



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ABRIL 2022 – SEPTIEMBRE 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE: LICENCIADO/A EN
COMERCIO**

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA “TROPIMOTORS S.A” DE
LA CIUDAD DE BABAHOYO**

EGRESADA:

SHIRLEY IBETH GUAPULEMA MARISCAL

TUTOR:

ING. GALO FERNANDO TERRANOVA BORJA. MsC

AÑO 2022

INDICE

Resumen	3
Planteamiento del Problema	5
Justificación	8
Objetivos	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos	10
Línea de Investigación	11
Marco conceptual	12
Metodología	18
Resultados	19
Discusión de los Resultados	22
Conclusiones	24
Recomendaciones	25
Referencias Bibliográficas	26
Anexos	27

Resumen

El estudio de caso titulado: Gestión administrativa en la empresa Tropimotors S.A de la ciudad de Babahoyo, tiene como objetivo general evaluar la gestión administrativa en la empresa, analizando los procesos aplicados, en el cual se aplicó el método causa raíz y las técnicas tales como encuesta y entrevista mismas que ayudaron a determinar cómo conclusión: que los factores que influyen de manera negativa en la gestión administrativa dentro de la empresa son la falta de una estructurada planificación de los distintos procesos administrativos que se llevan a cabo y la toma de decisiones, la ausencia de estos procesos hace que la situación actual de la empresa presente un declive, lo cual no le ha permitido alcanzar las metas que se han propuesto, además esta no ha podido ser un líder en lo que respecta la venta de motos y motonetas, por ende el personal no se siente motivado y más aun no cuenta con los conocimientos adecuados de cómo deben ejercer y operar en su área laboral para así dar buenos resultados ya que al no contar con los debidos procesos como planificación, organización, dirección y control, la empresa no puede avanzar, lo que ocasiona la insatisfacción de sus clientes, ambiente tenso, insatisfacción del personal y escasa comunicación, es decir que el servicio que se está ofreciendo se encuentra entre los estándares de nivel medio y bajo, por lo que su administración está repercutiendo de una manera directa a la productividad de la empresa y esto disminuye su rentabilidad.

Palabras claves: Gestión administrativa, procesos, empresa, estrategias, metas y objetivos.

Summary

The case study entitled: Administrative management in the company Tropimotors S.A in the city of Babahoyo, has as a general objective to evaluate the administrative management in the company, analyzing the processes applied, in which the root cause method and techniques such as survey and interviews themselves that helped determine as a conclusion: that the factors that negatively influence administrative management within the company are the lack of structured planning of the different administrative processes that are carried out and decision making, the absence of these processes means that the current situation of the company is in decline, which has not allowed it to achieve the goals that have been proposed, in addition, it has not been able to be a leader in terms of the sale of motorcycles and scooters, therefore, the staff does not feel motivated and even more so does not have adequate knowledge of how they should exercise and operate in their work area in order to r good results since by not having the proper processes such as planning, organization, management and control, the company cannot move forward, which causes customer dissatisfaction, a tense environment, staff dissatisfaction and poor communication, that is to say that the service that is being offered is between the medium and low level standards, so its administration is having a direct impact on the productivity of the company and this decreases its profitability.

Keywords: Administrative management, processes, company, strategies, goals and objectives.

Planteamiento del Problema

La empresa “Tropimotors S.A” perteneciente al grupo Unicomer de Ecuador, tiene sus inicios en el año 2013, surge como una alternativa a la necesidad, la cual permite exceder las expectativas y preferencias de los clientes motorizados en los distintos mercados que se presentaba durante ese periodo, para el año 2017 ya comienza su expansión, con presencia en El Salvador, Honduras, Nicaragua, Guatemala y Ecuador, está a cargo de la señorita Lignner Fonseca Villafuerte jefa de tienda departamental vigente. Es una empresa moderna y actualizada, especializada en ventas de motos y motonetas de las marcas: AKT - Shineray - Tuko - Bajaj – Daytona, para satisfacer gustos y preferencias de sus clientes, su sucursal en Babahoyo se encuentra ubicada en la zona céntrica de la ciudad, en las calles 5 de Junio y 27 de Mayo, posee instalaciones equipadas con tecnologías de primera lo cual le permitirá brindar un excelente servicio a sus clientes, para de esta manera lograr su fidelización con el producto ofrecido.

Hoy en día se ha observado que esta empresa no cuenta con la debida y pertinente gestión administrativa, lo cual no le permite obtener un buen posicionamiento en el mercado en el que se están direccionando, esta problemática está repercutiendo mucho en su nivel de ventas, dando como resultado una disminución de la rentabilidad y poca productividad, logrando que la empresa no pueda cumplir con sus metas propuestas, además presenta las siguientes problemáticas: En el área de atención y servicio al cliente, la empresa no cuenta con la respectiva planeación, organización clara y estratégica de las actividades para prestar un buen servicio, es decir que, por falta de eficiencia en la empresa el personal no logra captar la atención de sus clientes, por ende, no logran su fidelización con la empresa, el producto ofertado y la marca.

Se ha observado muy de cerca que el personal de alto y bajo nivel jerárquico dentro de la empresa no tiene bien claro cuál es la misión y visión que se ha establecido, donde esta quiere llegar en un plazo de tiempo (corto, mediano o largo plazo) determinado y lo que desean lograr en el periodo de trabajo. Dado que esta problemática no les permite cumplir con todos objetivos propuestos, su crecimiento y desarrollo futuro, debido al déficit de procesos administrativos.

Los colaboradores de la empresa no cuentan con un conocimiento profundizado sobre las áreas donde laboran, aún más los del área de gestión administrativa y ventas, lo cual da como resultado diferentes riesgos con efectos negativos a corto y mediano plazo, como la pérdida de los clientes potenciales y fidelizados, la pérdida de la productividad empresarial y el costo de rotación de trabajadores, lo que causaría que la empresa tenga una baja productividad y rentabilidad. Al momento de realizar la toma de decisiones, la jefa de tienda no cuenta con un sistema de información gerencial-administrativa en el que se recolecten los distintos subsistemas que se han empleado en lo que se va a ordenar la información con detalles oportunos que les permita realizar un buen desarrollo de los procesos administrativos a realizar y en sus objetivos ya establecidos.

Se ha observado que, al momento de la contratación del personal, el departamento de talento humano no realiza las debidas pruebas de lineamientos a los empleados con el ambiente y funcionamiento de la empresa, ya que en ocasiones la entrevista y la prueba técnica parecen ser insuficientes para detectar vacíos profesionales y puede pasar que el elegido a un cargo no cumpla las expectativas, con una contratación incorrecta la imagen del departamento antes mencionado puede verse afectada, debido a errores en la planificación, por lo que una inadecuada descripción del puesto o deficiencias en los métodos de contratación y selección, generarían desconfianza dentro de la organización y mucho más en los clientes, ya que este colaborador no cumpliría con las expectativas.

Dentro de la empresa existe una escasa y deficiente comunicación entre el personal de manera general, lo cual ha creado un pésimo entorno laboral, fallas y conflictos, dañando así la productividad e imagen de la empresa; esto como consecuencia de resentimientos, malos entendidos, desinformación, entre otras situaciones generadas por el estrés laboral, la fatiga por exceso de trabajo o el trato recibido entre los miembros internos y externos de la empresa, haciendo así que estallen los conflictos y esto afecte aún más a todos los clientes que posee la empresa.

Se ha observado también que, dentro de la empresa por malas decisiones, deficiente organización y poca consideración de las finanzas, existe una mala distribución de los ingresos generados y los gastos utilizados, mismo que ocasiona un pésimo manejo del flujo en efectivo en el área de caja, lo cual puede dar como resultado negativo pérdidas importantes en las cuentas generales que maneja la empresa ya sea a un tiempo de mediano o largo plazo, lo cual les puede costar caro. Además, no se cuenta con un sistema digital administrativo actualizado, lo que no les permite realizar y redactar los respectivos procedimientos de control y dirección de los recursos que posee la empresa (productos, humanos y materiales suministros), es decir que no posee las distintas plataformas software avanzadas que les permita trabajar de manera remota y segura con todos los datos importantes de la empresa como nómina de trabajadores, aportaciones, documentos y archivos en servidores online externos.

Una vez efectuada la venta, la empresa no cuenta con las estrategias necesarias para realizar el seguimiento postventa, lo que permitiría saber si el producto ofertado ha dejado satisfecho al cliente y si este cumplió con la necesidad presentada, todo esto a causa de que el personal encargado de la atención al cliente no está debidamente capacitado para la implementación de esta estrategia o servicio, que será de mucha ayuda en el nivel de ventas y la rentabilidad.

Justificación

El presente caso de estudio se lo realiza para determinar las falencias, fallos y los factores que afectan al funcionamiento de la gestión administrativa en la empresa Tropimotors S.A de la ciudad de Babahoyo, buscando así analizar y conocer más a fondo la problemática presente en cada actividad que se realiza dentro del departamento ya antes mencionado, contaremos con alternativas eficaces y eficientes, demostrando así que nuestro caso de estudio tendrá un buen resultado.

Este caso de estudio es pertinente desarrollarlo ya que su beneficio es poder contribuir con las posibles soluciones de la problemática a investigar, fomentando los procesos administrativos efectivos, a través de una gestión adecuada, lo cual aportará así con la participación de todo el personal, porque así la empresa podrá incrementar su rentabilidad financiera, una buena imagen corporativa ante sus clientes y lograr un buen posicionamiento en el mercado que opera mediante una serie de alternativas eficaces.

Los beneficiados de esta investigación serán la empresa Tropimotors S.A de la ciudad de Babahoyo en el área administrativa y su personal general, ya que son ellos los que presentan falencias a la hora de realizar los respectivos procesos administrativos y la prestación de su servicio a los clientes, además, porque carecen de información actualizada que permita llevar un buen control gerencial e informático sobre cómo se debe gestionar las actividades realizadas dentro de la empresa.

Con este caso de estudio se prevé cambiar la perspectiva que tiene el departamento antes ya mencionado sobre los debidos procesos, su manera de planificar, organizar y ejecutar las respectivas actividades dentro de la empresa para así lograr que cumpla con sus metas

propuestas en un determinado lapso de tiempo, además, ayudar a la jefa de tienda a tomar las decisiones pertinentes y necesarias para que la empresa sea más productiva y rentable, además tiene su utilidad administrativa porque de esta manera la empresa se podrá reorganizar y planificar en todas sus actividades, consiguiendo así un valor agregado y una gran ventaja competitiva en el mercado que opera, captando la atención de sus clientes para poderlos fidelizarlo y hacerlos potenciales, a su vez lograr cumplir con su misión, visión y resultados positivos en sus objetivos propuestos.

También es significativa esta investigación porque ayudará a que la jefa de tienda, a que tenga un análisis minucioso de las problemáticas que se presentan dentro de la empresa y las respectivas alternativas como solución, lo cual le permitirá llegar a un mejor posicionamiento y tener una buena rentabilidad para mantener satisfechos de esta manera a los clientes y a los dueños de la empresa.

Por último, este trabajo aportará mucho con la solución a la problemática presentada al inicio de este caso de estudio, tendrá los respectivos lineamientos que puede seguir la empresa para erradicar las falencias y así tener un buen posicionamiento en la mente de sus clientes y también ante su competencia en el mercado, además, será de mucha ayuda para que la empresa comience a medir la competencia y habilidades requeridas en los puestos de los miembros que conforman el personal de trabajo.

Objetivos

Objetivo general

Evaluar la gestión administrativa, analizando los procesos aplicados en la empresa “TROPIMOTORS S.A” de la ciudad de Babahoyo.

Objetivos específicos

- Determinar los factores que influyen en la gestión administrativa, a través de una entrevista a la jefa de tienda
- Diagnosticar la situación administrativa actual, mediante encuestas aplicada a los colaboradores.
- Sugerir alternativas eficaces que permitan mejorar la gestión administrativa de la empresa

Línea de Investigación

El estudio de caso titulado “Gestión administrativa en la empresa Tropimotors S.A de la ciudad de Babahoyo”, es una valoración general de la situación administrativa en el que se analizan los factores que influyen en la gestión empresarial, con él se buscó hacer un diagnóstico de las estrategias administrativas aplicadas, que es la acción principal del local y representa un rubro importante del flujo de efectivo, se relaciona con la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control y se enmarca en la sublínea: empresa e instituciones públicas y privadas, debido a las razones que se detallan a continuación:

Existe una relación directa entre las actividades de la empresa Tropimotors S.A de la ciudad de Babahoyo y la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, debido a que es una empresa comercial que se dedica exclusivamente a la venta de motocicletas y motonetas, cuyo mercado está conformado por toda la población Babahoyense, en este contexto se distingue la gestión administrativa que es la que les permite realizar la planificación y ejecución de las actividades empresariales a realizar.

Este caso de estudio se direcciona dentro de la sublínea empresa e instituciones públicas y privadas, debido a que la variable a estudiar es la gestión administrativa, ya que en esta se detalla la información que permitan identificar las causas y efectos negativos que tiene la gestión de los procesos administrativos en la empresa y a su vez determinar las estrategias a seguir misma que se plantearán en forma de recomendaciones en este presente documento, para lograr que la empresa alcance un buen posicionamiento, rentabilidad y productividad en el mercado que opera.

Marco conceptual

El presente estudio de caso se llevó a cabo en la empresa “Tropimotors S.A” de la ciudad de Babahoyo, la cual se encuentra ubicada en las calles 5 de junio y 27 de mayo, inicio sus actividades económicas en el año 2013, pertenece al grupo Unicomer de Ecuador, está a cargo de la señorita Lignner Fonseca Villafuerte jefa de tienda departamental directiva dentro la organización y está constituida por 10 colaboradores en el área de ventas, inició comercializando solo motos para satisfacer la necesidad que se presentaba en el mercado que opera, pero con el paso de los días fue innovando en sus productos, en la actualidad cuenta con una gama de motonetas y otros artículos que ayudan a satisfacer diversas necesidades que presentan su cartera de clientes, además esto le ha permitido llegar a ser una empresa con una gran propuesta de valor en el mercado, permitiéndole así ser un referente en ventas de motonetas y motocicletas.

Tropimotors S.A es una empresa visionaria la cual siempre tiene la predisposición de querer lograr sus objetivos en poco tiempo, entre los cuales esta ser una empresa líder en la oferta de motos y motonetas, siempre y cuando cumpla con una buena administración, ya que en la actualidad, las exigencias del contexto actual obligan a las instituciones a empaparse de conocimientos referentes a la administración y su gestión, que permita que el personal explote al máximo sus dones y capacidades a fin de mejorar significativamente las actividades que tienen a su cargo, es por eso que dentro de las organizaciones hoy en día se toma a la administración como la ciencia que forma parte de una estrategia de cambio que requiere una clara decisión y un consenso de voluntades destinados a lograr que una organización adquiera desempeño y deseo para transformarse aportando distintos puntos de vistas, experiencias, toma de conciencia generalizada y el ejercicio de la autocrítica en todos los niveles alcanzando metas y logrando los más grandes éxitos (Franklin E., 2018)

Se puede recalcar que la gestión administrativa se basa en el manejo eficaz y eficiente de los recursos que posee la empresa, con el fin de lograr los objetivos propuestos. Luján Canduelas (2018) dice que; "La gestión administrativa es el uso de recursos escasos para lograr los metas deseados". Mientras que Editorial Etecé (2021) afirma que; "La gestión administrativa incluye una serie de actividades realizadas con el objetivo de orientar a una empresa a desempeñar sus funciones de manera razonable".

Se determina que es una de las mayores áreas de compromiso corporativo, direccionada a medir y enriquecer los procedimientos y actividades de la empresa. Núñez Motero (2020) menciona que; es un elemento importante en la empresa ya que sirve como eje elemental en la realización de las labores u ocupaciones que la empresa le asigne para alcanzar los propósitos trazados y lograr el triunfo de la empresa, no obstante, una gestión y una toma de decisiones deficientes pueden conducir al deterioro de la organización.

Dicho de otra manera la gestión administrativa es un conjunto de tareas o actividades coordinadas, las cuales ayudan a poder utilizar de manera óptima, algunos de los recursos que posee la empresa, todo esto con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos y poder obtener los mejores resultados, en efecto a esto, se pueden aplicar diferentes técnicas y procedimientos para poder darle un uso más eficiente referente a los recursos humanos, financieros y materiales que posee la misma, el uso de los recursos se orienta en función de los objetivos que persigue la empresa (Myriam Quiroa, 2020).

Gavilánez, Espín Oleas y Arévalo Palacios (2018) afirman: La gestión empresarial está formada por la constante cooperación de acciones requeridas para hacer el mejor uso de los recursos que se caracterizan por su constante escasez.

Se puede decir que la gestión administrativa es un aspecto elemental para lograr las metas y objetivos trazados, ya que es la base de cualquier empresa y por ende de todas las organizaciones que no se lo pueden permitir la capacidad de realizar una adecuada labor administrativa, se condenan a fracasar. La gestión administrativa requiere una adecuada toma de decisiones que ayude a las entidades a mantenerse en mercados competitivos (Salguero Barba y García Salguero, 2018).

Por ello, Benavides Palomino (2021) dice que; “La importancia de la gestión administrativa comienza en la preparación y voluntad, anticipándose a las dificultades que puedan generar duda del logro de los objetivos”. Debido al mercado competitivo de hoy y los cambios constantes, las empresas no solo necesitan estar bien preparadas en el segmento, sino que también deben lograr una buena capacidad administrativa capaz de enfrentar déficits y obstáculos.

- Para Quiroa (2020), las metas que se pueden lograr al implementar controles administrativos son:
- Mejorar la vigilancia y control de los procesos internos de la empresa para asegurar un mejor resultado de lo que se hace.
- Simplifique y mejore su trabajo para garantizar el cumplimiento de sus objetivos.
- Aprovechar la tecnología para traer mejores productos y servicios al mercado

La gestión del back office es esencial para una empresa, ya que apoya el desempeño y la mejora de las operaciones, forma las redes funcionales en las que se direccionan las actividades y las vincula para lograr las metas de la empresa. En ese sentido, una óptima gestión administrativa es primordial, ya que hacer un adecuado trabajo ya no es suficiente, necesitas ganarte la confianza de tus consumidores y clientes para lograr grandes éxitos.

Según la opinión de Pacheco (2022) la gestión administrativa; “otorga una variada gama de beneficios a las empresas” entre ellos destacan las siguientes:

- **Enfocarse en la calidad de tus metas.** – Sin este arquetipo de conocimientos, es difícil enfocarse en buenos pronósticos de resultados, por lo que se requiere un plan efectivo, en la que se implementen estrategias específicas, con un personal enfocado en obtener objetivos y metas de la corporación, ya sea en un tiempo determinado de corto, mediano y largo plazo.
- **Desarrollar los estándares de producción.** - Este proceso tiene como objetivo proporcionar un plan de gestión eficiente para aumentar el nivel de la producción, de modo que se puedan realizar numerosas actividades de forma sencilla. Para hacer esto, se realizan cambios y correcciones para lograr un staff más productivo en el que el gerente de administración pueda concentrarse de manera segura en otras actividades empresariales.

• **Producción por incrementar.** - Al crear directrices estratégicas y establecer estándares de desempeño, los equipos de trabajo actúan de manera adecuada para reservar el dinero y, en última instancia, mejora la producción de productos. Con una buena organización, es más probable que resuelva conflictos y mantenga contentos a sus colaboradores y clientes.

Boza Torres (2021) comenta que: Se utilizan varios métodos para los recursos disponibles para la organización con el fin de lograr una gestión eficaz de los recursos humanos, económicos, materiales, técnicos, etc. Fomentar el pleno desarrollo de los procesos de gestión que forman un mismo eje, la identificación de las innovaciones de gestión, incluidos los elementos y registros asociados a los procedimientos internos de la organización y los sistemas de toma de decisiones, permite aumentar la eficiencia de la estructuración, la presentación de normas de acompañamiento y la delegación de actividades normativas para promover el cumplimiento. plano establecido.

Se debe tener en cuenta que la gestión empresarial se relaciona con los procesos administrativos basados en la planificación, organización, dirección y control relacionadas con la gestión enfocadas en guiar a una empresa para lograr objetivos establecidos. Por ello, es importante un proceso de gestión bien estructurado, ya que de él depende la empresa para lograr buenos resultados. En este sentido, puede entenderse como un conjunto de acciones de gestión circular, sistemática, holística, interdependiente y flexible. Márquez Ortiz et al. (2021).

Hernández Mendoza, J.M. y Hernández Mendoza, S.L. (2019); “Un proceso administrativo se refiere a la etapa o cumplimiento de etapas en que se lleva a cabo una práctica administrativa” donde lo que se obtiene es satisfacción de los resultados o metas. Este proceso de gestión está vinculado a las distintas fases de planificación, organización, gestión y control.

González-Rodríguez (2020) argumentan que: La planificación es la principal herramienta de gestión e incluye la identificación de objetivos, el desarrollo de objetivos, el establecimiento de objetivos y las actividades que se realizarán en un período de tiempo específico. La organización se constituye por la asignación de recursos físicos, financieros, humanos, técnicos y de información, el desarrollo del trabajo y el establecimiento de estructuras para permitir el logro de las metas establecidas y establecidas. La administración se enfoca en crear estrategias detalladas enfocadas en coordinar todas las capacidades para alcanzar las metas establecidas a través de elementos fundamentales como el liderazgo con incentivos. El control se basa en monitorear oportunamente el progreso de las actividades con el objetivo de detectar problemas y evaluar resultados para tomar buenas decisiones.

Estas fases permiten a los administradores de la empresa administrar sus recursos de manera sistematizada y eficaz, aumentando su operatividad en el logro de los objetivos propuestos. Porque esta es la dirección de ruta a continuar. Según Zambrano España (2020), “Es importante señalar que el uso eficiente de los planes de administración es valioso para asegurar que el rumbo de los negocios se gestione bien”, ya que se ve como un elemento normativo para aumentar la competitividad y lograr resultados favorables. para la compañía.

Los procesos empresariales administrativos son una preocupación valiosa ya que las empresas trabajan para maximizar el uso de sus recursos. Recuerda que estos recursos cuando se integran, construyen y utilizan, conducen a la mejora y al cambio positivo cuando se realizan de manera óptima (Vásquez Ponce, Parrales Pilozo y Morales Chávez, 2021). La planificación es una función de gestión que incluye el análisis de la situación, el establecimiento de metas, el desarrollo de estrategias y el desarrollo de planes de acción, además de permitir una descripción clara de los objetivos y las acciones necesarias para alcanzarlos. estas actividades se llevan a cabo. La importante de planificar es saber dónde está tu negocio, adónde quieres ir y cómo lo vas a hacer. La ejecución de un plan correcto requiere evaluar el estado actual de la empresa, definir metas y objetivos, crear un plan de acción, asignar recursos y ejecutar y administrar el plan. El control es esencial para la planificación (Hernández Álvarez, 2020) menciona este control. “Puedes implementar actividades y procesos en tu empresa, resolver los problemas que surjan y aprender de la implementación de estos procesos para futuras mejoras”.

Los controles organizacionales se caracterizan por la implementación de un proceso de evaluación que involucra cada ejecución de una tarea para encontrar posibles errores para establecer acciones correctivas. Es importante contar con controles administrativos apropiados para garantizar que su empresa funcione de manera adecuada.

Metodología

Método: En el presente estudio de caso se utilizó el método causa raíz que permitió evidenciar cual son las falencias que presenta la gestión administrativa y su incidencia dentro de la empresa, además determinar porque se da el bajo rendimiento de los colaboradores en las distintas áreas, mismo que está repercutiendo de manera negativa en la productividad de la empresa, y aún más en el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas en sus resultados al momento de ser medidos.

Técnicas: Para lograr lo antes ya mencionado se aplicaron las siguientes técnicas como alternativas eficaces para obtener la información que necesitamos:

- ✓ **Entrevista:** se realizó una entrevista a la jefa de tienda, a la señorita Lignner Fonseca Villafuerte, la cual estaba compuesta por preguntas objetivas con el fin de determinar cuál son los factores que afectan en la gestión administrativa dentro la empresa.
- ✓ **Encuesta:** también se implementó una encuesta a los colaboradores de la empresa, utilizando preguntas abiertas y cerradas en donde se obtuvo resultados que nos ayudaron a diagnosticar la situación actual de la empresa y aún más del área administrativa.

Instrumentos: Para la realización de la encuesta y la entrevista, se utilizaron varios instrumentos como las fichas de las encuestas, la ficha de la entrevista, libros, revistas, repositorios, etc. Que nos permitieron tener un trabajo profundizado sobre la problemática que presenta la empresa, lo cual son resultados valiosos para nuestro estudio de caso.

Resultados

Tabla #1.- Resultados de la entrevista

Factores que influyen en la gestión administrativa de la empresa Tropimotors S.A de la ciudad de Babahoyo.

ORDEN	CUESTIONAMIENTO	ASPECTOS RELEVANTES
1	¿Para usted que es la gestión administrativa?	<ul style="list-style-type: none"> -Tareas y actividades coordinadas. -Organización y dirección de la empresa. -Supervisión de la empresa y sus áreas. -Toma de decisiones.
2	¿Según su opinión cual son los factores que influyen en la gestión administrativa de la empresa?	<ul style="list-style-type: none"> -Deteriorada planificación de las actividades empresariales. -Inexistencia de cronograma de trabajo. -Deficiente comunicación entre el personal de la empresa. -Mala toma de decisiones.
3	¿Cuál de esos factores influye más en la gestión administrativa de la empresa?	<ul style="list-style-type: none"> -Deteriorada planificación de las actividades empresariales. - Mala toma de decisiones.
4	¿Cómo jefe de tienda, que considera usted que le hace falta a la empresa para obtener buenos resultados?	<ul style="list-style-type: none"> -Planificación actualizada y bien estructurada de todas las actividades y procesos que realiza la empresa. -Capacitación del personal con nuevas estrategias innovadoras de aprendizaje. -Fortalecimiento de la relación entre el personal.
5	¿Qué procesos administrativos aplica usted en su área de trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> -Planificación semestral general -Organización de las actividades -Dirección del personal

- 6 ¿Normalmente qué estrategia usa para supervisar el trabajo de sus colaboradores?
colaboradores?
- Aplicación de la evaluación de desempeño a los colaboradores.
-Supervisión mensual de las actividades
- 7 ¿Es importante para usted la planificación dentro de la empresa y por qué?
- Si es demasiado importante porque de esa manera se lleva una coordinación de los procesos y actividades que se deben realizar dentro de la empresa en un determinado tiempo, ya que como empresa de motos y motonetas siempre nos regimos por temporadas en ventas.

Fuente: Entrevista aplicada a la jefa de tienda de la empresa “Tropimotors S.A”

Autor: Shirley Ibeth Guapulema Mariscal.

Tabla #2.- Resultados de la encuesta

Diagnóstico de situación actual de la gestión administrativa de la empresa.

Aplicación de procesos administrativos

ORDEN	ASPECTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Siempre	2	20%
2	Casi siempre	3	30%
3	A veces	5	50%
4	Rara vez	0	0
5	Nunca	0	0
	TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa “Tropimotors S.A”

Autor: Shirley Ibeth Guapulema Mariscal.

Tabla #3.- Resultados de la encuesta

Diagnóstico de situación actual de la gestión administrativa de la empresa.

Eficiencia y Eficacia en la Gestión Administrativa

ORDEN	ASPECTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Siempre	0	0%
2	Casi siempre	3	30%
3	A veces	6	60%
4	Rara vez	1	10%
5	Nunca	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa “Tropimotors S.A”

Autor: Shirley Ibeth Guapulema Mariscal.

Tabla #4- Resultados de la encuesta

Diagnóstico de situación actual de la gestión administrativa de la empresa.

Gestión administrativa acorde a los objetivos propuestos

ORDEN	ASPECTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Siempre	0	0%
2	Casi siempre	5	10%
3	A veces	4	50%
4	Rara vez	1	40%
5	Nunca	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa “Tropimotors S.A”

Autor: Shirley Ibeth Guapulema Mariscal.

Discusión de los Resultados

Dentro de la empresa Tropimotors S.A de la ciudad de Babahoyo se pudo evidenciar a través de los resultados obtenidos en la entrevista a la jefa de tienda, que según su criterio la gestión administrativa viene a ser tareas y actividades coordinadas, organizadas y bien direccionadas mediante una rigurosa supervisión y toma de decisiones en cada una de las áreas de la empresa lo cual da como beneficio el cumplimiento de los objetivos propuestos y el rendimiento empresarial general.

Además, argumenta que cuando la empresa presenta declives en ciertos periodos de ventas, rentabilidad y productividad es porque hay factores que influyen en la gestión administrativa como: una deteriorada planificación, la inexistencia de un cronograma de trabajo, la defectuosa comunicación entre el personal y la deficiente toma de decisiones, pero que los que más influyen de manera directa a la empresa son: la falta de una buena y estructurada planificación de los distintos procesos que se llevan a cabo en la empresa y la toma de decisiones, ya que sin ellos no se obtiene éxito en el periodo de trabajo empresarial.

Por lo tanto, ella considera que a la empresa le hace falta una aplicación correcta de los procesos administrativos, constantes capacitaciones al personal con nuevas estrategias innovadoras de aprendizaje y el fortalecimiento de la relación entre los colaboradores, ya que esto permitiría tener excelentes resultados en poco tiempo, es por ello que en su área de trabajo trata de aplicar constantemente todos sus conocimientos sobre administración y sus procesos, lo cual para saber si esto le favorece a la empresa, supervisa a sus colaboradores a través de la evaluación de desempeño y una supervisión mensual de actividades.

También como se observa los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Tropimotors S.A, donde estos respondieron de manera positiva a que es importante la implementación de una buena administración dentro de la empresa ya que esto les ayuda a su crecimiento laboral y personal porque así reciben nuevos conocimientos e incentivos por realizar un excelente trabajo y aún más porque esto ayuda a la empresa a tener un buen posicionamiento en el mercado que opera.

Al analizar los resultados en la tabla número dos se pudo conocer que rara vez y casi siempre se aplican bien los debidos procesos administrativos, mismo que no está permitiendo a que se llegue a las metas fijadas en un lapso de tiempo lo cual no es beneficioso para la empresa. Por lo que es fundamental tener en cuenta esta problemática por solucionar para erradicarla y poder lograr que la empresa cumpla con los estándares y expectativas de los clientes que posee y más aun de los futuros clientes.

Al analizar los resultados en la tabla número tres donde se determinó que a veces y casi siempre la gestión administrativa que aplica la empresa es eficiente y eficaz a la hora de llevarse a cabo las actividades empresariales, por ende, se debe realizar una mejora continua en esta área departamental para que así influya de manera positiva en las demás áreas, para así poder lograr un estupendo trabajo de equipo, el control y el registro de las operaciones que se realiza a diario y la gestión del factor tiempo en el cumplimiento de metas.

Al analizar los resultados en la tabla número cuatro que casi siempre y rara vez se cumplen con los objetivos propuestos en la empresa ya que la gestión administrativa que se ha estado empleando no es acorde a las metas que se propone cada periodo de trabajo, es por eso que se debe tomar cartas en el asunto de manera inmediata para que esto no siga repercutiendo en las ventas, en la rentabilidad de la empresa y en el trabajo de los colaboradores.

Conclusiones

Los factores que influyen de manera negativa en la gestión administrativa dentro de la empresa Tropimotors S.A de la ciudad de Babahoyo, son la falta de una estructurada planificación de los distintos procesos que se llevan a cabo en la empresa y la toma de decisiones, por ende, su gestión es considerada deficiente e insuficiente, lo cual impide obtener un correcto desempeño de sus actividades, unos excelentes ingresos y el pleno cumplimiento de las obligaciones de sus colaboradores.

La ausencia de una buena planificación estratégica y la toma de decisiones hace que la situación actual de la empresa presente un declive, lo cual no le ha permitido alcanzar las metas que se han propuesto, además esta no ha podido ser un líder en lo que respecta la venta de motos y motonetas ya que no se han aplicado las debidas estrategias sobre los procesos administrativos, mismo que ha repercutido de manera negativa ya que el personal no se siente motivado y más aun no cuenta con los conocimientos adecuados de cómo deben ejercer y operar en su área laboral para así dar buenos resultados.

Al no contar con los debidos procesos como planificación, organización, dirección y control, la empresa no puede avanzar, lo que ocasiona la insatisfacción de sus clientes, ambiente tenso, insatisfacción del personal y escasa comunicación, es decir que el servicio que se está ofreciendo se encuentra entre los estándares de nivel medio y bajo, por lo que su administración está repercutiendo de una manera directa a la productividad de la empresa y esto disminuye su rentabilidad. Para aquello se va a sugerir alternativas que ayuden una manera radical esta problemática y así tener un cambio exitoso para beneficio de la empresa.

Recomendaciones

Realizar la reestructuración de la planificación y los demás procesos administrativos que posee la empresa, mediante estrategias de innovación aplicadas en las áreas administrativa y ventas, a través del manejo adecuado de los recursos y las políticas empresariales, para obtener resultados óptimos en la rentabilidad y productividad de la empresa.

Llevar un control estricto de las operaciones y actividades que se realizan dentro de la empresa utilizando equipos tecnológicos de últimos modelos y softwares indicados, también fomentar capacitaciones continuas al personal e incentivarlos para que estos aporten de manera positiva al cumplimiento de metas y objetivos propuestos en un tiempo establecido.

Trabajar en equipo de manera disciplinada y organizada, para luego así prestar un servicio y producto de calidad para satisfacer las necesidades de toda la cartera de clientes, manejando procesos administrativos eficientes y actualizados, teniendo siempre como eje principal la misión y visión de la empresa, ya que eso denota lo que quiere la empresa y hasta donde pretende llegar con arduo trabajo.

Referencias Bibliográficas

Javier Cruz Chimal, V. J. (18 de Julio de 2021). Gestipolis. Obtenido de Gestipolis: etapas del proceso administrativo

Leal, A. C. (27 de marzo de 2018): sistema de gestión administrativa

Linkia. (2019 de septiembre de 2019): importancia de la gestión administrativa

Plaza, V. (18 de marzo de 2022). Universidad Continental. Obtenido de Universidad Continental: administración

Quiroa, M. (7 de diciembre de 2020). Economipedia: administración y su gestión

Sierra, Y. (14 de enero de 2020): Sy Corvo, H. (1 de julio de 2021). Proceso administrativo de una empresa

Toledo, R. (1 de enero de 2019). Gestión administrativa y sus etapas

La importancia del liderazgo: (Alejandro Rodríguez, 2020)

liderazgo: definiciones y estilos: lópez, garza, y zavalá (2017)

(lifeder.com, 2017) Factores internos y externos de una empresa

(Myriam Quiroa, 2020) Gestión administrativa. Economipedia.com

(lifeder.com, 2017) Factores internos y externos de una empresa

(Casco & et al, 2017) Gestión administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento de producción

(Harold Koontz, 2020) Blog:soyadministrador.net

Anexos

Anexo 1: Oficio de petición para la carta de autorización

Babahoyo, 9 de agosto, del 2022

Srta.

Lignner Fonseca Villafuerte

Jefa de tienda de la empresa Tropimotors S.A

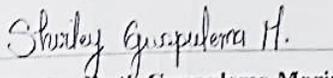
En su despacho.

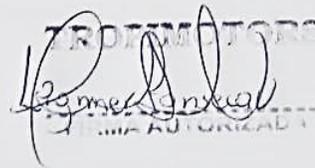
De mis consideraciones:

Yo: **GUAPULEMA MARISCAL SHIRLEY IBETH**, con cédula de identidad 1205432261, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de comercio rediseñado, matriculada en el proceso de titulación periodo abril – septiembre 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi estudio de caso denominado **GESTION ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA TROPIMOTORS S.A** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente


Shirley Ibeth Guapulema Mariscal
1205432261


TROPIMOTORS
AUTORIZADO

Anexo 2: carta de Autorización



Babahoyo, 9 de agosto del 2022

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **TROPIMOTORS S.A** de la ciudad de Babahoyo cabecera cantonal. Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **GUAPULEMA MARISCAL SHIRLEY IBETH** de la carrera de comercio rediseñada de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **GESTION ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA TROPIMOTORS S.A DE LA CIUDAD DE BABAHOYO** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

Srta. Ligner Fonseca Villafuerte

1207672393

lignerfonseca2009@hotmail.com

Anexo 3: matriz de recomendaciones

OBJETIVOS	CONCLUSION	RECOMENDACIONES
<ul style="list-style-type: none"> Determinar los factores que influyen en la gestión administrativa, a través de una entrevista a la jefa de tienda 	<p>Los factores que influyen de manera negativa en la gestión administrativa dentro de la empresa Tropimotors S.A de la ciudad de Babahoyo, son la falta de una estructurada planificación de los distintos procesos que se llevan a cabo en la empresa y la toma de decisiones, por ende, su gestión es considerada deficiente e insuficiente, lo cual impide obtener un correcto desempeño de sus actividades, unos excelentes ingresos y el pleno cumplimiento de las obligaciones de sus colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reestructuración de la planificación que posee la empresa Innovación en las áreas de ventas y administración Realizar un manejo adecuado de los recursos que posee la empresa Aplicar adecuadamente las políticas empresariales
<ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar la situación administrativa actual, mediante encuestas aplicada a los colaboradores. 	<p>La ausencia de una buena planificación estratégica y la toma de decisiones hace que la situación actual de la empresa presente un declive, lo cual no le ha permitido alcanzar las metas que se han propuesto, además esta no ha podido ser un líder referente en lo que respecta la venta de motos y motonetas ya que no se han aplicado las debidas estrategias sobre los procesos administrativos, mismo que ha repercutido de manera negativa ya que el personal no se siente motivado y más aun no cuenta con los conocimientos adecuados de cómo deben ejercer y operar en su área laboral para así dar buenos resultados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Llevar un control y registro estricto de las operaciones que se realizan en la empresa. Gestión de tiempo y de las metas propuestas. Capacitación e incentivos continua del personal Contrataciones eficientes del personal nuevo.
<ul style="list-style-type: none"> Sugerir alternativas eficaces que permitan mejorar la gestión administrativa de la empresa 	<p>Al no contar con los debidos procesos como planificación, organización, dirección y control, la empresa no puede avanzar, lo que ocasiona la insatisfacción de sus clientes, ambiente tenso, insatisfacción del personal y escasa comunicación, es decir que el servicio que se está ofreciendo se encuentra entre los estándares de nivel medio y bajo, por lo que su administración está repercutiendo de una manera directa a la productividad de la empresa y esto disminuye su rentabilidad. Para aquello se va a sugerir alternativas que ayuden una manera radical esta problemática y así tener un cambio exitoso para beneficio de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en equipo de manera disciplinada y organizada Prestar servicios de calidad a toda la cartera de clientes que posee la empresa. Manejar procesos administrativos actualizados Conocer y tener presente la misión, visión, objetivos y las metas de la empresa.

Anexo 4: matriz de consistencia metodológica

MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA TEMA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA “TROPIMOTORS S.A” DE LA CIUDAD DE BABAHOYO				
OBJETIVOS ESPECIFICOS	PROCEDIMIENTO	TÉCNICA	INSTRUMENTO	EVIDENCIA
Determinar los factores que influyen en la gestión administrativa, a través de una entrevista a la jefa de tienda.	<ul style="list-style-type: none"> • Formular un diagnostico con preguntas objetivas • Ejecución de la entrevista • Recopilar la información más relevante e importante • Evaluar los resultados obtenidos 	Entrevista a la jefa de tienda de la empresa Tropimotors S.A	Ficha de entrevista	Informe final, detallado de cual han sido los factores que están influyendo en la deficiente gestión administrativa de la empresa
Diagnosticar la situación administrativa actual, mediante encuestas aplicada a los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> • Formular un cuestionario con opciones múltiples y abiertas • Análisis de la información obtenida • Evaluación de los resultados 	Encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Tropimotors S.A	Ficha de encuesta	Informe detallado de cual son los problemas que presenta la gestión administrativa en la empresa.
Recomendar alternativas eficaces que permitan mejorar la gestión administrativa de la empresa	Informe con propuestas y respuestas a la problemática presentada dentro de la empresa	Investigación de campo	Libros, revistas, repositorios, etc.	Estudio de caso finalizado

Anexo 5: matriz de marco conceptual

RED DE TEMAS DEL MARCO CONCEPTUAL DEL ESTUDIO DE CASO				
TEMA: GESTIÓN ADMINISTRACIÓN EN LA EMPRESA TROPIMOTORS S.A DE LA CIUDAD DE BABAHOYO				
VARIABLE	ASPECTO	SUBTEMAS	DETALLE	LIBROS Y AUTORES
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Definición	Gestión administrativa		(Myriam Quiroa, 2020) <i>Gestión administrativa.</i> Economipedia.com https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20el,y%20obtener%20los%20mejores%20resultados.
	Aspecto Importante de la gestión administrativa	Administración		(Franklin E., 2018) Gestión administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento de producción http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/668/3/12.pdf
	Factores que influyen en la administración de la empresa	Factores internos		(lifeder.com, 2017) Factores internos y externos de una empresa https://www.lifeder.com/factores-internos-externos-empresa/

		Factores externos		(lifeder.com, 2017) Factores internos y externos de una empresa https://www.lifeder.com/factores-internos-externos-empresa/
Toma de decisiones		Eficacia Organizativa		(Torres, et al.,(2019). La toma de decisiones y la eficacia organizativa en las PyMEs http://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p27.pdf
		Uso de información oportuna		García et al., (2016); Y. Rodríguez y Pinto, (2018); J. Torres et al.,(2017). http://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p27.pdf (Rodríguez & Pinto, 2018).
Liderazgo		Definición de liderazgo		http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8491/4/758574-2021-1-GTH.pdf IMPORTANCIA DEL LIDERAZGO EN TODOS LOS NIVELES DE UNA ORGANIZACIÓN.

		Importancia del liderazgo	(ntx-admin , 2020) Blog La importancia del liderazgo https://www.ntxpro.net/tips-y-consejos/la-importancia-del-liderazgo/
		Tipos de liderazgos	(Alejandro Rodríguez , 2020) https://lamenteesmaravillosa.com/tipos-de-liderazgo-segun-daniel-goleman/
		Características de un buen líder	López, Garza, y Zavala (2017) https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4680/LIDERAZGO%3A%20DEFINICIONES%20Y%20ESTILOS.pdf?sequence=3&isAllowed=y LIDERAZGO: DEFINICIONES Y ESTILOS
	Procesos administrativos	Planificación	(Casco & et al, 2017) http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/668/3/12.pdf Gestión administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento de producción

		Organización	(Sergio Hernández y Rodríguez, 2020) Blog:soyadministrador.net https://soyadministrador.net/que-es-el-proceso-administrativo/
		Dirección	(Harold Koontz, 2020) Blog:soyadministrador.net https://soyadministrador.net/que-es-el-proceso-administrativo/
		Control	(Casco & et al, 2017). http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/668/3/12.pdf Gestión administrativa y su efecto un departamento de producción

Anexo 6

Ficha de entrevista a la jefa de tienda

Gestión administrativa en la empresa Tropimotors s.a de la ciudad de Babahoyo

OBJETIVO: Determinar los factores que influyen en la gestión administrativa, a través de una entrevista a la jefa de tienda

- 1. ¿Para usted que es la gestión administrativa?**
- 2. ¿Según su opinión cual son los factores que influyen en la gestión administrativa de la empresa?**
- 3. ¿Cuál de esos factores influye más en la gestión administrativa de la empresa?**
- 4. ¿Cómo jefa de tienda, que considera usted que le hace falta a la empresa para obtener buenos resultado?**
- 5. ¿Qué procesos administrativos aplica usted en su área de trabajo?**
- 6. ¿Normalmente, que estrategias usa para supervisar el trabajo de sus colaboradores?**
- 7. ¿Es importante para usted la planificación dentro de la empresa y por qué?**

Anexo 7

Ficha de encuesta a los colaboradores

OBETIVO: Desarrollar un diagnóstico de la situación actual de la gestión administrativa, mediante encuestas aplicada a los colaboradores y directivos.

1. ¿Cree usted que en la empresa se aplican bien los procesos administrativos?

Siempre

Casi Siempre

A Veces

Rara Vez

Nunca

2. ¿La empresa planifica primero las actividades antes de realizarlas?

Siempre

Casi siempre

A veces

Rara vez

Nunca

3. ¿Cree usted que la gestión administrativa que aplica la empresa es eficiente y eficaz para obtener buenos resultados?

Siempre

Casi siempre

A veces

Rara vez

Nunca

4. ¿Todos los colaboradores tienen claras las funciones que deben realizar dentro en la empresa?

Siempre

Casi siempre

A veces

Rara vez

Nunca

5. ¿Cree usted que sus supervisores tienen los debidos conocimientos sobre la gestión administrativa?

Siempre

Casi siempre

A veces

Rara vez

Nunca

6. ¿La empresa le otorga capacitaciones sobre los procesos que deben emplear dentro de su área de trabajo?

Siempre

Casi siempre

A veces

Rara vez

Nunca

7. ¿Cree usted que la administración que se aplica es acorde a los objetivos que tiene la empresa?

Siempre

Casi siempre

A veces

Rara vez

Nunca

8. ¿Según su opinión, es importante la aplicación de una buena administración?

Siempre

Casi siempre

A veces

Rara vez

Nunca

Anexo 8: Ruc de la empresa

RUC
1790895548001

Razón social
UNICOMER DE ECUADOR S.A.

Estado contribuyente en el RUC
ACTIVO

Nombre comercial

Representante legal

Nombre: WONG AGUIRRE SUSSY FRANCES
Cédula/RUC: 0702134578

Actividad económica principal

VENTA AL POR MENOR DE MOTOCICLETAS, INCLUSO CICLOMOTORES
(VELOMOTORES), TRICIMOTOS.

Tipo contribuyente

SOCIEDAD

Subtipo contribuyente

BAJO CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS

Clase contribuyente

ESPECIAL

Obligado a llevar contabilidad

SI

Fecha inicio actividades

12/01/1989

Fecha actualización

15/07/2022

Fecha cese actividades

Agente de retención

SI

Anexo 9: Certificado de análisis de Plagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

GUAPULEMA MARISCAL SHIRLEY IBETH

6%
Similitudes

3%
Texto entre comillas

0% similitudes entre comillas

< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: GUAPULEMA MARISCAL SHIRLEY IBETH.docx

Tamaño del documento original: 32,22 ko

Autor: []

Depositante: undefined undefined

Fecha de depósito: 11/8/2022

Tipo de carga: url_submission

fecha de fin de análisis: 11/8/2022

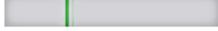
Número de palabras: 5596

Número de caracteres: 35.781

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 dSPACE.utb.edu.ec http://dSPACE.utb.edu.ec/bitstream/49000/111829/3/E-UTB-FAFI-COM-000073.pdf.txt 1 fuente similar	2%		Palabras idénticas : 2% (127 palabras)
2	 PAYETE CABALLERO JOSE DANIEL.docx PAYETE CABALLERO JOSE DANIEL #092bde El documento proviene de mi grupo 5 fuentes similares	1%		Palabras idénticas : 1% (80 palabras)
3	 VEAS LASCANO CRISTEL YUBICSA.docx NIVEL DE COMPETITIVIDAD EN EL A... #a800bd El documento proviene de mi grupo 5 fuentes similares	1%		Palabras idénticas : 1% (80 palabras)
4	 PERALTA BURGOS RAÚL ARMANDO.docx PERALTA BURGOS RAÚL ARMANDO #d5b17c El documento proviene de mi grupo 5 fuentes similares	1%		Palabras idénticas : 1% (77 palabras)
5	 ZAMBRANO PEREIRA TERESA LISBETH.docx ZAMBRANO PEREIRA TERESA LI... #22b099 El documento proviene de mi grupo 5 fuentes similares	1%		Palabras idénticas : 1% (78 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 dSPACE.utb.edu.ec http://dSPACE.utb.edu.ec/bitstream/49000/11187/3/E-UTB-FAFHING.COM-000790.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (37 palabras)
2	 PEREIRA CEVALLOS LADYS ALEJANDRA.docx PEREIRA CEVALLOS LADYS ALE... #563215 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (23 palabras)
3	 CHANG MORA FLAVIO RICARDO.docx CHANG MORA FLAVIO RICARDO #10f5b1 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (12 palabras)
4	 SOTO VALLEJO HECTOR JAVIER.docx SOTO VALLEJO HECTOR JAVIER #276b92 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (11 palabras)