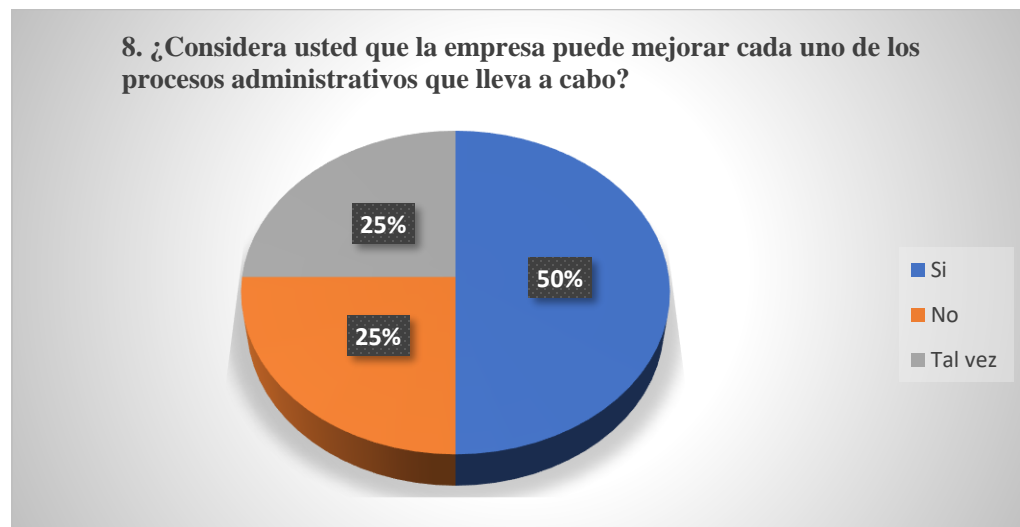
Análisis: Como podemos observar el 51% de los encuestados mencionan que Casi Siempre los procesos administrativos que se aplican en la empresa están acorde a los objetivos propuestos que tiene el establecimiento.

8. ¿Considera usted que la empresa puede mejorar cada uno de los procesos administrativos que lleva a cabo?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	50%
No	2	25%
Tal vez	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al equipo de trabajo del Comercial Oruliaceros

Elaborado por: Andy Arom Rodríguez Palma



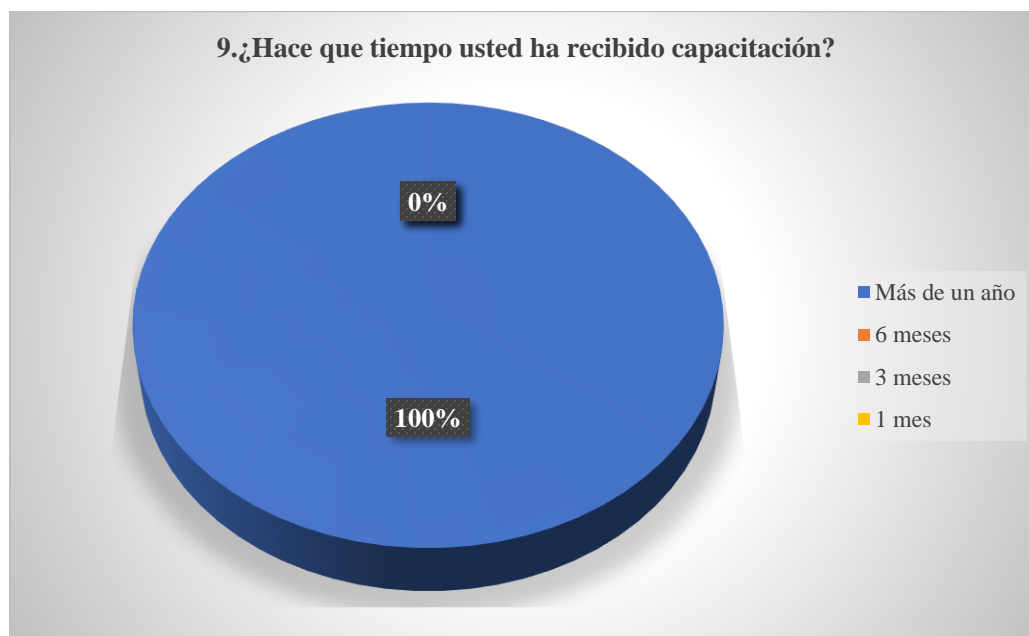
Análisis: Se observa el 50% con la respuesta de que, si se pueden ir mejorando cada uno de los procesos que se aplican en la empresa para poder alcanzando los objetivos propuestos.

9. ¿Hace que tiempo usted ha recibido capacitación?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Más de un año	8	100%
6 meses	0	0%
3 meses	0	0%
1 mes	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al equipo de trabajo del Comercial Oruliaceros

Elaborado por: Andy Arom Rodríguez Palma



Análisis: Como podemos observar el 100% de los colaboradores mencionan que hacia más de un año han recibido capacitaciones, esto muestra que existe un factor que influye en el desempeño de cada una de las actividades que realizan.

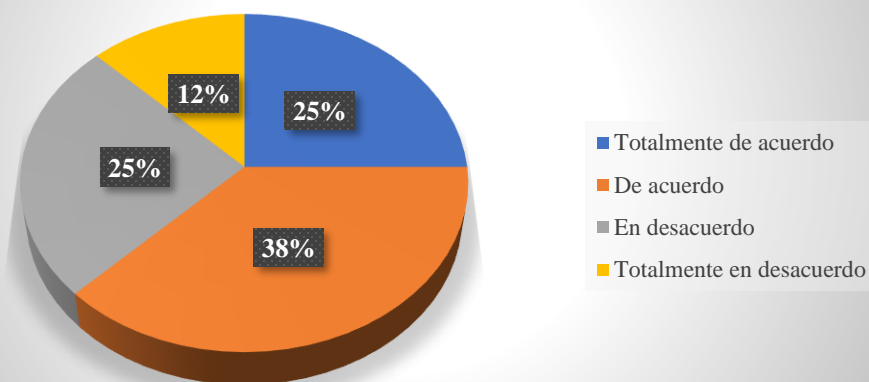
10. ¿Cree usted que la empresa cuenta con la infraestructura correcta para poder comercializar los productos que oferta a la ciudadanía babahoyense?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	25%
De acuerdo	3	38%
En desacuerdo	2	25%
Totalmente en desacuerdo	1	12%
Total	8	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al equipo de trabajo del Comercial Oruliaceros

Elaborado por: Andy Arom Rodríguez Palma

10. ¿Cree usted que la empresa cuenta con la infraestructura correcta para poder comercializar los productos que oferta a la ciudadanía babahoyense?



Análisis: Como podemos observar el 38% eligieron las opciones de “De acuerdo” que afirma que la empresa cuenta con una infraestructura acorde a los productos que oferta, sin embargo, se puede ir mejorando y actualizando.

Matriz comparativa

Conocer el rendimiento de la empresa Comercial Oruliaceros mediante una matriz comparativa

Meses	Ventas años 2022	Ventas año 2023	Diferencia	Porcentaje	Criterio
Enero	\$ 3.560,65	\$ 2.875,52	\$ 685,13	124%	Decrecimiento
Febrero	\$ 2.534,65	\$ 1.975,21	\$ 559,44	128%	Decrecimiento
Marzo	\$ 2.056,35	\$ 3.540,95	\$ 1.484,60	58%	Crecimiento
Abril	\$ 1.673,58	\$ 2.875,55	\$ 1.201,97	58%	Crecimiento
Mayo	\$ 4.353,00	\$ 3.256,35	\$ 1.096,65	134%	Decrecimiento
Junio	\$ 3.250,25	\$ 3.575,86	\$ 325,61	91%	Crecimiento
Julio	\$ 2.359,15	\$ 2.955,95	\$ 596,80	80%	Crecimiento
Agosto	\$ 5.450,68	\$ 5.054,30	\$ 396,38	108%	Decrecimiento
Septiembre	\$ 3.593,67	\$ 4.750,22	\$ 1.156,55	76%	Crecimiento
Octubre	\$ 2.934,00	\$ 1.564,44	\$ 1.369,56	188%	Decrecimiento
Noviembre	\$ 2.545,65	\$ 2.305,00	\$ 240,65	110%	Decrecimiento
Diciembre	\$ 2.054,66	\$ 3.876,58	\$ 1.821,92	53%	Crecimiento
Total, de ventas	\$ 36.366,29	\$ 38.605,93	\$10.935,26	94%	Crecimiento

Discusión de resultados

Es importante destacar que el objetivo de este caso es analizar los procesos de gestión administrativa, lo cual está directamente relacionado con cómo se aplican la planificación, organización, dirección y control. Mediante la implementación de encuestas, se han identificado varios factores que impactan los procesos de gestión administrativa, estos incluyen: Liderazgo ineficaz en la dirección de la empresa, ausencia de motivación laboral, clima laboral deficiente y el incumplimiento de las funciones asignadas por el personal.

Según los resultados de la encuesta:

- En relación a la pregunta 1 el 63% de los colaboradores expresaron su desacuerdo con la afirmación de que el administrador actual desempeña un papel de liderazgo efectivo que fomenta y motiva el desarrollo de las actividades del personal.
- En cuanto a la necesidad de herramientas de evaluación para medir el desempeño del personal, el 75% estuvo totalmente de acuerdo, lo que indica un deseo de mecanismos que permitan una evaluación más precisa del rendimiento laboral.
- Al calificar el cumplimiento de sus tareas asignadas en función del rendimiento y desempeño, el 39% lo calificó como regular, lo que sugiere la necesidad de mejoras en los procesos laborales para aumentar la eficiencia y competitividad del negocio.
- En relación con si la empresa ha mostrado interés y proporcionado oportunidades para el crecimiento profesional, el 64% expresó su desacuerdo, lo que indica que los intereses de la empresa no parecen priorizar al personal.
- En cuanto a si la empresa realizó cambios y progresos en sus estrategias y sistema de gestión interna en 2023, el 64% del personal indicó que no fue así. Esto insinúa

que la falta de innovación y progreso puede haber sido un elemento limitante para el negocio y puede haber ayudado a una gestión inadecuada durante el periodo indicado. En resumen, estos descubrimientos recalcan varias áreas de mejora viable en la gestión administrativa de Comercial Oruliaceros.

- En cuanto a los procesos administrativos que se llevan a cabo en la empresa se observa que existe un déficit al momento de llevarlos a cabo, ya que menciona los colaboradores que no van acorde a los objetivos propuestos por la empresa. Pero que es de suma importancia ir mejorando la aplicación de los mismo, para así poder alcanzar el éxito empresarial.

Al considerar los factores identificados que afectan la gestión administrativa, se hace evidente que estos han restringido el progreso óptimo del negocio, resultando en una eficiencia y competencia insuficientes en su actividad comercial. Estos hallazgos subrayan la necesidad de abordar estos desafíos para mejorar la operatividad y competitividad del negocio.

En cuanto a la matriz comparativa de las ventas se evidencia que el año 2023 se obtuvo un crecimiento a diferencia del año 2022, pero que no es muy extensa por las diferentes dificultades que han existido en la empresa durante este periodo que comprende el año de este análisis. Es evidente que las consecuencias en la aplicación de los procesos administrativos de una manera incorrecta ocasionaron un mínimo crecimiento, al no estar relacionados con cada uno de los objetivos que propone la empresa no se ha podido conseguir una mejora significativa en el nivel de ventas.

Conclusiones

En conclusión, el estudio de caso ejecutado en Comercial Oruliaceros ha expuesto varios retos significativos en su gestión administrativa que han obstruido el desarrollo y la eficacia del negocio. Los resultados de la encuesta muestran una percepción generalizada de liderazgo ineficaz, una fuerte petición de herramientas de evaluación del rendimiento, la necesidad de progresos en los procesos laborales y una falta de oportunidades de crecimiento profesional. Además, se distingue una ausencia de innovación y perfeccionamiento en las estrategias y sistemas de gestión interna de la empresa.

En cuanto al nivel de ventas se observa que no existe un aumento considerable en el periodo 2023 ya que existen varios elementos que influyeron en los procesos administrativos de la empresa, por ende, no se alcanzaron los resultados determinados. Estos descubrimientos destacan la necesidad urgente de abordar estos retos para perfeccionar la operatividad y competitividad del negocio, y recalcan la importancia de prevalecer tanto el desarrollo del personal como la innovación en la gestión de la empresa.

Se considera viable la ejecución de este estudio de caso, ya que, gracias a la identificación de los componentes que influyen en el proceso de gestión, la empresa conseguirá establecer las estrategias comerciales y administrativas apropiadas. Esto permitirá corregir continuamente los diversos procedimientos internos en relación con la empresa, los colaboradores y los clientes. Estos actores son primordiales para el equilibrio y la rentabilidad de la empresa.

Recomendaciones

Sería beneficioso implementar un programa integral de desarrollo del personal que aborde tanto el liderazgo como el rendimiento. Dado que existe una percepción de liderazgo ineficaz, invertir en la capacitación y desarrollo de los colaboradores, incluyendo talleres, coaching o mentoría para los líderes actuales, podría ser muy valioso. Paralelamente, en respuesta a la demanda de herramientas de evaluación del rendimiento, sería útil implementar dichas herramientas para medir y mejorar continuamente el rendimiento del personal. Este enfoque dual permitirá un crecimiento y desarrollo más equilibrado del equipo.

Para perfeccionar la eficacia operativa y el nivel de ventas de Comercial Oruliaceros, se encomienda identificar y automatizar los procesos administrativos, como la gestión de inventario y nóminas de personal. La implementación de sistemas y software de gestión puede comprimir errores y agrandar la eficiencia. Además, es decisivo revisar y renovar las estrategias comerciales y administrativas actuales en respuesta a los componentes identificados que inquietan el proceso de ventas.

Al mismo tiempo, se recomienda que la empresa considere inspeccionar y renovar sus estrategias comerciales y administrativas actuales. Esto podría comprender la reevaluación de sus objetivos comerciales, la optimización de sus procesos administrativos, o la ejecución de nuevas tácticas de marketing. Al hacerlo, Comercial Oruliaceros puede afirmar que sus estrategias estén ajustadas con las situaciones actuales del mercado y las necesidades de su negocio, lo que a su vez puede corregir su rendimiento general y su posición en el mercado.

Referencias

- Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill Interamericana .
- Contreras, A. V. (20 de Septiembre de 2007). LA ORGANIZACIÓN, EL SISTEMA Y SU DINÁMICA: UNA VERSIÓN DESDE NIKLAS LUHMANN. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(61), 129 - 156. doi:0120-8160
- Falconi, A., & Sarmiento, A. (5 de 4 de 2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Fernandez, S. (21 de Agosto de 2021). *Universidad Benito Juarez G*. Obtenido de Universidad Benito Juarez G: <https://www.ubjonline.mx/principios-de-administracion-gerencial-para-lideres/#top>
- José Peñafiel, M. P., & Álvarez, A. (2020). La planeación como herramienta en la administración de las empresas. *FIPCAEC*, 5(20), 18. doi:10.23857/fipcaec.v5i5.283
- Juan Falconi, K. L. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital* , 15.
- Louffat, E. (1 de 9 de 2017). *ESAN*. Obtenido de ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-beneficios-de-implementar-indicadores-en-la-gestion-de-personas>
- Marin, K., & Atencio, E. (2 de 6 de 2008). Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. *Omnia*, 14(3), 160-183. doi:ISSN: 1315-8856
- Mejía, N. (8 de 7 de 2019). Indicadores de gestión como herramienta para la prosperidad empresarial. *Global Negotium*, 2(3), 153-173. doi:ISSN 2642 -4800

- Párraga Zambrano, L. (2018). Las empresas su organización y funcionamiento. *FIPCAEC*, 3(8), 25-43. doi:10.23857/fipcaec.v3i8.56
- Pérez, C. (2019). Los indicadores de gestión. *Soporte & CIA. LTDA*, 13.
- Rodriguez, M. (7 de 4 de 2014). Indicadores de gestión en la gerencia estratégica universitaria. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 9(27), 31-46. doi:ISSN: 1856-1594
- Roncancio, G. (3 de 2 de 2020). *Pensem*. Obtenido de Pensem:
<https://gestion.pensem.com/8-beneficios-de-los-indicadores-de-gestion>
- Terreros, D. (15 de 7 de 2021). Indicadores de gestión empresarial: características, tipos y ejemplos. *Hubspot*, 13. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/indicadores-de-gestion>
- Torres, G. (2019). Liderazgo y dirección: dos conceptos distintos con resultados diferentes. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 19(1), 213-228.
Recuperado el 15 de 2 de 2024, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90922732013>

Anexos

Anexo 1 – Certificado de autorización

“COMERCIAL ORULIACEROS”

Babahoyo, 19 de enero 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 “Comercial Oruliaceros” de la ciudad de Babahoyo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **Rodriguez Palma Andy Arom** 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 en el “Comercial Oruliaceros” en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente


ORULIACEROS
Ing. Oscar Gonzales
IMPORTADOR
C.I. 120380319-0 0994639072

Ing. Oscar Javier Gonzales Justillo


C.I 120380319-0

NORSUVA@HOTMAIL.COM, 0994639072

Anexo 2 – RUC Comercial Oruliaceros



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



NÚMERO RUC:	1203803190001		
APELLIDOS Y NOMBRES:	GONZALES JUSTILLO OSCAR JAVIER		
NOMBRE COMERCIAL:	ORULIACEROS		
CONTADOR:	CESAR ANTONIO AGUIRRE BENITES		
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	S/N	NÚMERO:	S/N

FEC. NACIMIENTO:	15/10/1975	FEC. INICIO ACTIVIDADES:	27/07/1999
FEC. INSCRIPCIÓN:	27/07/1999	FEC. ACTUALIZACIÓN:	25/08/2009
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. REINICIO ACTIVIDADES:	

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL

VENTA AL POR MENOR DE PARTES Y PIEZAS DE VEHICULOS

DOMICILIO TRIBUTARIO

Provincia: LOS RIOS Canton: BABAHOYO Parroquia: DR. CAMILO PONCE Calle: AV. ENRIQUE PONCE LUQUE Numero: S/N Intersección: TERCERA TRANSVERSAL
Referencia: A UNA CUADRA DE LAS OFICINAS DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS Telefono: 052731276


OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de Información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gob.ec.
Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.
Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	1	ABIERTOS	1
JURISDICCIÓN	1 ZONA 5 LOS RIOS	CERRADOS	0



Código: RIMRUC2019003026105



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



NÚMERO RUC:

1203803190001

APELLIDOS Y NOMBRES:

GONZALES JUSTILLO OSCAR JAVIER

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001

Estado: ABIERTO - MATRIZ

FEC. INICIO ACT.: 27/07/1999

NOMBRE COMERCIAL: ORULIACEROS

FEC. CIERRE:

FEC. REINICIO:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

VENTA AL POR MENOR DE PARTES Y PIEZAS DE VEHICULOS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOS RÍOS Canton: BABAHOYO Parroquia: DR. CAMILO PONCE Calle: AV. ENRIQUE PONCE LUQUE Numero: S/N Interseccion: TERCERA TRANSVERSAL
Referencia: A UNA CUADRA DE LAS OFICINAS DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS Telefono Domicilio: 052731276 Email principal: caguirrebenites@hotmail.com



Código: RIMRUC2019003026105

Anexo 3 – Certificado Compilatio



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
 CARRERA DE COMERCIO

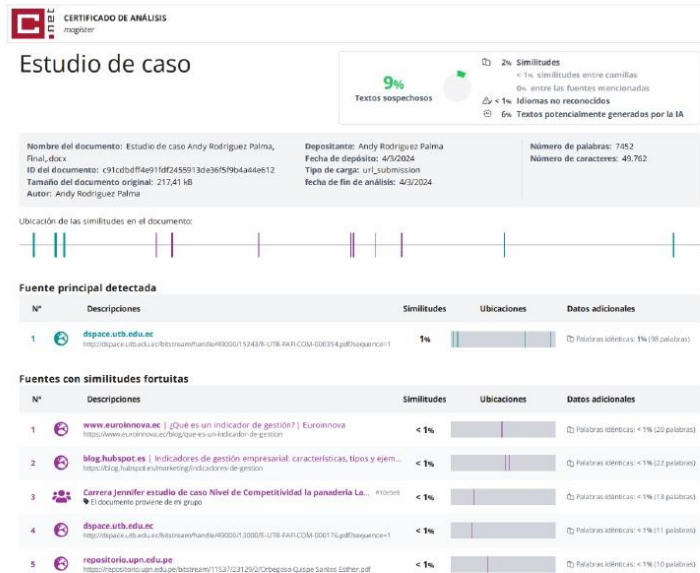


Babahoyo, 4 de Marzo del 2024

CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del Trabajo de la Investigación de: el Señor: **RODRÍGUEZ PALMA ANDY AROM**, cuyo tema es: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL COMERCIAL ORULIACEROS DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PERIODO 2023**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Compilatio, obteniendo como porcentaje de similitud de **[9%]**, resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la Institución y Facultad.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.



Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

Ing. Juan Ortiz Campi, MAE.
DOCENTE DE LA FAFI.

Anexo 4 – Formato de la encuesta realizada al personal del Comercial Oruliaceros

- **¿Cree que el administrador actual desempeña un papel de liderazgo que fomenta y motiva el desarrollo de las actividades del personal?**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

- **¿Ve necesario el uso de herramientas de evaluación para medir el desempeño de las funciones realizadas por el personal de la empresa?**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

- **¿Cómo evaluaría la realización de sus tareas asignadas, basándose en su rendimiento y desempeño?**
 - Excelente
 - Muy Buena
 - Buena
 - Regular
 - Muy mala

- **¿Sienten que la empresa les ha proporcionado el interés y las oportunidades necesarias para su crecimiento profesional dentro de la organización?**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

- **¿Opina que, durante el año 2023, la empresa ha implementado cambios y mejoras en sus estrategias y sistema de gestión interna a través de su administración?**
 - Si
 - No
 - Tal vez

- **¿Considera usted que el administrador aplica correctamente los procesos administrativos dentro del comercial?**
 - Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca

- **¿Usted cree que los procesos administrativos que se aplican están acorde a los objetivos propuestos?**
 - Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca

- **¿Considera usted que la empresa puede mejorar cada uno de los procesos administrativos que lleva a cabo?**
 - Si
 - No
 - Tal vez

- **¿Hace que tiempo usted ha recibido capacitación?**
 - Más de un año
 - 6 meses
 - 3 meses
 - 1 mes

- **¿Cree usted que la empresa cuenta con la infraestructura correcta para poder comercializar los productos que oferta a la ciudadanía babahoyense?**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

Matriz comparativa

Meses	Ventas años 2022	Ventas año 2023	Diferencia	Porcentaje	Criterio
Total, de ventas					