



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.
PROCESO DE TITULACIÓN
AGOSTO 2021 – OCTUBRE 2021
EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA
INGENIERÍA COMERCIAL
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO(A)
COMERCIAL

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL COMERCIAL DON PATO DE LA
CIUDAD DE BABAHOYO**

EGRESADA(O):

RAFAEL ISAAC HURTADO MONCAYO

TUTOR:

ING. COM. LORENA ISABEL MUÑOZ OVIEDO, MAE

AÑO 2021

Resumen ejecutivo

A medida que ha pasado el tiempo y la globalización es cada vez mayor, el comercial Don Pato debe tomar nuevas estrategias que le permitan mejorar la Gestión Administrativa del local, debido a que esto le arrojará beneficios que se verán reflejados en los ingresos y las metas de ventas que se proponen. Una mejor implementación de estrategias de marketing permitirá que las personas logren tener mayor información sobre cada uno de los productos que ofrecen, las ofertas y descuentos que por temporadas se implementan.

Las inadecuadas relaciones interpersonales causan problemáticas en cuanto al cumplimiento de objetivos, debido a que no se están llevando las tareas con trabajo en equipo, por otro lado, en ciertos casos todo esto perjudica de forma significativa a la atención al cliente debido a que muchas personas buscan otros servicios en la competencia por el trato que a veces les suelen dar. Dentro del presente caso de estudio se aplicó una metodología cualitativa que permitió obtener los resultados necesarios para lograr dar con el problema que se presenta dentro del almacén Don Pato ubicado en la ciudad de Babahoyo.

Palabras claves: Gestión Administrativa, relaciones interpersonales, atención al clientes, ventas

Abstract

As time has passed and globalization is increasing, the commercial Don Pato must take new strategies that will allow him to improve the Administrative Management of the premises, because this will yield benefits that will be reflected in the income and goals of sales that are proposed. A better implementation of marketing strategies may allow people to have more information about each of the products they offer, the offers and discounts that are implemented seasonally.

Inadequate interpersonal relationships cause problems in terms of meeting objectives, because tasks are not being carried out with teamwork, on the other hand, in certain cases all this significantly impairs customer service because many people They look for other services in the competition because of the treatment they are sometimes given. Within the present case study, a qualitative methodology was applied that will obtain the necessary results to be able to find the problem that occurs within the Don Pato warehouse located in the city of Babahoyo.

Keywords: Administrative Management, interpersonal relationships, customer service, sales

Introducción

El almacén Don Pato se encuentra ubicado en la ciudad de Babahoyo en las calles 27 de Mayo y 10 de Agosto, este local comercial tiene como producto principal la ropa para niños de todas las edades, es importante mencionar que también aparte de vender marcas de ropa ya registradas ellos se dedican a la confección y comercialización de su propia marca, lleva más de 32 años de servicio en esta localidad lo cual ha logrado con el pasar del tiempo posesionarse en la mente del consumidor. Esta empresa nace en el año 1998 por la necesidad de superación que tiene la familia Defax, el negocio se ha tenido que acoplar a cada uno de los cambios que se han venido presentando de manera espontánea, para así seguir ofreciendo una excelente atención y productos con estándares de calidad altos para cada uno de sus clientes.

Las problemáticas que se presenta dentro del local comercial Don Pato es en la inadecuada Gestión Administrativa en donde se involucran cada uno de los procesos administrativos que esta institución aplica, ya que las ineficiencias se presentan al momento de realizar las actividades, por otro lado cabe recalcar que también existen una inadecua relación interpersonal que obstaculiza la comunicación y la emisión de la información lo que repercute en el desempeño de cada una de las actividades que se deben realizar de manera eficaz y eficiente dentro del almacén.

A pesar del éxito que tiene este almacén Don Pato, se puede considerar que también que a base de estas problemáticas en el desempeño de las actividades está afectando de manera significativa la rentabilidad de este local comercial, debido a que la Gestión

Administrativa no se aplica de manera eficiente mostrando falencias en los procesos administrativos que no permite lograr cumplir los objetivos empresariales establecidos.

La sublínea de investigación que se aplica en el presente caso de estudio es Empresas e instituciones Públicas y Privadas, bajo la línea de investigación Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoria, Control debido a que la información recopilada involucra varios parámetros relacionados con las actividades que el almacén Don Pato realiza y como estas se ven afectadas cuando existe un inadecuado desarrollo de labores por parte del personal al momento de ejecutar las diferentes tareas que el almacén necesita cubrir para una adecuada funcionabilidad.

Dentro de los métodos a utilizar para la recopilación de datos que aporten de manera eficiente a la investigación de este caso de estudio es el método analítico – descriptivo, ya que se centra en un estudio de información en base a las experiencias que los colaboradores de este almacén puedan acotar para que la investigación se resuelva de manera más asertividad en base a las problemáticas que este local comercial Don Pato presenta y establecer con mayor exactitud las falencias dentro del mismo.

Desarrollo

El almacén Don Pato es reconocido por ser uno de los principales locales con reconocimiento comercial por cada uno de los habitantes de la ciudad de Babahoyo, el cual se esfuerza continuamente por brindar una adecuada atención al cliente y lograr satisfacer todas sus expectativas dentro del ámbito comercial. Por otro lado, cabe mencionar que cada uno de los colaboradores que ingresan a laboral al local cuentan con conocimientos básicos para realizar las diferentes actividades dentro del almacén.

La realización del caso de estudio nace debido a que existen varias falencias dentro de este local comercial, lo que está perjudicando al rendimiento de cada uno de los colaboradores al momento de realizar sus actividades y es por dicha razón que se ven afectado los objetivos empresariales establecidos por el almacén. Una inadecuada gestión administrativa dentro de este establecimiento afectado es principalmente por que no se cumplen cada uno de los procesos administrativos que se establecen, lo cual también perjudica el rendimiento comercial del mismo.

El objetivo principal que tiene el presente caso a realizar, es lograr obtener cada uno de los factores que están afectando de manera significativa a los colaboradores, para que no se cumpla la Gestión Administrativa que se plantean dentro del local de manera adecuada, el cual causa un impacto negativo al momento de desarrollarse las diferentes actividades que se requiere para que se logre cumplir con cada uno de las tareas establecidas de manera eficaz y eficiente.

La inadecuada gestión administrativa que se realiza dentro del almacén Don Pato que se encuentra ubicado en la ciudad de Babahoyo es uno de los factores que afecta directamente a la rentabilidad de la empresa, en donde las actividades no se concretan e incluso no se realiza de manera acertada. (Arboleda, 2016) menciona que “La gestión administrativa dentro de una empresa se considera como una tarea primordial a realizarse y cumplirse mediante la ejecución de diversas actividades orientadas a coordinar todos los recursos disponibles para cumplir con los objetivos establecidos.”

Por dicha situación, existe un bajo rendimiento en el ámbito económico lo que repercute en la realización de las actividades de manera ineficiente, los recursos no son distribuidos de forma idónea y el cliente no lleva una buena atención esto hace que el almacén se vea afectado en su cartera de clientes. (Ortiz, 2011) hace referencia a que “En la actualidad el Sistema de Gestión Administrativa representa un papel muy importante dentro de las funciones que realiza una empresa, debido a la utilización de técnicas que ayuden al desarrollo en forma eficiente y oportuna sobre el desarrollo de las mismas, las cuales se verán reflejadas en la satisfacción total y fidelidad de los clientes hacia nuestra organización, permitiendo que la misma se fortalezca ante los diferentes cambios y problemáticas de su entorno.”

Los procesos administrativos son realizados de una manera inadecuada, lo que afecta a el parámetro competitivo que debe tener este almacén para sobresalir en ventas y se diferencie de los demás locales comerciales. Es necesario mencionar que como producto del problema sanitario que está pasando a nivel mundial, los niveles de ventas también se ven afectados de manera significativa, perjudicando principalmente la rentabilidad del negocio y el ámbito socio-económico.

Dentro de su investigación (Ortiz, 2011) hace referencia a que “La implementación de un adecuado Sistema de Gestión Administrativa permitirá lograr un desarrollo organizacional, se utilizara herramientas de gestión internas y externas las cuales nos permitirán anticiparnos a la competencia; así también todos los integrantes de la organización deberán involucrarse permitiendo que actúen con un pensamiento positivista y dispuesto al cambio logrando el desarrollo de la misma, por lo cual se alcanzara reconocimiento y mayor rentabilidad direccionándonos siempre en la satisfacción del cliente; para lo cual se acordará con el personal interviniente, los cuales deberán poner énfasis y significado a las tareas que se les ha encomendado”

Una inadecuada Gestión Administrativa tiene como resultado la ineficiencia y descontrol de cada uno de los procesos administrativos, lo que cambia los niveles funcionales y cada una de las tareas específicas que deben realizar los colaboradores, generando una traba al momento de realizar las funciones en donde el afectado principal es el cliente ya que no va a poder disfrutar de una buena calidad del servicio que ofrece el almacén.

En la tesis de grado (Ortiz, 2011) hace referencia a que “Los inadecuados Sistemas de Gestión Administrativo han ocasionado numerosas falencias y problemáticas en su desarrollo empresarial, ya que su mala aplicación han reprimiendo que los niveles de calidad del servicio sean los adecuados para su atención, afectados directamente al cliente y de esta manera induciendo a la mala imagen del mismo.”

El proceso administrativo comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo, y hace referencia a los procesos de; Planeación, relacionada

con el direccionamiento de las organizaciones hacia lo que será futuro; Organización, que comprende la división del trabajo por responsabilidades y áreas funcionales; Dirección, que hace referencia a la conducción de las personas que laboran en las organizaciones para el logro de los objetivos previstos en la planeación; Control, que se refiere al proceso de evaluar y retroalimentar el desempeño de las personas y organizaciones para el logro de sus objetivos. (Montoya, 2014)

La falta de un buen sistema de gestión administrativa dentro de este establecimiento comercial, es muy perjudicial para la permanencia de este en el mercado, no existe una planeación de cada una de las actividades que se necesita realizar de manera ordenada, para que, en base a esto, se vayan desarrollando y no se desvíen de lo planificado. La planeación o planificación es de mucha importancia al inicio de cada negocio porque implica dar directrices para el cumplimiento de los objetivos que se establecen dentro de la empresa.

En el caso de estudio en basado en los procesos (Riquelme, 2019) hace referencia a que “El proceso mediante el cual las personas establecen ciertos pasos y parámetros a seguir antes del inicio de un proyecto, con el fin de obtener los mejores resultados posibles. Esta se debe realizar de forma metódica, estructura y organizada de una manera ampliada con diferentes actividades complementarias y pasos a seguir.”

La organización dentro del almacén Don Pato de la ciudad de Babahoyo es pésima por tal manera que afecta la rentabilidad de la empresa, debido a que no se distribuyen las tareas de manera específicas a cada uno de los colaboradores dentro del local comercial

para que estos logren resolverlas de forma adecuada y esto afecta a cada una de las metas diarias y a los objetivos a largo plazo que como toda organización debe proponerse.

Dentro de la investigación (Wehrich, 2017) hace referencia a que “El principio de especialización. El trabajo tiende a dividirse cada vez más en actividades concretas. El individuo reditúa mayor eficiencia, precisión y destreza al responsabilizarlo a una actividad más limitada y concreta. La especialización genera mayor creatividad e iniciativa. Principio de unidad de mando. Un subordinado recibirá órdenes de un solo jefe. Principio del equilibrio de autoridad-responsabilidad. Debe precisarse el grado de responsabilidad que corresponde a cada jefe dentro de los niveles de la organización.”

Por otro lado, el liderazgo no se ejecuta de manera adecuada por los encargados del almacén, los cuales se permitan ayudar a coordinar cada una de las actividades que se tienen que realizar dentro del establecimiento y aportando con lineamientos para que estas tareas se ejecuten de manera adecuada y se permitan llegar a la meta, es por dicha razón que se ve perjudicada las gestiones administrativas dentro del almacén.

En el caso de estudio denominada Gestión Administrativa (Ruiz Gomez, 2012) hace referencia a que “ La dirección es el elemento del proceso administrativo que tiene como finalidad coordinar los elementos humanos de las empresas, implica que un responsable con nivel de autoridad genere liderazgo, así como motivación, comunicación, cambio organizacional e individual y creatividad. Es de vital importancia ya que pone en marcha todos los lineamientos establecidos por la planeación y la organización, y por medio de estas se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional, su calidad refleja el logro de los objetivos organizacionales, y por

conducto de la directriz se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione”

Por último, el control interno al igual que los otros procesos administrativos que se deberían implementar en el almacén también cuenta con falencias que perjudican todo el rendimiento comercial y la rentabilidad económica del establecimiento ya que dejan a un lado todos los procedimientos que realmente son de prioridad para la funcionabilidad adecuada del local. (Gaitán, 2015) menciona que el control “ Es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar mediante el establecimiento de un medio adecuado el logro de los objetivos administrativa”

Las estrategias de marketing que se deben implementar para aumentar los niveles de ventas no se realizan de manera adecuada, debido a que no se busca una forma más idónea para utilizar las plataformas digitales y así poder implementar estrategias de ventas online, lo cual le da mayor facilidad al cliente de adquirir sus productos. (Gonzabay, 2021) hace referencia a que “ El marketing le permite al almacén tener una buena integración con los clientes y conocer las expectativas y preferencias, que ayuda considerablemente en el momento de lograr sus objetivos donde busca la manera de comercializar los productos o servicios que ofrece el almacén, y así generar una estructura sólida con estrategias bien planificadas con un sistema interactivo dentro del conjunto de acciones que utilizan los sistemas de comunicación que marca cualquiera actividad.”

Otra de las problemáticas que este almacén presenta es en la implementación de plataformas digitales en donde se pueda desarrollar todo tipo de ventas de acuerdo a cada

uno de los productos que este ofrece y no solamente conformarse con compartir las imágenes de dichos productos en redes sociales y aplicar la gestión administrativa de manera más eficiente para impulsar los niveles de ventas del local comercial.

Dentro de la investigación (Fuentes, 2015) hace referencia a que “La implementación de estrategias de marketing para la empresa, nos ayudara a mejorar la gestión de ventas, mejorando la toma de decisiones de las Directivos de la Empresa, teniendo un buen control de las estrategias de marketing, posicionando la marca de la empresa, mejorando las ventas, la calidad, dando como resultado final mejorar la gestión del área de ventas.”

El aspecto que afecta directamente a las ventas es la inadecuada implementación de estrategias comerciales, en donde el negocio busque implementar cada uno de sus productos en las plataformas de redes sociales y de esta manera logre expandir el negocio y posesionarse en la mente de cada uno de los consumidores, ofreciéndoles seguridad al momento de hacer sus compras online.

La integración que el cliente necesita tener con el local comercial contribuye a que este identifique cuáles son sus preferencias y sus expectativas, de tal forma que esto le permitirá cumplir con los objetivos de impulsar los productos y servicios que este almacén ofrece. Dentro de la gestión administrativa también se involucra mucho lo que son las redes sociales las cuales son el método principal para la potencialización de la empresa.

La gestión de plataformas digitales para impulsar el almacén don pato permitirá la mejora dentro del posicionamiento del mercado meta, dado que es fundamental que todo

se centre en una planificación basada en las necesidades reales que tiene el cliente para así lograr implementar cada una de las estrategias para poder cubrir cada una de ellas.

En el punto comercial debido a la competencia que existe a nivel local en la ciudad de Babahoyo, el mercado se vuelve cada vez más exigente, los clientes comienzan a tener más necesidades lo que conlleva a que exista una demanda de productos y que estos sean de mejor calidad - precio que estas personas puedan pagar y de tal manera estos obtengan mayores beneficios, en base a todo lo mencionado las estrategias de ventas son muy débiles para cubrir dicha petición de los consumidores a lo que se suma en ciertas ocasiones la inadecuada atención al cliente por parte de los colaboradores del almacén Don pato de la ciudad de Babahoyo.

Por otra parte, uno de los aspectos que también es necesario mencionar son las relaciones interpersonales dentro de este almacén, debido a que los colaboradores en ciertas ocasiones tienen inconvenientes entre ellos al momento de realizar su labor lo que esto perjudica directamente al desarrollo eficiente de cada una de las actividades del local. (Mejía, 2016) menciona que “las buenas relaciones internas implican ofrecer un trato justo y coherente a todos los empleados para conseguir que estos se involucren en los objetivos de la organización.”

El clima organizacional y las relaciones interpersonales dentro de una empresa se centra en el comportamiento que tiene cada uno de los colaboradores y como se relaciona con la motivación laboral y el rendimiento. Los conocimientos del clima organizacional y las relaciones interpersonales son parte de la mejora continua que necesita la

organización para erradicar los errores y lograr cumplir cada uno de los objetivos planteados.

En base a estas falencias cabe mencionar que no se supervisa de manera correcta a cada uno de los colaboradores de dicho almacén para que estos ejerzan sus labores de manera correcta, lo que encamina al cumplimiento de los objetivos empresariales planteados. Las inadecuadas relaciones laborales que se realizan dentro del almacén Don Pato afecta de manera directa y significativa a cada una de las funciones que este establece.

(Stellman, 1998) hace referencia a que “El término relaciones laborales (también se utiliza relaciones industriales), hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la Administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo.”

Estas problemáticas que anteriormente fueron mencionadas, son un detonante negativo dentro de este local comercial Don Pato de la ciudad de Babahoyo debido a que estas personas no tienen muy claro el trabajo en equipo que se necesita ejecutar para cumplir con los objetivos comunes, a todo esto lo ven con normalidad cada uno de los problemas interpersonales que estas personas tienen y no se proyectan en obtener y desarrollar nuevos conocimientos para que logren resolver cada una de sus responsabilidades de manera eficiente dentro de esta organización.

Carecen de trabajo en equipo, debido a que la colaboración por cada uno de los trabajadores de dicha empresa no es la idónea y la comunicación que los mismos manejan

es aplicada de forma incorrecta, lo que hace que las actividades no se realicen dentro de algún tiempo determinado o se corrijan antes de ser ejecutadas, es decir que el individualismo hace mayor énfasis al momento de cumplir con las tareas designadas lo que obstaculiza avanzar en base a un objetivo.

Hay que mencionar que el personal laboral no se encuentra motivado dentro de su lugar de trabajo, la falta de concentración conlleva a que los procesos administrativos se vean afectados, la irresponsabilidad hace hincapié, de tal manera que existe una inconformidad por parte de los colaboradores, la falta de motivación y el desempeño de las actividades se ven afectadas por este aspecto dentro del local comercial.

(Onofre, 2020) hace referencia que “Para que exista el éxito empresarial es muy importante tener un agradable lugar de trabajo y gratificante para las personas. El nivel de satisfacción laboral contribuye a atraer personal y retenerlos, manteniendo un clima adecuado, motivando y comprometiendo a cada uno de los colaboradores de la institución. Se debe tener en cuenta que la satisfacción laboral es una actitud que optan las personas dentro de su área laboral. La satisfacción que tiene una persona dentro de su lugar de trabajo es entiendo como un estado emocional que se ve reflejado con una respuesta positiva en cada una de las facetas de trabajo”

Las tareas no se las resuelven de forma correcta lo que perjudica en la distribución del tiempo para la realización de las mismas, los reclamos por parte de los clientes suelen ser muy concurrentes debido que tenían que esperar mucho tiempo para ser atendidos, lo que esto perjudica directamente a la fidelidad del cliente para el negocio.(Ortiz, 2011) hace

referencia a que “El buen servicio consigue lealtad, clientes que se caracterizan por repetir sus consumos con regularidad, recomiendan productos o servicios a otras personas, son inmunes a la presión de la competencia y toleran una falla ocasional en la atención que reciben, la atención al cliente en nuestra organización es imprescindible ya que de esto depende”

Si la comunicación no se transmite de manera adecuada, las relaciones dentro del local comercial se verán afectadas a tal punto de deteriorarse. Es necesario crear vínculos laborales que permitan desarrollar un trabajo en equipo, con alcance a cada objetivo planteado dentro del almacén de manera conjunta y crear muchas oportunidades para desarrollar competencias que contribuye mucho al rendimiento del personal laboral.

Son las relaciones interpersonales las que aportan de manera positiva para que la organización tenga una funcionabilidad adecuada y logre competir en el mercado, todo esto se centra únicamente en la Gestión Administrativa aplicada, en donde los procesos arrojan un resultado favorable que permiten alcanzar objetivos y mantenerse en el mercado competitivo.

“Existe una relación directa entre el buen desempeño de las organizaciones y el compromiso de sus trabajadores. Algunos indicadores de falta de compromiso laboral están relacionados con la alta rotación, negligencias, actitudes poco proactivas, entre otras. Existen diversos tipos de compromiso relacionados con el puesto de trabajo, con los miembros de la empresa y con la organización. Existen diversas razones por las que evitamos comprometernos con los demás.” (Gallardo, 2015).

Los colaboradores del almacén no se encuentran comprometidos con sus labores, lo que se ve relacionado en su bajo nivel productivo en cuanto a la realización de las actividades, existen casos que estas mismas personas no buscan la solución al momento que se presenta algún problema y solamente buscan culpables, lo que en muchas ocasiones todas estas acciones se dan por falta de compromiso y motivación que deben tener los trabajadores para realizar mejor sus actividades laborales. (Mejía, 2016) comenta que desde el enfoque directivo “al estimular la alegría en el trabajo conseguirá relaciones internas positivas. Las empresas con buenas relaciones internas consiguen el beneficio de tener unos trabajadores muy motivados para aportar sus mejores esfuerzos.”

Dentro del almacén, los colaboradores no se responsabilizan por sus acciones, en muchos casos la carencia de profesionalismo, respeto y madurez hacen que surja estas malas actitudes, lo que en ocasiones emiten una respuesta de manera grosera y poco profesional afectando a la ética empresarial y reflejando poco interés en su puesto de trabajo. (Villamil, 2017) Menciona que “En la organización la comunicación es el factor más importante ya que permite alinear las ideas de la gerencia con la de los empleados en busca de objetivos comunes, mutuamente se logra beneficios para el crecimiento de los empleados que conlleva a la eficiencia en la actividades realizadas y mayores ingresos para la compañía.”

La falta de ética profesional en los colaboradores afecta a la comunicación y a la imagen de la empresa debido a que existen clientes que perciben muchas veces los problemas que se presentan y ocasionan malestar en ellos, debido a que todo esto hace que ellos solo se retiren del local y no ejecuten su compra lo que perjudica de manera significativa el rendimiento económico y la captación de los futuros clientes del almacén

Don Pato.; (Mejía, 2016) Señala que “los empresarios deben tener políticas que permita a los trabajadores discutir los problemas, o comunicar la información que sea importante a los representantes de la empresa para que pueda responder adecuadamente”.

CONCLUSIONES

Se llega a la conclusión que la implementación inadecuada de la Gestión Administrativa dentro del almacén Don Pato de la ciudad de Babahoyo está afectando la rentabilidad económica debido a que no se realiza de manera adecuada las actividades que demanda el funcionamiento del local comercial, los colaboradores tienen un bajo desempeño lo que se refleja en que existe poco compromiso laboral.

Las estrategias de marketing que aplican dentro del almacén son muy débiles para la captación de nuevos clientes y esto dificulta de manera significativa al aumento de los niveles de ventas, lo que afecta de manera negativa el crecimiento económico. Por otro lado, el local solo se centra en tener redes sociales, pero no se permiten darles una mejor funcionalidad en cuanto al marketing de cada uno de los productos y marcas que tienen para ofrecer al público.

En cuanto a las relaciones interpersonales y el compromiso laboral de los colaboradores del almacén Don Pato, son uno de los aspectos negativos que esta empresa también posee, por lo que actúan de manera irresponsable en ciertas ocasiones lo que no le permite tener una buena imagen comercial y perjudica en la fidelidad de los clientes. La falta de motivación y ética profesional no es aplicada de manera correcta y esto afecta tanto a la productividad como al cumplimiento de objetivos establecidos por el almacén.

BIBLIOGRAFÍA

- Arboleda, D. C. (2016). La Gestión Administrativa Y Su Impacto En La Rentabilidad De La Empresa Megamicro. Ambato: Universidad Técnica De Ambato.
- Fuentes, J. M. (2015). Implementación De Estrategias De Marketing Para Una Empresa. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Gaitán, R. E. (2015). Control Interno Y Fraudes: Análisis De Informe. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Gallardo, C. M. (2015). Compromiso Laboral. La revista.

Gómez, R. E. (2010). Gestión Institucional.

Gonzabay, M. R. (2021). Gestión De Ventas Del Almacén Don Pato De La Ciudad De Babahoyo . Babahoyo: Universidad Técnica De Babahoyo.

Mejía, G. (2016). Dirección De Recursos Humanos. Madrid: Pearson Educacion S.A.

Montoya, S. J. (2014). “La Gestión Administrativa Y Su Impacto En El Desempeño Laboral En La Empresa Metalmecánica “Alhice” De La Ciudad De Ambato”. Ambato: Universidad Técnica De Ambato.

Onofre, J. C. (2020). Gestión Administrativa Y Su Impacto En El Compromiso Laboral. Babahoyo: Universidad Técnica De Babahoyo.

Ortiz, C. G. (2011). “Sistema De Gestión Administrativa Y Su Incidencia En La Calidad En El Servicio . Ambato : Universidad Técnica De Ambato.

Riquelme, M. (2019). ¿Qué Es La Planificación? Obtenido De <https://www.webyempresas.com/que-es-la-planificacion/>

Ruiz Gomez, P. G. (2012). Dirección. Obtenido De http://www.aliat.org.mx/Bibliotecasdigitales/Economico_Administrativo/Direccion.Pdf

Sotelo Asef, J. G., & Figueroa González, E. G. (2014). El Clima Organizacional Y Su Correlación Con La Calidad En El. Ride Revista Iberoamericana Para La, 29.

Stellman, J. M. (1998). Enciclopedia De Salud Y Seguridad En El Trabajo, Volumen 2. En A. Trebilcock, Relaciones Laborales Y Gestión De Recursos Humanos (Pág. 21.2). España: Ministerio De Trabajo Y Asuntos Sociales.

Villamil, M. R. (2017). La Comunicación Y Los Efectos En El Clima Organizacional. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.

Wehrich, K. Y. (2017). Organización. Procesos De La Administración.

ANEXOS

ANEXO # 1: Entrevista realizada al propietario del almacén Don Pato de la ciudad de Babahoyo.

- 1. ¿Considera usted que se están cumpliendo cada uno de los procesos administrativos dentro del almacén?**

2. **¿Se controla cada una de las actividades que se deben ejecutar dentro del almacén?**

3. **¿Se evalúa el desempeño del personal laboral?**

4. **¿Considera que se planifica de forma correcta las actividades dentro del almacén?**

5. **¿Usted considera que se están cumpliendo con cada uno de los objetivos planteados por la empresa?**

6. **¿El almacén posee una misión y visión establecida?**

7. **¿Cuentan con un manual de normas de conductas?**

**ANEXO # 2: Cuestionario de preguntas realizada a los colaboradores del
almacén Don Pato de la ciudad de Babahoyo.**

1. **¿Los niveles del cumplimiento de las actividades que se realizan dentro del almacén son:**

Excelente	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>

Malo
Pésimo

2. ¿Considera usted que el profesionalismo de las personas influya mucho en enfrentar situaciones inesperadas?

Si
No
Talvez

3. ¿Cómo evalúa la eficiencia y la eficacia dentro del almacén?

Excelente
Bueno
Regular
Malo
Pésimo

4. ¿El almacén Don Pato cuenta con un manual en donde permita gestionar de manera más adecuada las funciones?

Si
No
Talvez

5. ¿Considera importante las capacitaciones del personal dentro del almacén?

Si

No

Talvez

6. ¿Qué tan importante cree usted que sea la implementación de un buen sistema de marketing?

Muy importante

Importante

Indiferente

Poco importante

Nada importante

Babahoyo, Jueves 09 de Septiembre del 2021

Sr.

Luis Javier Defaz Rodríguez

GERENTE GENERAL DEL LOCAL COMERCIAL DON PATO DEDICADO A LA VENTA DE PRENDAS DE VESTIR EN LA CIUDAD DE BABAHOYO.

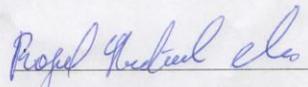
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **HURTADO MONCAYO RAFAEL ISAAC**, con cédula de identidad **120566322-0**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado en el proceso de titulación periodo Junio - Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL COMERCIAL DON PATO DE LA CIUDAD DE BABAHOYO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido.

Muy atentamente



Hurtado Moncayo Rafael Isaac

120566322-0



1205223115 r
09394732-94
Don Pato 3m-04 d
Ingeniería - Com.