



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ENERO – JUNIO 2017**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**Ingeniería Comercial**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**Ingeniera Comercial**

**TEMA:**

**Sistema de control aplicado a los procesos administrativos y su influencia en la imagen institucional de la empresa “BLUECORP S.A EDS COLOMA”**

**EGRESADA:**

**Solange Catherine Núñez Meléndez**

**TUTOR:**

**Ing. Washington Pazmiño G. MAE**

**AÑO 2017**

## INTRODUCCION

Desde el inicio de épocas remotas, el ser humano se ha visto en la necesidad de controlar sus propiedades y las del conjunto del cual forma parte, ya que anteriormente existían y utilizaban modelos de control rústicos para evitar desfalcos, por tal situación, es preciso que toda empresa establezca un sistema de control, ya que con esto se logra mejorar la situación financiera, administrativa y legal de las empresas.

Las empresas ya sean públicas o privadas por estatuto deben implementar un sistema de Control Interno.

Varias veces algunos empresarios piensan que aplicar un sistema de control interno o auditoría interna como una salida de dinero, como un gasto innecesario o lo que es peor, como un lugar dedicado al pago de favores desconociendo la trascendencia de los procesos de control interno y generando desconfianza tanto en los líderes de los procesos como en quienes ejecutan los planes de control interno.

Robbins Stephen define el cumplimiento de sus objetivos, y el desarrollo de la cultura organizacional, como "... la que designa un sistema de significado común entre los miembros que distingue a una organización de otra..." (DAFP, 2009), políticas internas y en general el gobierno corporativo.

Entendamos la importancia de la ejecución de un sistema de Control Interno, bien sea en el sector público o en el sector privado, va mucho más allá de implantar una partida presupuestal, el cumplimiento de los objetivos de una organización requiere una eficiente gestión administrativa y financiera, acompañada de manera ineludible de mecanismos de control que permitan no solo la localización e identificación de riesgos, manejo inadecuado de recursos, sino establecer actividades de seguimiento a cada uno de los procesos efectuados dentro de la organización, que permitan satisfacer necesidades tanto de los clientes internos como externos.

La empresa “BLUECORP S.A EDS COLOMA” fue constituida mediante escritura pública el 10 de octubre de 1997, e inscrita en el registro mercantil del cantón Babahoyo el 9 de febrero del 2008, teniendo como accionistas fundadores a los señores Ballesteros con un capital de \$5000.

Se constituyó con domicilio en la ciudad de Guayaquil, posteriormente aumento su capital y cambio de domicilio de la ciudad de Guayaquil a la ciudad de Babahoyo.

La empresa está ubicada en el cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos en el km. 2.5 vía Babahoyo – Jujan, la actividad económica principal de la empresa es la venta al por menor y mayor de combustible, teniendo dentro de su estructura departamentos de:

- Administración, Talento Humano
- Contabilidad y Financiero

## DESARROLLO

El actual estudio de caso tiene como base importante el “sistema de control aplicado a los procesos administrativos y su influencia en la imagen institucional de la empresa “BLUECORP S.A EDS COLOMA”.

El objetivo de transformación para establecer el sistema de control, es realizar un estudio en esta área para conocer a profundidad los principales problemas del negocio que están vinculados al sistema de control esperando reformar los procesos que vamos a detallar más adelante.

Mediante la elaboración de este proyecto estratégico para el sistema de control, se espera obtener los siguientes resultados:

Tener un mayor control de inventarios, teniendo reporte de los productos totales de la empresa tales como: Diesel, Gasolina, Aceites, y más derivados del petróleo, corrigiendo el proceso de facturación con una base de datos de los productos a facturar, disminución de tiempos al momento de llegar un vehículo a cargar combustible, incremento en las ganancias por la disminución de la pérdida de los productos y acrecentar el número de clientes satisfechos por la mejora del buen servicio brindado por los despachadores de la estación de servicio entre otros.

Unas de las razones de la falta de control en los procesos administrativos son:

- Falta de recursos tecnológicos
- Exceso de confianza con los empleados.

- Falta de recursos tecnológicos

Según (Medellín Cabrera, 2013) hoy en día la innovación es un proceso clave de las empresas pues permite su diferenciación competitiva gracias a la introducción de productos o servicios nuevos o mejorados al mercado, y respalda su eficiencia productiva y organizacional debido a la mejora de los procesos de producción y entrega. Es un proceso técnico de gran importancia económica que se sustenta en dos factores fundamentales: la tecnología y el mercado.

De acuerdo como va avanzando el tiempo, la tecnología juega un rol muy importante en todo negocio, por ello la empresa “BLUECORP S.A EDS COLOMA”, le convendría llevar el control de sus productos mediante la digitalización o facturación ya no manual si no electrónicamente, sería de gran aportación para la empresa ya que agilizaría la estancia de cada cliente y el trabajo de cada empleado, también existen diversos programas informáticos que servirían de gran ayuda para llevar la contabilidad, inventarios, proveedores, clientes, compras, etc. Para estar mejor actualizados y ordenados.

- Exceso de confianza con los empleados

Como en todo lugar, el exceso es malo. De acuerdo con (Lan, 2013), consultor y fundador de Mesa Consultores, el grave problema de las medianas, pequeñas y grandes empresas es que sus directivos suelen ser extremistas. “Existe un tipo de dicotomía entre la relación y el rigor, generalmente se piensa que son dos cosas distintas e incombinales”.

- Uno de los puntos importantes es separar el profesionalismo con la confianza, como directivos es importante generar un vínculo entre él y su equipo de trabajo, pero debe quedar claro que la amistad está fuera del juego, es una relación de trabajo, no de amigos.

“Cuando hay un exceso de confianza puede causar algunos conflictos en el ambiente laboral. Puede existir una relación de confianza entre los directivos y sus colaboradores, sin embargo,

debe quedar claro que es un ambiente laboral del que se está hablando, hay que marcar límites en conductas y formas de trato”. (Eduardo, 2013)

El administrador delega responsabilidad en sus subalternos los mismos que son rotativos en los horarios de la mañana y en la tarde, los empleados o despachadores de cada isla de la estación de servicios por una u otra manera no realizan su trabajo a cabalidad por sentirse confiados de la amistad que tienen con el administrador, no trabajan con esmero y eficiencia no tienen emoción o carisma al momento de atender a un cliente, razón por la cual muchas veces los clientes se encuentran en un ambiente desfavorable porque no son bien atendidos, tal como ellos pierden su tiempo, la empresa pierde dinero, el administrador o la persona encargada de supervisar a cada uno de los despachadores no maneja un buen control al momento de supervisar el horario de entrada o salida de cada uno de ellos por razón que los empleados llegan en el horario que les convenga y ese tiempo perdido es muy valioso para la empresa porque están dejando de vender o prestar el servicio.

- (Perèz Torres , 2006) afirma que la buena atención al cliente es el paso para el éxito dentro de la empresa:

La fidelización del cliente permite a la empresa retenerlo, de modo que asegura la rentabilidad de la inversión que hace al desarrollar los productos y servicios. Por tal motivo, la atención al cliente debe considerarse como una de las actividades primordiales de la estrategia de la empresa.

Dentro de la empresa los empleados no se encuentran estimulados para que puedan desempeñarse eficientemente en el área que se encuentran, desarrollan un trabajo de baja productividad dándole así el desnivel a la empresa y no lograr brindar un buen servicio al cliente y así no posesionarse en la mente de cada uno de ellos, por el mal servicio brindado.

- Según (Jara V, 2009) define a el control como:

En general podemos definir control como: “una técnica de encuesta que accede a comparar lo proyectado con los resultados alcanzados por la gestión administrativa, acogiendo las medidas correctoras necesarias en caso de descubrir errores altamente significativas”.

La empresa “BLUECORP S.A EDS COLOMA” tiene claro que un buen control en la empresa permitiría desarrollar las actividades correctamente, evaluando el desempeño y la toma de decisiones, podemos decir que un sistema de control es un proceso sistematizado que engloba el funcionamiento y desarrollo total de la empresa, si bien es cierto un buen control debería efectuarse con frecuencia en las áreas donde se encuentran con mayores irregularidades como son el abastecimiento y descargo de combustible.

También deben regirse por las normas y políticas establecidas por la empresa, para que las actividades planeadas se den con las condiciones requeridas, por ejemplo, si llegan los carros tanqueros a descargar en la estación, deberían primero verificar que tipo y cuantos galones de combustible traen para poder asegurarnos y descargar en el lugar correcto y no cometer el grave error de mezclar los derivados del petróleo.

- Áreas importantes en toda Empresa y el pertinente control que se efectúa:

Áreas de Producción: Dentro de una empresa industrial el espacio donde se efectuará un control concreto, será donde se producen los productos, si es una Empresa Prestamista de Servicios, el sitio para realizar él control es donde se proporcionan los servicios.

Control de Fabricación

Control de Eficacia

Control de Coste

Control de tiempos y desperdicios

Control de mantenimiento

Área Comercializadora: Es el sitio de la empresa que se delega a vender los productos y/o servicios, los controles permanentes se lo ejecutarán en las áreas:

Control de Ventas

Control de Publicidad

Control de Costos

Área de finanzas: Espacio de toda empresa que se le comisiona cada uno de los recursos financieros, como es el capital, facturación, los pagos, el flujo de caja, etc.

Dentro de esta área el completo control se efectuará en él; Control de Presupuesto y el Control de Costos.

Área de Talento Humano: Es el sitio que obviamente dirige y guía al personal.

En esta área la administración controla;

La Puntualidad (Asistencias, tardanzas, faltas) y el control de salarios.

(Control Empresarial: Definición, proceso, tipos, áreas de control, 2012)

Para conseguir un control satisfactorio se deben fijar tareas bien detalladas y responsabilidades concretas en la organización. Solo eliminando las dudas y todos los conflictos de responsabilidad y de autoridad puede establecerse un sistema que funcione eficientemente.

De tal forma todas las organizaciones se ven obligadas a adquirir medidas de investigación y evaluación que les permitan corregir y alcanzar con sus procesos.

Para toda Institución resulta muy importante evaluar el grado de cumplimiento de sus políticas y objetivos administrativos, ya que son la base para el funcionamiento de cada una de las áreas que conforman la organización, por lo que resulta necesario verificar el cumplimiento del sistema de control interno y la efectividad de dicho sistema y en caso contrario evaluar la necesidad de una mejora o de una acción correctiva, ya que la empresa "BLUECORP S.A EDS



COLOMA”, busca la optimización de sus recursos humanos y materiales para establecerse como una de las mejores empresas en la ciudad y posteriormente de la provincia.

- SER COMPETITIVO:

“Significa poseer características únicas que nos hacen ser seleccionados dentro de un grupo de empresas que se encuentran en un mismo mercado buscando ser los elegidos.” (Ledezma Martínez S.C, 2017)

Actualmente las organizaciones se vuelven más competitivas, de acuerdo como va avanzando la tecnología se efectúan programas y se incrementan técnicas para la perfección de la calidad de sus servicios prestados, y la productividad en el proceso del mandato administrativo.

- Innovaciones de la administración reflexiona sobre la manera en que las transformaciones organizacionales y culturales pueden impulsar el éxito empresarial. Presenta las variaciones en el mundo contemporáneo de los negocios divididas en tres partes: la dificultad de enfrentar el cambio organizacional, la formulación de la estrategia empresarial y su ejecución. (Chiavenato , 2010)

La empresa para su mejoramiento en la administración aplicara un sistema de control que beneficie tanto a la empresa con sus ganancias y como a sus empleados con el salario, protegiendo y manejando eficientemente sus recursos para alcanzar la productividad y evadiendo los fraudes y pérdidas en sus productos o cualquier otro recurso de la empresa.

El control interno también tiene como objetivo principal monitorear el desarrollo y el trabajo de sus empleados en la empresa si se encuentran en un ambiente laboral favorable que les permita desenvolverse a cabalidad en sus funciones y si se encuentran ilustrados física y mentalmente para el área donde se encuentran asignados a colaborar.

La falta de aplicación o inexistencia de un control interno eficiente que permita supervisar el cumplimiento y aplicación de las políticas y logro de los objetivos administrativos dentro de la empresa es lo que ha retrasado en mucho a su desarrollo y competitividad a nivel organizacional dentro del mercado local, no pudiendo aun posesionarse con una mayor preferencia de la competencia, por lo que se deberá analizar si las políticas administrativas son significativamente coherentes, si están en línea y con los objetivos generales de la empresa.

- Según (De Jaime Eslava, 2013) conceptualiza la gestión y evaluación de riesgos;

Todas las organizaciones y empresas independientemente de su tamaño, naturaleza o estructura, se enfrentan a riesgos. Los riesgos afectan la posibilidad de la organización de sobrevivir, de competir con éxito para mantener su poder financiero y la calidad de sus productos o servicios. El riesgo es inherente a los negocios. No existe forma práctica de reducir el riesgo a cero. La dirección debe tratar de determinar cuál es nivel de riesgo que se considera aceptable y mantenerlo dentro de los límites marcados.

Todo control ya sea interno o externo, es muy importante para que la empresa pueda mantenerse, se han dado muchos casos que por no prevenir o aplicar las políticas necesarias para un buen control en los procesos administrativos las empresas han muerto ya sean grandes o medianas, pero en estos tiempos si una empresa muere es sustituida por otra o más bien por la competencia por ello es muy importante que para un proceso de control interno se lleve un proceso de sistematización que permita que dicho control sean eficaces en la empresa.

Estos inconvenientes muchas veces también resultan porque la administración no ha “cambiado” eficazmente las política de la calidad en palabras y criterios comprensibles en todos los niveles de la empresa, con los objetivos correspondientes en cada función o nivel al que se aplique por lo que se deberá comprobar si el personal tiene la seriedad, el intelecto y la comprensión requerida sobre la forma en que la política de calidad de la empresa se relaciona

con sus propias actividades, independientemente de los términos utilizados para que el personal pueda entender tales políticas.

Debido a esto el problema de investigación que se proyecta es de ¿Cómo contribuir al mejoramiento del control interno y la imagen institucional de la empresa “Bluecorp S.A” estación de servicio de la ciudad de Babahoyo? Ya que en toda empresa el control es un elemento importante del proceso administrativo que incluyen todas las actividades planificadas por las funciones administrativas.

Las sub-líneas de investigación a utilizar para el desarrollo de este Estudio de Caso de acuerdo a la carrera es la del modelo de Gestión Administrativa.

- Gestión y Control de Procesos

Los procesos son actividades que se llevan a cabo gestionando recursos con el fin de producir un resultado a partir de ciertos elementos de entrada al sistema encargado de realizar el proceso. Un proceso consta de entradas, salidas, una actividad o proceso a realizarse, requisitos de control, una evaluación del desempeño o eficacia y a su vez debe contar con un responsable que se haga cargo de la gestión y el control.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar un gran número de recursos y actividades relacionadas entre sí para garantizar un correcto desempeño de los procesos. (J, Guerrero , & García de Ceca, 2012)

- Un sistema de control interno debe cumplir las tres fases siguientes:

- Organización

Se comienza con la responsabilidad sensata de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso del control. Compone además las labores encaminadas a la formulación de una determinada situación en que se halla el sistema de control interno de la entidad con relación a las normas de control determinadas por la CGR,

que valdrá de base para la innovación de un régimen de trabajo que afirme su ejecución y garantice la eficacia de su funcionamiento.

### Cumplimiento

Comprende en la mejora de las labores pronosticadas en el plan de trabajo. Se facilita en dos niveles secuenciales: a nivel de existencia y a nivel de conocimientos. En el primer nivel se establecen políticas y normativas de control necesarias para la protección de los objetivos corporativos bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas crean; mientras que en el segundo nivel, se basa en las técnicas de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su desempeño, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos afirmen la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

### Valoración

En esta fase comprende las labores orientadas al logro de un adecuado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su perfeccionamiento continuo. (Ministerio Federal de cooperación económica)

El principal sistema de control interno es aquel que no deteriora las relaciones de empresa-clientes y conserva el nivel de relación con el talento humano entre dirigentes y subordinados; todo cargo es ajustable a todas las áreas de trabajo de los negocios, de su seguridad depende que la administración consiga la información necesaria para optar por las alternativas que mejor se ajusten a los intereses de la entidad. (C.P. & Amaro González, 2013)

- Beneficios del Sistema de control interno:
- Concreta las normas de administración y compromiso, trabajando como guía del establecimiento del Sistema de Control Interno.

- Reduce sorpresas contribuyendo confianza en el cumplimiento de los objetivos, provee feedback del funcionamiento del negocio.
- Establece las normas de trabajo en todos los niveles de la organización, a través de la fijación de objetivos claros y medibles de actividades de control.
- Otorga una seguridad moderada sobre la correcta administración de los riesgos del negocio.
- El establecimiento de mecanismos de monitoreo sensatos para la resolución de desviaciones al trabajo del sistema de control interno. (Deloitte, 2015)

- COSO y Control Interno:

“Las organizaciones están siendo continuamente conducidas hacia la aplicación de estándares más elevados de Control Interno y Administración y Gestión de Riesgos.” (Galaz, 2015)

El sistema de Control Interno es el vínculo de todos los elementos, en donde lo primordial son las personas, los sistemas de información, la vigilancia y los procedimientos.

Se afirma, que el Control Interno es el sistema nervioso de toda entidad empresarial, ya que ayuda a crear una adecuada comunicación y debe ser planteado para dar respuestas a las necesidades establecidas, según las características básicas a la organización en la producción y los servicios. Se ha señalado que el sistema contable no se limita pues cubre aspectos tales como: las habilidades dentro del empleo y entrenamiento del personal, control de calidad, planeación de la producción. Toda trabajo lleva implícito el Control. El trabajador lo elabora sin fijarse de que es parte activo de su desempeño. Cuando se establece un proceso el concepto de control debe funcionar dentro de él.

## CONCLUSION

Concluyo el tema indicando que un sistema de control dentro de la empresa es muy importante ya que es una herramienta primordial que abarca las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras.

Evitando los fraudes y promoviendo la eficiencia y la utilización de los recursos con los que cuenta la empresa, también define y aplica las medidas para prevenir los riesgos que puedan afectar el logro de sus objetivos, permitiéndole a la gerencia una toma de decisiones eficaz y eficiente que reduzcan las pérdidas económicas y aumenten el desarrollo laboral de sus empleados mejorando la rentabilidad de la empresa, convirtiéndose así en una empresa competitiva brindando estándares de servicios de calidad que cumplan con las necesidades del cliente y posesionándose con una buena imagen en la mente de cada uno de ellos.

## BIBLIOGRAFIAS

C.P. , & Amaro González, A. (17 De Septiembre De 2013). *Administracion, Empresas, Finanzas, Leyes, Negocios*. Obtenido De Control Interno: [Http://Www.Soyconta.Mx/La-Importancia-Del-Control-Interno-En-La-Empresa/](http://Www.Soyconta.Mx/La-Importancia-Del-Control-Interno-En-La-Empresa/)

Chiavenato , I. (2010). Innovaciones De La Administración. En *Tendencias Y Estrategias - Los Nuevos Paradigmas*. Editora Mcgraw-Hill.

*Control Empresarial: Definición, Proceso, Tipos, Áreas De Control*. (2012). Obtenido De [Http://Blog.Conducetempresa.Com/2012/01/Control-Empresarial-Definicion-Proceso.Html](http://Blog.Conducetempresa.Com/2012/01/Control-Empresarial-Definicion-Proceso.Html)

Dafp. (2009). Rol De Las Oficinas De Control Interno, Auditoria Interna O Quien Haga Sus Veces. Bogota.

De Jaime Eslava, J. (2013). La Gestion Del Control De La Empresa. En J. De Jaime Eslava, *La Gestion Del Control De La Empresa*. España: Esic.

Deloitte. (2015). (Y. R. Galaz, Ed.) Obtenido De [Https://Www2.Deloitte.Com/Content/Dam/Deloitte/Mx/Documents/Risk/Coso-Sesion1.Pdf](https://Www2.Deloitte.Com/Content/Dam/Deloitte/Mx/Documents/Risk/Coso-Sesion1.Pdf)

Eduardo, L. (2013). Obtenido De [Http://Www.Altonivel.Com.Mx/34823-Exceso-De-Confianza-Como-Afecta-A-Las-Empresas-Y-Sus-Lideres/](http://Www.Altonivel.Com.Mx/34823-Exceso-De-Confianza-Como-Afecta-A-Las-Empresas-Y-Sus-Lideres/)

Galaz, Y. R. (2015). *Deloitte*. Obtenido De [Https://Www2.Deloitte.Com/Content/Dam/Deloitte/Mx/Documents/Risk/Coso-Sesion1.Pdf](https://Www2.Deloitte.Com/Content/Dam/Deloitte/Mx/Documents/Risk/Coso-Sesion1.Pdf)

J, W., Guerrero , V., & García De Ceca, M. (2012). *Trabajo De Grado*. Caracas, Venezuela.

Jara V, E. (2009). El Control En El Proceso Administrativo.

Lan, E. (2013).

Ledezma Martinez S.C. (2017). *Global Services And Tax Consulting*. Obtenido De Lmc: [Http://Ledezma-Martinez.Com/Empresas-Competitivas/](http://Ledezma-Martinez.Com/Empresas-Competitivas/)

Medellin Cabrera, E. (2013).

Ministerio Federal De Cooperacion Economica, G. (S.F.). *Los 3 Pilares De Una Gestion Publica Limpia Y Eficiente*. Obtenido De Contraloria General De La Republica: [Https://Apps.Contraloria.Gob.Pe/Packanticorruccion/Control\\_Interno.Html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html)

Perèz Torres , V. (2006). Calidad Total En La Atencion Al Cliente. En *Pautas Para Garantizar La Excelencia En El Servicio*. España: Ideas Propias.

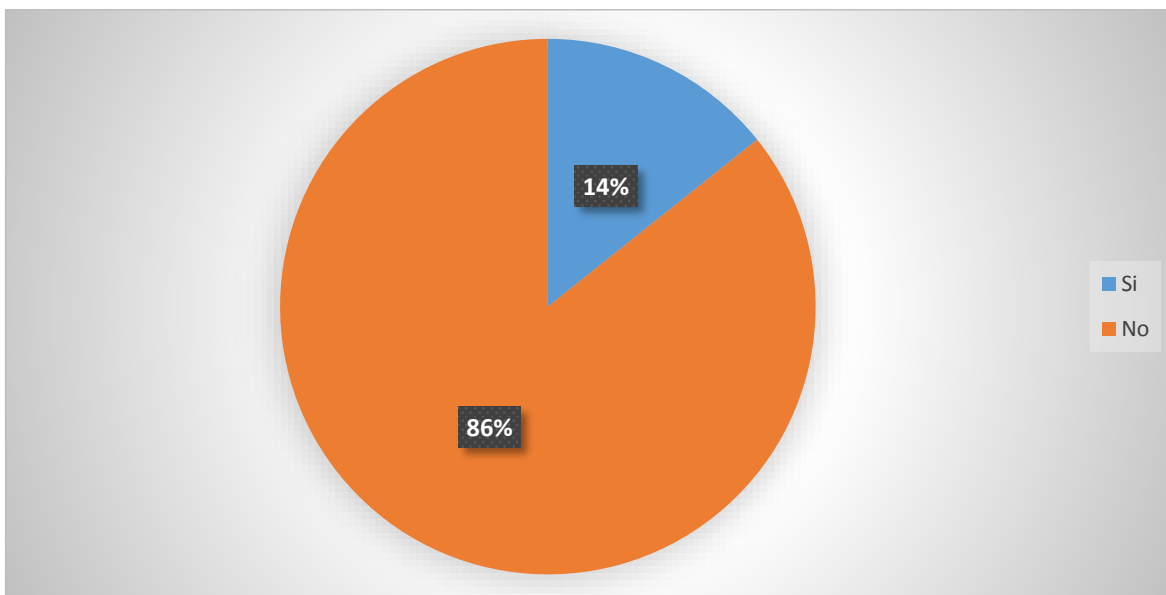


## ANEXOS

**ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA  
“BLUECORP S.A EDS COLOMA”.****1. ¿En la empresa existe algún tipo de sistema de control?**

Sí  No

Fuente: Empresa “BLUECORP S.A EDS COLOMA”.  
Elaborado: Egresada Solange Núñez M.

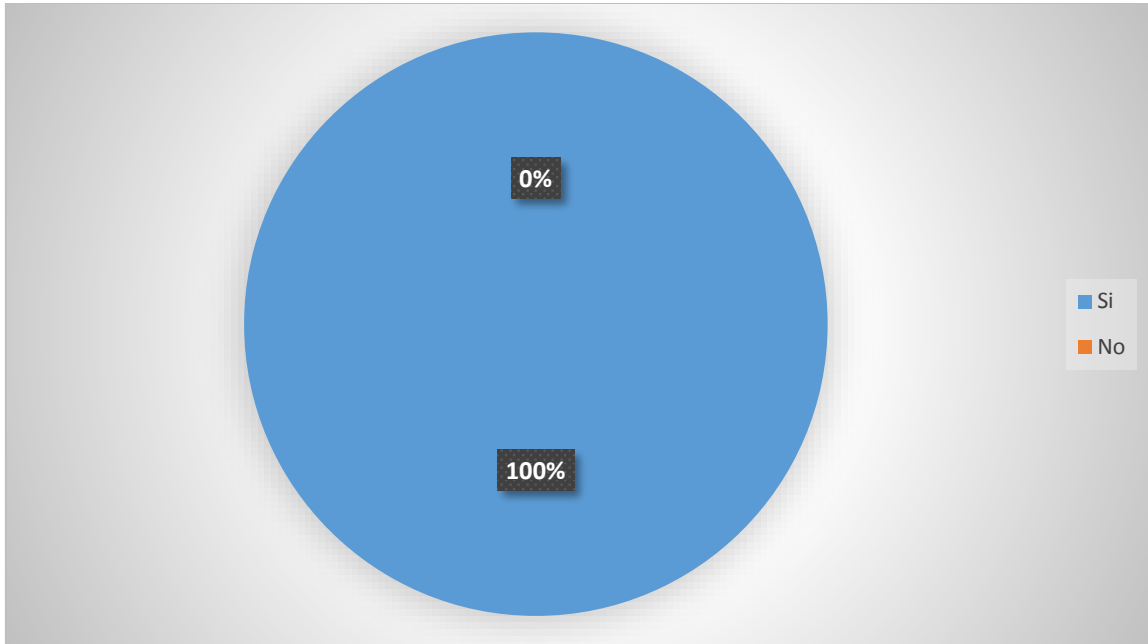


**Análisis:** El 86% de los encuestados manifiestan que no conocen algún tipo de sistema de control dentro la empresa puesto que ellos son nuevos dentro de la misma, y el 14% manifestó que si conocen ya que ellos tienen varios años laborando dentro de la misma.

2. ¿Cree usted que si se aplica un sistema de control mejorarían las ventas?

Sí  No

Fuente: Empresa “BLUECORP S.A EDS COLOMA”.  
Elaborado: Egresada Solange Núñez M.

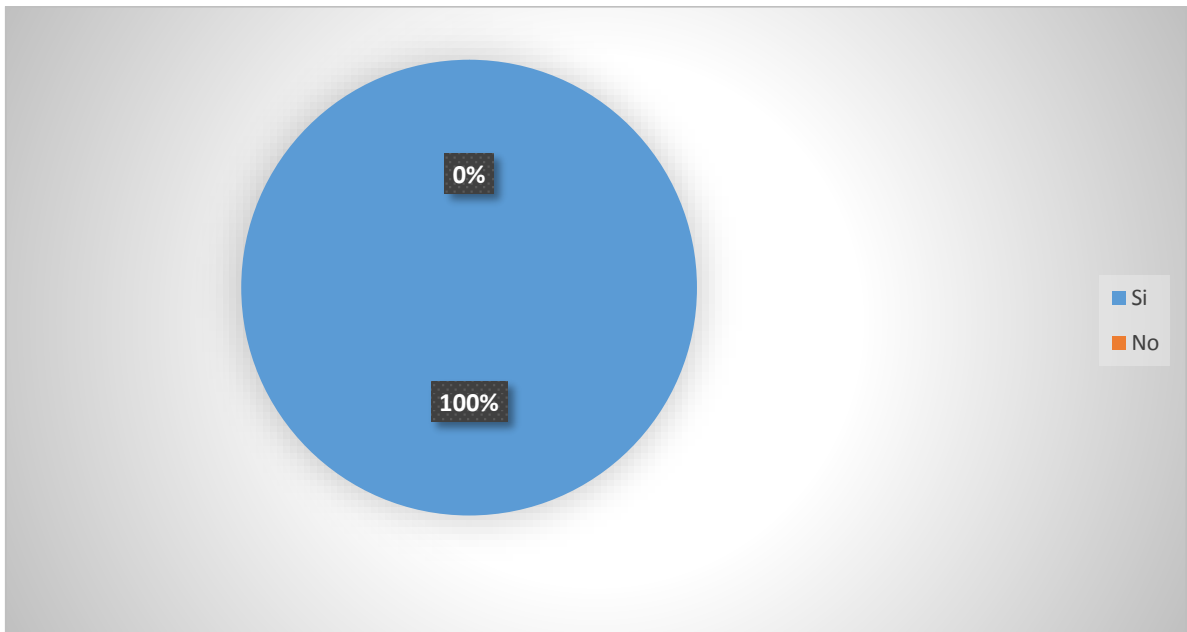


**Análisis:** El 100% de los empleados aseguran que sí, puesto que ellos también serían beneficiados y mejoraría su economía.

**3. ¿Está de acuerdo que dentro de la empresa se den capacitaciones para cumplir con los parámetros exigidos dentro de la misma?**

Sí  No

Fuente: Empresa “BLUECORP S.A EDS COLOMA”.  
Elaborado: Egresada Solange Núñez M.



**Análisis:** El 100% del personal están de acuerdo ya que, si ellos reciben capacitaciones, estarían aptos para desarrollarse en su área de trabajo y recibirán incentivos por sus buenas ventas.

4. ¿Cree usted que existe un clima laboral aceptable dentro de la empresa?

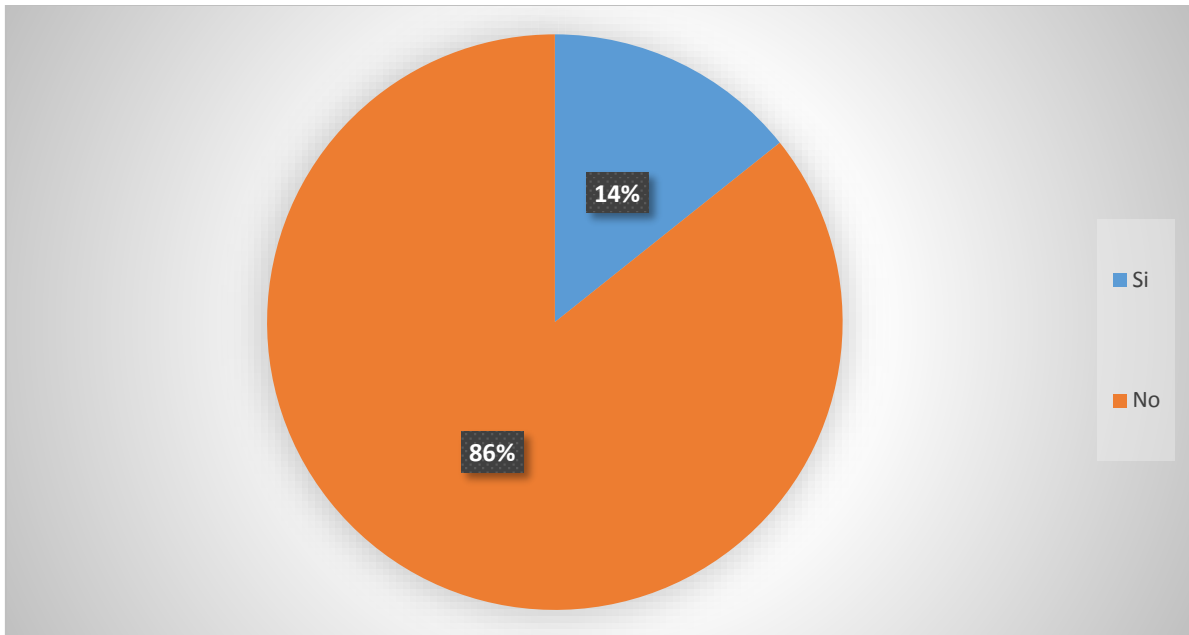
Sí

1

No

6

Fuente: Empresa “BLUECORP S.A EDS COLOMA”.  
Elaborado: Egresada Solange Núñez M.

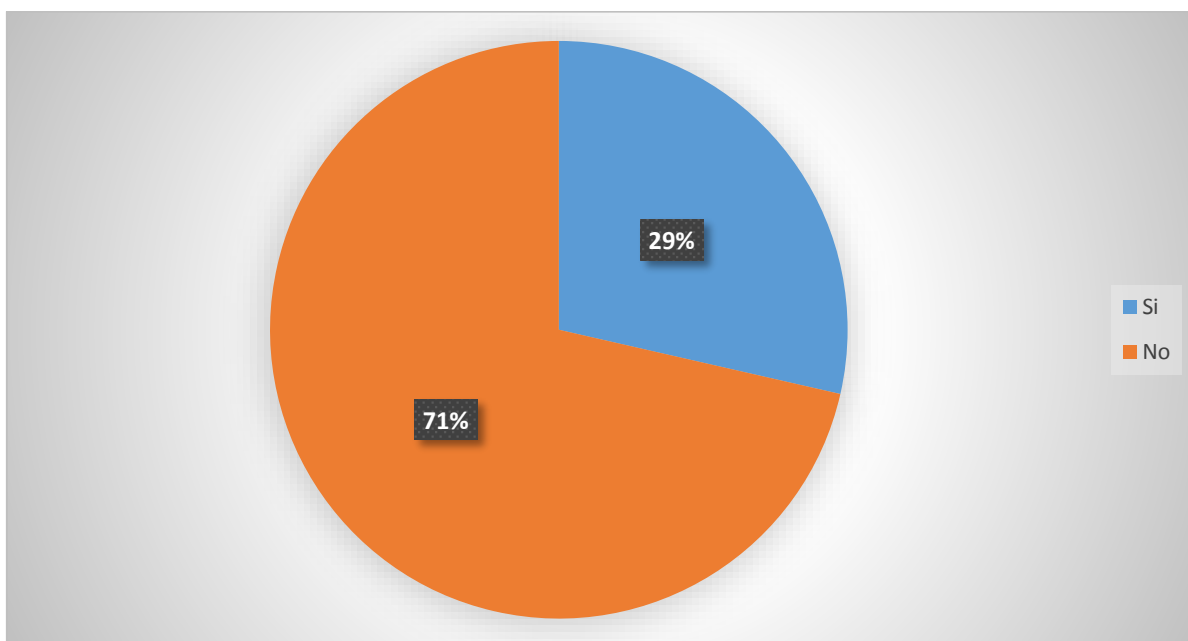


**Análisis:** De los encuestados el 86% manifestó que no existe un clima laboral favorable por motivo del ruido y falta de organización, mientras que el 14 % contestó que si existe un clima laboral favorable ya que están debidamente asegurados y están muy acoplados al trabajo.

5. **¿Considera usted que la administración tiene una comunicación adecuada con el personal operativo de la empresa?**

Sí  No

Fuente: Empresa “BLUECORP S.A EDS COLOMA”.  
Elaborado: Solange Núñez M.



**Análisis:** El 29% de los encuestados manifiesta que siempre existe una adecuada comunicación entre la administración y el personal operativo en lo que se refiere a dar a conocer la misión, visión, objetivos y metas establecidos por la empresa, el 71% asegura que no es eficiente la comunicación cuando se refiere a estos temas y otros relacionados con la administración y el personal operativo.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA**

Babahoyo mayo 11, 2016  
 D-FAFI-0823-16

Señor  
 Walter Javier Coloma Morales  
**GERENTE GENERAL DE BLUECORP S.A.-EDS "COLOMA"**  
 Presente.-

De mi consideración:

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

Por las razones antes expuestas le solicito de la manera más comedida brinde la oportunidad de realizar un **Estudio de Caso o una Estructura Práctica en la Empresa BLUECORP S.A.-EDS "COLOMA"**, para que la egresada **Solange Catherine Núñez Meléndez**, pueda elaborar un documento para la obtención de su título en la Carrera de Ingeniería Comercial de esta Facultad.

De poder contar con su aprobación, reitero el agradecimiento institucional y personal por la valiosa colaboración que nos brinda.

Atentamente,

*José Sandoya*  
**Ing. José Sandoya Villafuerte, MAE.**  
 DECANO



**BLUECORP S. A.**  
**EDS "COLOMA"**  
*Walter Coloma*  
 -----  
 FIRMA AUTORIZADA

*Reservado*  
*12/05/2017*  
*15:32 P.M.*