



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E**  
**INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**  
**ABRIL – SEPTIEMBRE 2022**

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

**LICENCIADO EN COMERCIO**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN**  
**COMERCIO**

**TEMA:**  
**GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA COMERCIAL JAPON DE LA**  
**CIUDAD DE BABAHOYO**

**EGRESADO:**  
**RAMOS MERELO PAUL ANTONIO**

**TUTOR:**  
**ING. JULY YOJANA GAIBOR GAIBOR**

**AÑO 2022**

## CONTENIDO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
JUSTIFICACIÓN .....	6
OBJETIVOS .....	7
Objetivo General .....	7
Objetivos Específicos .....	7
LINEAS DE INVESTIGACION .....	8
MARCO CONCEPTUAL .....	9
MARCO METOLOGICO .....	22
RESULTADOS.....	23
DISCUSION DE RESULTADOS .....	27
CONCLUSIONES .....	29
RECOMENDACIONES.....	30
BIBLIOGRAFÍA .....	31
ANEXOS .....	35

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La problemática que se plantea en el presente caso de estudio sobre la empresa Japón de la ciudad de Babahoyo, se refiere a un manejo inadecuado de la Gestión Administrativa de la empresa, que genera como consecuencia la pérdida de clientes que ocasiona bajos ingresos y ventas a la vez, eventos que acontecen por las irregularidades que se presentan dentro del proceso de planificación y control. Esta compañía se especializa en la venta de productos de tecnología como son: televisores LCD y LEDs, cámaras de video – fotográficas HD, Blue Ray y todos los productos tecnológicos que pueden ser de interés por parte de un grupo o segmentos de clientes.

La empresa como tal en sus funciones administrativas como lo es la planificación, organización, dirección y control, ejecuta un proceso de administración ambiguo y tradicional que no se acopla al cambio globalizado y tecnológico que la localidad de Babahoyo, Los Ríos y el Ecuador, dando como resultados un declive en la atención y servicio al cliente como en su proceso de ventas, es muy importante dar a conocer que con el siguiente trabajo de análisis que se pretende realizar tiene como finalidad la detección de estrategias que permitan mejorar al funcionamiento de la empresa en su ámbito administrativo, para mejorar las eventualidades presentadas durante el periodo 2021.

Se evidencia que el sector comercial babahoyense ha evolucionado de la mano con los cambios antes mencionados, motivo por que grandes empresas amplían y realizan cambios constantemente sobre las estrategias administrativa sobre la venta de artículos tecnológicos como también de electrodoméstico y estos a su vez permitirá cubrir la demanda del mercado local y provincial, preocupándose mucho por darle valor al servicio que se le presta al cliente como también a la comercialización de sus productos, acciones que desde el área administrativas se enfocaran en mejorar los valores cognitivos y afectivos que influyen en el proceso de compra.

Se ha detectado que la empresa Japón cuenta con un plan de trabajo y organizacional ambiguo creado en el año 2018, el cual se basa bajo estrategias tradicionales que no van acorde a las exigencias de un mercado objetivo más globalizado y digitalizado, por lo cual, es de vital importancia dar un cambio e innovación en la gestión administrativa que se aplica dentro de la compañía, con la finalidad de determinar estrategias administrativas que permitan mejorar el desarrollo, funcionamiento y crecimiento de la organización.

Otras de las causas que han presentado problemas en la gestión administrativa de la empresa es la ausencia de objetivos organizacionales, de ventas y metas en un determinado tiempo, ya que, se rigen a las órdenes y actividades que emite desde la coordinación zonal para la operación de la compañía, es por eso que se generan inconvenientes entre los empleados al interior de la empresa en la ejecución de sus tareas laborales, estos acontecimiento que se han sido detectado en la empresa, reflejan una inadecuada organización sobre las planificaciones semanales que se realizan en la compañía.

Los trabajadores del área de atención al cliente no cuentan con un conocimiento apropiado sobre los detalles y características de los productos que la empresa Japón comercializa en la localidad de Babahoyo, esto se encuentra basado a que no se realizan capacitaciones de manera continua, en donde puedan identificar las formas y técnicas que permiten llegar de una mejor forma e interacción a los clientes, por lo cual, afecta directamente a un asesoramiento que se le brinda al usuario para de esa forma poder despejar sus dudas e inquietudes.

La empresa Japon cuenta con una ausencia de políticas internas específicamente en la ciudad de Babahoyo, por lo cual, no permite a través de su aplicación mejorar las limitaciones que existen en el proceso de ventas como también a los rangos de tiempo, espacio, conocimiento, experiencia, ya que, con los ingresos bajos en ventas y la poca afluencia de los clientes ha conllevado que también bajen los valores que están marcado a

través de los bonos, comisiones y demás.

Por lo tanto, las falencias que se observan sobre la ineficiencia en la gestión administrativa lleva consigo factores limitantes que a la empresa le impide seguir manteniendo un nivel competitivo y rentable, esto debido a que no se realizan las supervisiones de manera continua sobre las actividades que llevan a cabo el personal que trabaja en la empresa, obtenido resultados negativos por el mal uso de los recursos con los que cuenta la organización para la ejecución de la actividad comercial y productiva.

## JUSTIFICACIÓN

El presente caso de estudio se encuentra basado en la gestión administrativa de la empresa Japón, en la cual, se pretende llevar a cabo un análisis de sus procedimientos organizacionales con la finalidad de mejorar el servicio al cliente, su funcionamiento, desarrollo optimizado de sus actividades y poder obtener una rentabilidad dentro de la empresa, que permita obtener un crecimiento favorable que beneficie a los vendedores, clientes y por ende al negocio.

El caso de estudio refleja una gran importancia sobre la gestión administrativa de la empresa Japón, ya que, tiene como finalidad poder identificar y analizar las diferentes causas que provocaron los problemas existenciales que se encuentran en la compañía, fundamentos en diferentes factores que han sido parte clave para las actividades que se emplean en esta organización, una vez identificados o encontrados los problemas de la situación que atraviesa, se empezara a establecer las diferentes estrategias administrativas que permitan solucionar los problemas que se han presentado durante el periodo 2021 por el inadecuado manejo administrativo

Se determina que a través del análisis que se pretende aplicar a la gestión administrativa de la empresa Japón, tendrá como beneficiarios directos a los clientes, ya que con un personal más capacitado, con unas estrategias administrativas y comerciales se podrá manejar las inquietudes, objeciones y necesidades de los clientes con un nivel de satisfacción que permita obtener la debida fidelización de aquellos, como también los vendedores y la empresa, ya que si existe un crecimiento en las ventas y un mejoramiento en sus procesos se podrá tener una organización muy competitiva y con una rentabilidad favorable. De tal manera, con el análisis debido del caso de estudio y la aplicación del objetivo que es el de “Analizar la Gestión Administrativa de la Empresa Comercial Japón de la ciudad de Babahoyo del año 2021” se podrá mejorar el servicio al cliente en la empresa.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Analizar la gestión administrativa de la Empresa Comercial Japón de la ciudad de Babahoyo del periodo 2021, para mejorar el servicio al cliente y obtener crecimiento en las ventas.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar la situación actual del Almacén Japón referente a su proceso de gestión administrativa, para contar con una base consolidada de las causas del problema.
- Conceptualizar los aspectos importantes relacionados con la gestión administrativa a través de fuentes teóricas informativas de investigación.
- Determinar las estrategias administrativas que permitan dar solución a los problemas suscitado por el inadecuado manejo de los administrativos de la empresa.

## **LINEAS DE INVESTIGACION**

El presente caso de estudio que se esta ejecutando, permitirá llevar a cabo un análisis sobre la gestión administrativa y los procesos organizacionales de la empresa Japón, con la finalidad de poder mejorar su funcionamiento y desarrollo acerca de las operaciones comerciales y de administración, basándose en la línea de investigación de la facultad sobre la “Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoria, control” en relación a la optimización de los recursos con los que cuenta la empresa y a su vez presentar a los clientes un nivel de satisfacción única que permita fidelizarlos hacia el negocio y sus productos.

Se ha tomado en cuenta la sublínea de investigación en este caso de estudio bajo el rango de “Empresa e instituciones públicas y privadas”, se las denomina así, ya que su capital es procedencia privada a través de un grupo económico el cual lleva el nombre de ICESA S.A. donde dicha empresa o sucursal se encuentra regida bajo el ordenamiento del grupo antes mencionado, destacando que existe un gerente en la sucursal de Babahoyo, el cual, podrá tomar decisiones que estén enmarcadas y direccionadas por el consejo administrativo, por lo cual, se han visto obstruidos para realizar cambios y mejorar que permitan tener una mejor afluencia de los clientes y crecimiento en su nivel competitivo.



## **MARCO CONCEPTUAL**

La Empresa Japón es una línea comercial que pertenece al GRUPO ICESA, su actividad y operación está regida bajo el RUC 0990043027001, la cual se dedica a la venta de productos de tecnología como son: televisores LCD y LEDs, cámaras de video – fotográficas HD, Blue Ray y todos los productos tecnológicos que pueden ser de interés por parte de un grupo o segmentos de clientes, con la finalidad de satisfacer las necesidades, gustos y preferencias tanto de los clientes actuales y potenciales, se encuentra ubicada en las calles 5 de junio entre Pedro Carbo y Juan Montalvo en la ciudad de Babahoyo – Provincia de Los Ríos.

### **Gestión**

Dentro de las empresas o en el ámbito organizacional se denomina como gestión al conglomerado de procesos que se llevan a cabo para poder cumplir con un objetivo o estrategia determinada, ya sea este a corto o largo plazo. Es decir, que la gestión contiene una serie de eventos y funciones que se ejecutan para efectuar algo planificado. Es así, que suele relacionarse principalmente en el área empresarial, en el desarrollo de las actividades empresariales que permitan alcanzar una meta como también una finalidad, un beneficio o a su vez un resultado proyectado (Westreicher, 2020).

Por lo tanto, la gestión es esencial dentro de la empresa como también de una vida organizada y necesaria para ejecutar todo tipo de actividades. La buena gestión es la parte fundamental e importante de las organizaciones exitosas, ya que a través de la administración se pueden hacer las cosas de diferentes formas para lograr los objetivos de la vida y de una organización, siendo actores principales los administrativos y colaboradores de una empresa.

### **Administración**

La administración es el proceso que se lleva a cabo para planificar, organizar, dirigir y controlar cada uno de los recursos humanos, tecnológicos, económicos y a las actividades que

se realizan dentro de la empresa con la finalidad de cumplir con los objetivos o metas que han sido establecidos en la organización, ya sea de una manera eficaz, eficiente, con calidad y calidez (Thompson, 2019).

Por lo cual, a la administración se la denomina como el área que debe de realizar un proceso que a través de la planificación, organización, dirección y control pueda dinamizar y efectivizar los recursos con los que cuenta la empresa, teniendo muy en cuenta que se deben de dar cumplimiento de las estrategias y objetivos establecidos en una institución o negocio, y que a su vez permitan tener concordancia y resultados favorables en relación a la misión, visión y valor organizacionales de la empresa. De tal manera, se debe de cumplir con los objetivos de la empresa, a través de la realización y ejecución del trabajo mancomunado y coordinado entre los departamentos y colaboradores de la empresa, con la única finalidad de que todos los que intervienen en la rentabilidad y crecimiento de la empresa sean beneficiados (Quiroa, 2020).

### **Proceso Administrativo**

Se conoce como proceso administrativo al conjunto de acciones que están determinado por el flujo continuo e interrelacionado de las actividades enfocadas a la planeación, dirección, organización y control, que a su vez esta direccionadas al aprovechamiento de los recursos (humanos, tecnológicos y económicas) con los que la empresa u organización cuenta para que su funcionamiento se ejecute de una manera efectiva (GestioPolis, 2021).

Por lo tanto, se manifiesta que un proceso administrativo se lo denomina continuo, ya que se debe de dar cumplimiento de manera consecutiva a las etapas del proceso como lo son la planificación, organización, dirección y control; de tal manera, que cuando culmina unas de las etapas tantes mencionadas se da paso a la siguiente y así sucesivamente. Dicho proceso se utiliza de manera general para cumplir con los objetivos empresariales, de proyectos, de

negocios, de emprendimiento y de muchas áreas más de las ciencias existentes. Es así que según Henri Fayol la administración cuenta de 4 fases o etapas que son: planificar, organizar, dirigir y controlar (Lopez, 2019).

### **Planificación**

La planeación dentro del ámbito empresarial es una parte fundamental para tener una perspectiva adecuada sobre el comportamiento del negocio, de esta manera, es que se podrá determinar un orden, seguimiento y una verificación de las actividades planteadas. Dentro de la planeación se puede considerar diferentes funcionalidades o áreas como en políticas, flujos de trabajos, presupuesto y cada una de las obras o trabajos relacionados de manera positiva o negativa para la empresa, ya sea esta interna o externamente (Zarate, 2021). En esta etapa que es la principal del proceso administrativo, es donde la empresa fija los objetivos que se espera o ansia alcanzar, así como también un conglomerado o plan estratégico que se establece para poder cumplir con dichos objetivos. Por lo cual, se debe de crear y detallar un plan o ruta de trabajo sobre cada una de las actividades que se han planteado que la empresa debe de cumplir dentro de su proceso administrativo dentro de los plazos y tiempos definidos, para poder alcanzar los resultados favorables y el beneficio general de la organización.

### **Organización**

La organización es la segunda etapa del proceso administrativo y también es una de las funciones administrativas de la empresa, ya que tiene como finalidad la de, como función administrativa y etapa del proceso administrativo, tiene como finalidad suministrar una base estructural para que el negocio alcance los objetivos establecidos y que a su vez sea factible la organización. Por lo cual, se manifiesta que este proceso o etapa permite la identificación, agrupación, clasificación y asignación de las actividades o trabajos que se llevaran a cabo en los respectivos departamentos empresariales, teniendo en cuenta la utilización de los recursos con los que cuenta la institución y puedan darse las funciones y responsabilidades respectivas

a los trabajadores y administrativos de la misma para poder obtener un beneficio colectivo (Cruz, 2021).

A la organización del proceso administrativo se conoce también como la fase que le da vida a aquellos detalles que se han establecido, en la cual se va estructurando de una adecuada a cada una de las actividades, a través de la asignación de los recursos que se necesitan y eligiendo a la fuerza humana con las capacidades y competencias que se requieren para poder cumplir con el funcionamiento de cada una de las áreas empresariales. En esta etapa se busca la coordinación de cada uno de los objetivos y actividades planteadas dentro del plan estratégico o empresarial. Por ello, es importante que la empresa direcciones cada uno de los esfuerzos y trabajos hacia el cumplimiento y alcance de las metas concretas, ya que es muy imprescindible saber organizar adecuadamente los recursos empresariales y económicos que existen (Argudo, 2018).

### **Dirección**

Dentro del proceso administrativo se conoce como dirección a la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones; es así que se debe de conocer el comportamiento de los colaboradores en sus funciones para poder tener una hoja de ruta o trabajo para dirigir y de tal forma poder cumplir con los objetivos trazados en la empresa (Ayala, 2020). Por lo cual, esta etapa es muy determinante en la moral de los empleados y, consecuentemente, en el proceso productivo y comercial. Es así, que a través de la calidad se puede reflejar el logro de los objetivos, la aplicación de métodos organizativos, y en la eficiencia de cada sistema de control, ya que se puede establecer una comunicación necesaria y positiva para que la organización funcione de una manera correcta.

Se determina que la dirección es una labor complicada y con un nivel alto de responsabilidad, ya que por lo general quienes llevan a cabo estas asignaciones o funciones jerarquizas son los gerentes y jefes departamentales de la empresa, de tal manera, que es muy

importa la figura de liderazgo y autoridad dentro de las organización, ya que tiene como objetivo garantizar que los objetivos trazados de antemano se cumplan de una manera rigurosa y concreta, lo cual significa poder manejar eventualidades imprevistas o errores que se pueden corregir durante la ejecución de alguna acción que se encuentra realizándose, a este resultado se conoce como dirección, por un manejo adecuado las actividades dentro de la empresa a través de una excelente toma de decisión (Editorial Etece, 2021). Por esta razón, la dirección está muy relacionada con la etapa del control dentro del proceso administrativo: con la única finalidad que es la de manejar de una manera adecuada toda la información obtenida y que sirva para la valoración de su funcionamiento, y de tal forma, poder tomar decisiones que vayan acorde al beneficio general de la organización.

### **Control**

El control es una de las funciones empresariales en un negocio y esta a su vez es la cuarta fase del proceso administrativo, esta se dedica a la valoración de las medidas, objetivos y estrategias que se planificaron para su ejecución en un tiempo determinado, ya sea este de manera mensual, trimestral, semestral o anual. En esta etapa se determinan un modelo específico para medir y obtener los resultados que fueron arrojados de la realización de las actividades planteadas, posteriormente se deberá de plantear un conjunto de estrategias para corregir los errores que se presentaron durante la aplicación de las acciones laborales en cada uno de los departamentos y áreas de la empresa, con la única finalidad de poder mejorar el funcionamiento y las operaciones comerciales, administrativas, de talento humano y económicas (Navarrete, 2019).

Dentro del control administrativos se da la existencia de 3 tipos que son: el control preventivo, este factor se realiza de manera previa antes de lleva a cabo una actividad, ya que de esta forma se puede garantizar que todo lo que se pretende hacer está muy bien detallado y no cuenta con riesgo alguno para su elaboración; control concurrente, esta fase se ejecuta en

el momento que se está trabajando en la actividades encomendada para poder desarrollar de una manera eficaz y eficiente el producto o servicio esperado siempre y cuando se cumpla con los estándares de seguridad y calidad, por último, el control posterior, es la última fase en donde se verifica la actividad y el nivel de mejoramiento que se implementó, ya que este se lo realiza una vez finalizado el proceso (Hernández, 2020).

### **Gestión Administrativa**

Según (Sy Corvo, 2021) expresa que se denomina gestión administrativa al conjunto de actividades y procesos que permiten dar una utilización adecuada y correcta a los recursos de la empresa (humanos, tecnológicos y económicos), con la única finalidad de poder cumplir y dar alcance a los objetivos propuestos en un plan administrativo y estratégico de operación empresarial. Por lo cual, se determina que esta gestión es un aspecto primordial para la empresa, ya que es la base y estructura por el cual se ejecuta las acciones y trabajos relacionadas a las funciones organizacionales, conformando de esta manera un conglomerado de factores y puntos estratégicos a cumplir.

Dentro del ámbito empresarial la gestión administrativa tiene como función primordial la planificación y organización de las labores y actividades del talento humano, a través de una adecuada misión es que se prioriza y dinamiza el tiempo determinado que se debe de dedicar a la ejecución de una obra o acción laboral para conseguir y cumplir con una tarea u objetivo determinado, teniendo muy en cuenta los derechos, deberes y obligaciones de los colaboradores de la empresa como es un horario establecido de labores, beneficios de ley y sobre todo brindar un ambiente armónico, seguro y lleno de competencia sana para obtener un beneficio general para los actores empresariales (Sanchez, 2021).

### **Principios de la Gestión Administrativa**

A través de los principios de la administración la empresa puede estar más cerca de conseguir un excelente funcionamiento satisfactorio de la organización. De tal manera, los

gestores empresariales deben de trabajar por dar un acercamiento y seguimiento a la organización a través del uso de puntos clave, tomando en consideración lo manifestado se detalla a continuación los principios más conocidos de una gestión administrativa: acercarse a la organización ideal a través de estos puntos clave (Argudo, Principios de la administración, 2018).

- **Unidad de Mando:** Este determina que todo empleado debe de dar respuesta de sus actividades y acciones realizadas al jefe inmediato o jefe departamental, ya que de esta manera se evitan problemas y conflictos entre los otros departamentos o funciones empresariales (Editorial Grudemi, 2021).
- **Autoridad:** Esta corresponde a la responsabilidad, ya que a través de este aspecto el individuo con rango mayor o de jerarquización puede direccionar y dar mandato sobre un grupo de personas para poder conseguir los objetivos planteados, teniendo con base el aseguramiento, la calidad y la coordinación por parte de su jefe o líder (Randstad, 2022).
- **Disciplina:** En este principio se debe de tener en cuenta que los colaboradores o subordinados deben de cumplir con las ordenes, acciones y obediencia sobre lo encomendado, partiendo con el liderazgo y ejemplo brindados por los jefes y administrativos empresariales, para poder de esa manera proporcionar una buena lección (Gómez, 2020).
- **Iniciativa:** Se trata de una habilidad que la empresa debe impulsar dentro del ámbito laborales con la participación de sus empleados, de tal forma, que esto puede generar grandes fortalezas para beneficio de la organización. Es así, que para algunos gerentes esto resultado como un gran desafío, ya que pone en duda y en vulnerabilidad la autoridad que ellos ejercen hacia los demás (Quiroga, 2020).
- **Remuneración:** Para toda empresa este principio es de suma importancia, ya que

permite poder cancelar y cumplir con obligaciones contraídas con los empleados por sus prestaciones laborales establecidas por medio de un contrato escrito o verbal. Por lo cual, la remuneración debe de brindar coherencia y debe también de ser justa para todos, para que se sientan felices en sus trabajos y de esta forma poder aumentar la producción en la empresa (Martín, 2019).

### **Importancia de la Gestión Administrativa**

La gestión administrativa es de mucha importancia para las empresas, ya que consisten en preparar a la organización y disponerla para actuar en cada una de las actividades y trabajos, pero de una manera previa, contemplando los medios, recursos y procesos que se deben de utilizar para poder cumplir con sus objetivos y de esa manera lograr disminuir los efectos negativos o posibles problemas dentro de la empresa (Editorial Etece, 2021). De tal forma y para un mejor entendimiento, esta gestión a través del incremento de la productividad, logro de objetivos y maximización de los recursos es la vía por el cual se puede mejorar los procesos empresariales y por ende para poder obtener buenos resultados.

### **Objetivos de la Gestión Administrativa**

El objetivo fundamental dentro de la empresa a través de su gestión administrativa es realizar un análisis sobre el funcionamiento y situación actual de la organización, para fortalecer el conocimiento sobre la aplicación metodológica de un proyecto, plan o acción investigativa, siendo esta direccionada a los aspectos de las áreas administrativas, financieras y de talento humano, para poder obtener beneficios que sean favorables para sus actores, teniendo como punto importante la utilización de estrategias que permitan proponer una estructura organizacional descentralizada, en donde se comuniquen las funciones, responsabilidades, deberes, obligación y filosofías entorno a las actividades dentro de la empresa (Vega, 2022). De tal manera, la gestión administrativa busca el control de la coordinación y organización de las acciones y labores empresariales. Por lo cual, esta incluye



la ejecución de todos los procesos comerciales, productivos, administrativos, de talento humano para obtener resultados favorables.

### **La Mala Administración**

Una mala administración puede provocar un impacto muy negativo y drástico en las operaciones generales de una empresa. De tal manera, que los gerentes a través de sus incompetencias que, si se dan en diferentes procesos, esto permite tener desafíos en lo que respecta a los integrantes del personal y la capacidad de mantenerlos motivados. Además, los coordinadores, jefes departamentales o supervisores a través de una mala administración hacen de sus funciones y proceso una acción deficiente, ya que no cuentan con la habilidad de poder equilibrar los presupuestos, incrementar los ingresos o desempeñar otras tareas cruciales de forma eficiente y eficaz. Es así, que, si los colaboradores o talento humano empresarial se queja por tener que trabajar dentro de un equipo administrativo, se debe de investigar los diferentes motivos y reclamos por el cual no se puede ejecutar dicho trabajo en grupo, ya que depende de un liderazgo pésimo que se da por parte del jefe o encargado inmediato como también por asuntos personales que se los impida (Vallecillo, 2017).

### **Control Interno**

Para las organizaciones un sistema de control interno se denomina así al conjunto de reglas, políticas y métodos que se establecen por el consejo administrativo o empresarial con la única finalidad de poder evitar los problemas y riesgos dentro del entorno laboral, económico, productivo y administrativo. Este factor de control abarca cinco componentes principales: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, información y comunicación y monitoreo. De tal manera, que la responsabilidad del sistema de control interno se da como un compromiso generalizado para los actores o personal de la institución, por el cual, su funcionamiento se debe de ejecutar y monitorear por la gerencia, jefes departamentales, la junta directiva y los auditores en beneficio de la comunidad

empresarial para su valoración (Lenis, 2021).

Por lo tanto, para una empresa llevar a cabo un buen control interno es motivado para poder mejorar cada una de las actividades y procesos que se realizan con la utilización de los recursos empresariales para lograr equilibrar y tener una estabilización económica para aumentar la productividad y el nivel competitivo de la organización. Esta es precisamente la importancia de determinar y aplicar de una manera planificado un sistema de control interno en el que toda empresa, según sus objetivos, refleje y brinde tener la capacidad de instrucción para dar actuación sobre un evento o situación presentada en la empresa (Terrerros, 2021).

### **Sistema de Gestión de Calidad**

El sistema de gestión de calidad es una herramienta que la empresa debe de utilizar para poder analizar las necesidades y exigencias del cliente, para identificar las áreas que puedan requerir un mejoramiento, como a su vez definir proceso y procedimiento que permitan contribuir a la elaboración, producción y comercialización de productos y servicios de calidad, con la única finalidad de poder brindar una excelente atención al usuario, a través de la entrega de confiabilidad entre la empresa y sus consumidores para lograr mantener un desarrollo empresarial y obtener resultados positivos (Pérez, 2020).

Para poder implementar un sistema de gestión de calidad dentro de la empresa se debe de tener en cuenta el desarrollo, establecimiento y despliegue de normas, estrategias y objetivos de calidad, que responda a cada uno de sus procesos correspondientes. Del mismo modo, la seguridad, control y mejora de la calidad deben de seguir la línea de comportamiento tal como lo dicta el ciclo PDCA de Deming. Por lo cual, es importante destacar que la importancia de la comunicación dentro de los procesos es fundamental, ya que permite realizar el despliegue de las acciones y tareas de la gestión de calidad. Este factor de comunicar se refiere a la explicación de las expectativas y aspiraciones a la que la empresa está enfocada. En consecuencia, es aquí donde la gerencia o administración empresarial es el

eje en el cual se refleje el compromiso y cumplimiento de una interacción entre todo el personal, ya que de esa manera se podrá visualizar un ambiente laboral de calidad (Critofani, 2020).

### **Estrategias Administrativas**

Las estrategias administrativas o administración estrategia como también se la conoce es el proceso por el cual se evalúa un sistema para dar seguimiento a la definición de los objetivos empresariales, ya sean estos a corto, mediano o largo plazo, ya que esto permitirá desarrollar un conjunto de factores estratégicos que permitan alcanzarlos y a su vez para focalizar los recursos necesarios que servirán como materiales operativos de producción. Se trata de un proceso dinámico, en donde los mercados y las empresas buscan cambiar de manera continua con la coordinación de insumos estratégicos de las organizaciones para poder brindar un excelente nivel competitivo y obtener beneficios que permitan mejorar las situaciones económicas, tecnológicas y humanas para los actores empresariales (Gastulo, 2018).

Para el mundo empresarial la forma en que puedan alcanzar los objetivos que se proponen se les llama estrategia administrativa. Es así, que estas se determinan para un periodo en el cual se delimita el foco de acción y los procesos que serán utilizados para su cumplimiento. Por lo cual, es muy importante que la organización logre identificar cuáles serán los objetivos que trabajaran para dar un funcionamiento real, rentable y estable a la empresa. Así pues, dependiendo de su situación actual en el mercado podrán tomar en cuenta muchos factores en relación a los actuales o nuevos objetivos, en el que a través de un plan estratégico se oriente a lo que la organización necesita (Orellana, 2019).

### **Atención al Cliente**

Dentro del funcionamiento de la empresa y del crecimiento económico se tiene una parte muy fundamental que es la atención al cliente, ya que este, es un proceso por el cual se

busca resolver cualquier desafío, duda o problema del cliente de manera inmediata y efectiva, teniendo como resultado la satisfacción. De tal forma, esta atención se puede realizar por medio de diferentes herramientas o metodología comunicativas como lo son email, móvil, interacción en línea o redes sociales. Es evidente que quienes conforman el equipo de atención al cliente en cualquier organización tienen como finalidad ayudar y solucionar cada una de las necesidades por las que el comprador o cliente se está acercando a la empresa, por el cual, se parte de la interacción entre el vendedor y comprador para despejar diferentes soluciones para que se escoja la que este más acorde a su satisfacción, ya que una persona bien atendida y satisfecha es un método de atracción de más clientes potenciales (Moreno, 2021).

Para la empresa es fundamental poder tener un excelente medio interactivo con el cliente, ya que, de esa manera, se muestra la prioridad, la buena actitud, eficacia y la disposición de poder solucionar y entregar un nivel adecuado de satisfacción. Con este motivo, es que se supera las expectativas del cliente y, de este modo, se logra sorprenderlo. Tener calidad y calidez en la atención al cliente es de suma importancia, ya que se considera como uno de los aspectos claves para poder fidelizar clientes y así aumentar las oportunidades y fortalezas a comparación de la competencia. Además, un cliente fidelizado y satisfecho es el mejor medio de recomendación de la empresa y marca hacia otras personas cercanas (Cardozo, 2020).

### **Fidelización de Clientes**

Es el conjunto de estrategias que una empresa debe de llevar a cabo con la finalidad de poder retener al cliente a través de diferentes métodos y acciones en el cual ellos opten comprar los bienes y servicios que oferta la empresa de una manera habitual. Por lo que esto implica brindar un esfuerzo considerable a los procesos comerciales, de promociones, de ventas y por ende a la atención y servicio al cliente. Sobre todo, porque esta actividad se debe

enfocar a innovar y modificar los diferentes medios de interacción para entablar una lealtad del cliente hacia una marca o por ende a la empresa (Botín, 2021).

Como punto clave para la empresa es la identificación de las necesidades hacia los clientes para poder satisfacer y brindar un seguimiento sobre el servicio entregado durante la actividad comercial entre la empresa o vendedor hacia el cliente. De tal manera, en estos procesos se utilizan la post venta o post compra por parte de la empresa, para detectar cuales son las falencia y fortalezas del equipo comercial y de atención, para su aplicar estrategias que permitan mejorar dicho procedimiento y así entregar a los clientes actuales y potenciales un servicio y producto de calidad, marcando diferencias al de la competencia. Por ende, un buen programa de fidelización debe incluir, además, un medio comunicativo siempre abierto con el cliente para poder responder preguntas, dudas e inquietudes acerca de la información del articulo o atención que se brinda en la empresa, y así cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes (Alvarez, 2020).

## MARCO METOLOGICO

En el presente caso de estudio se ha tomado en consideración la utilización de una metodología que permita obtener la información y datos respectivos que corroboren lo que ha venido explicando y abarcando en el desarrollo de la investigación, con la única finalidad de poder partir de un análisis de la situación y poder mejorar el funcionamiento de esa área, actividad o departamento de lo que se relaciona a la Gestión Administrativa sobre la Empresa Japón en la ciudad de Babahoyo.

Los métodos que se han desarrollado en este caso de estudio son: el descriptivo que permite detallar las conceptualización correspondientes a los factores y aspectos fundamentales dentro de una gestión administrativa, con la finalidad de poder identificar los diferentes procedimientos en la ejecución de las actividades comerciales y administrativas de la empresa Japón, como también el analítico que permitirá dar un análisis respectivo sobre cómo se encuentra la compañía en los ejes principales de la administración como lo son la planificación, control, organización y dirección con el propósito de establecer estrategias que permitan mejorar su funcionamiento dentro y fuera de la compañía.

Tanto las técnicas como instrumentos de investigación permitirá que se recopile información a través de las entrevistas al gerente de la empresa Japón en la ciudad de Babahoyo para poder corroborar con lo que se ha detectado en sus problemas, como también las encuestas dirigidas al personal que laboran en la compañía que son 6 personas y de esa manera comparar los procesos y datos que permitan entablar parámetros y estrategias que vayan de la mano con el cumplimiento de los objetivos planteados en el caso de estudio.

## RESULTADOS

**Tabla 1**

**Resultados de la entrevista realizada al gerente de la empresa Japón.**

Orden	Pregunta	Datos Relevantes Encontrados
1	<b>¿Considera usted que ha ejecutado una adecuada gestión administrativa sobre la empresa?</b>	Considero que durante mi tiempo como gerente de la empresa Japón he aplicado una administración cumpliendo los parámetros y funciones que se me fueron asignadas por la matriz.
2	<b>¿Cuál es la función que usted ejerce en la empresa?</b>	Yo como gerente cumplo la función de dirigir y gestionar los procesos que deben de cumplir el personal de la empresa, para que cumplan con sus metas y objetivos que se plantean.
3	<b>¿Tiene usted conocimiento sobre la situación actual de la empresa?</b>	Actualmente no puedo determinar como va la empresa, ya que la contabilización y desarrollo de la misma esta bajo la responsabilidad y control de la matriz.
4	<b>¿Usted ha aplicado evaluación de capacidad al personal que tiene bajo su mando?</b>	El departamento de talento humano de la matriz es que ejecuta las debidas capacitaciones y evaluación al personal que labora en esta sucursal como lo es Babahoyo.
5	<b>¿Durante su administración se ha aplicado estrategias innovadoras para mejorar el desarrollo de la empresa?</b>	No he podido aplicar estrategias administrativas, comerciales ni innovadoras, ya que mi función es gestionar las actividades de la empresa, quien asume y determina eso es el consejo ejecutivo de la empresa hecho en la matriz.
6	<b>¿La sucursal de la empresa Japón en la ciudad de Babahoyo cuenta con las estructuraciones organizacionales?</b>	La misión, visión y valores organización son establecidos y cumplidos de manera regional, por lo cual, la sucursal de Babahoyo se acoge a lo que establece la regional en Guayaquil.
7	<b>¿Usted tiene conocimiento sobre los procesos administrativos de la empresa?</b>	Conozco y tengo experiencia en administración, pero de acuerdo a mis facultades, no puedo ejercer ni tengo la potestad sobre la empresa, ya que soy un jefe puesto por un consejo con mayor rango hacia mí.

*Fuente: Entrevista realizada al gerente de la empresa Japón en la ciudad de Babahoyo.*

*Elaborado por: Paul Antonio Ramos Mérelo*

De acuerdo a los datos que arrojo la entrevista dirigida al gerente de la empresa Japón

en la ciudad de Babahoyo, se ha podido detectar que los procesos administrativos y la gestión que se debe de aplicar de una manera adecuada no es posible en esta compañía, ya que, según lo analizado se debe de cumplir con las ordenes, regulaciones, estrategias y objetivos que determina el consejo ejecutivo de la empresa en la matriz como también en sus regionales, motivo por el cual, no puede aplicar ni ejercer acciones que no sean valoradas y aceptadas por el órgano regulador empresarial.

**Tabla 2**

**Resultados de las encuestas que se realizaron a los empleados de la empresa Japón**

¿Según usted que grado de superación y crecimiento ha tenido la empresa Japón?

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy buena	1	16%
Buena	1	17%
Regular	3	50%
Mala	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Japón.

*Elaborado por:* Paul Antonio Ramos Mérelo

De la encuesta que se realizó a los empleados de la empresa Japón se obtuvieron los siguientes datos: del 100% del personal que labora en la compañía que representa a 6 personas el 50% han manifestado que es regular el crecimiento y superación de la organización, siguiendo con un 17% que tiene similitud con el segmento que expresan de buena y mala esas acciones y por último se tiene con un 16% a los que determinan de muy bueno el nivel de crecimiento de la empresa, prevaleciendo aproximadamente un 66% de aceptación por parte de las personas que laboran.



**Tabla 3**

¿De acuerdo a las actividades y tareas que desarrolla dentro de la empresa que nivel de cumplimiento se dan en los tiempos determinados por sus respectivas áreas?

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Excelente	1	16.66%
Muy buena	1	16.66%
Buena	1	16.66%
Regular	2	33.33%
Mala	1	16.66%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Japón.

*Elaborado por:* Paul Antonio Ramos Mérelo

De la encuesta que se realizó a los empleados de la empresa Japón se obtuvieron los siguientes datos: del 100% del personal que labora en la compañía que representa a 6 personas el 33% han manifestado que el cumplimiento de las actividades y tareas laborales se realizan de manera regular siendo este el que refleja un nivel más alto a comparación de los demás segmentos, siguiendo con una similitud porcentual entre las opciones de excelente, muy buena, buena y mala las acciones de cumplir las acciones laborales que se encomiendan al personal que trabaja en la organización.

**Tabla 4**

¿Creen ustedes que la implementación de un plan estratégico organizacional permita mejorar las operaciones en la empresa Japón?

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy satisfactoria	4	66%
Satisfactoria	1	17%
Poca satisfactoria	1	17%
Nada satisfactoria	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

***Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Japón.*

***Elaborado por:** Paul Antonio Ramos Merelo*

De la encuesta que se realizó a los empleados de la empresa Japón se obtuvieron los siguientes datos: del 100% del personal que labora en la compañía que representa a 6 personas el 66% siendo el nivel más alto han manifestado de muy satisfactoria la implementación de un plan estratégico organizacional con el fin de mejorar las operaciones de la organización, en el cual también se tiene una similitud porcentual entre los segmentos de satisfactoria y poca satisfactoria con un 17% cada uno, dejando por fuera al aspecto de nada satisfactoria la utilización de estas estrategias.

## DISCUSION DE RESULTADOS

El presente caso de estudio ha permitido poder corroborar e identificar los diferentes problemas que han surgido entorno a la gestión administrativa de la empresa Japón, esto con la utilización de metodologías y herramientas investigativas que lograron obtener información y datos relevantes que sirven como sustento sobre lo que se ha desarrollado en el análisis que se ejecuto en el periodo 2021, con la finalidad de poder palpar la situación actual por la que esta atravesando la compañía.

A través de la entrevista que se aplicó al gerente de la empresa Japón se ha podido detectar que existe una brecha de funciones, responsabilidad y poder gerencial para poder establecer estrategias, planes y valoraciones sobre los procesos que se realizan en la compañía, por lo que, se encuentran regidas por las estructuras regionales y matriz de esta organización, conllevando a que no tomen en cuenta las especificaciones o parámetros negativos que han sido resultado de un manejo inadecuada en la gestión administrativa de la empresa.

Sin embargo, los resultados que se obtuvieron de las encuestas aplicadas al personal de la empresa se ha determinado de la misma manera que exista una similitud sobre lo que se está ejecutando en base a los problemas de la organización, en lo cual, se evidencia que existen falencias sobre el cumplimiento de las actividades en la empresa, teniendo como base un decrecimiento en las ventas esto corroborado a través del personal que manifiestan que es regular y malo el crecimiento que ha obtenido la compañía reflejado en un 67% a comparación del 33% que está enfocado entre los segmento que determinan de excelente, muy bueno y bueno la crecida del establecimiento, por lo cual, es importante que se apliquen cambios sobre el plan estratégico ambiguo y tradicional que no ha permitido tener un desarrollo favorable en la organización.

Por lo tanto, se identifica que el personal de la empresa Japón esta sedientos de un

plan de estrategias organizacional que permita tener un mejor nivel competitivo de manera interna y externa, esto se encuentra reflejado en las encuestas realizadas que arrojaron que un 83% de los que se encuestaron han determinado de muy satisfactorio y satisfactorio la implementación de planes estratégicos, con la finalidad de que, los ingresos por ventas mejoren, de que los procesos administrativos sean aplicados de la manera correcta, ya que, de esa forma, se podrá contar con una organización mas competitiva y rentable en el mercado comercial, con el propósito de poder satisfacer a los clientes las diferentes necesidades y exigencia que se observan dentro de un proceso de ventas.

Se detecta que el personal que labora en la empresa Japón carece de capacidad y de nivel intelectual basado en los detalles, características, beneficios y ventajas que contienen los productos y servicios que esta compañía ofrece a sus clientes, conllevando a que se de una negatividad en un 73% que se encuentran de acuerdo en estas falencias del talento humano, por lo consiguiente, se plantea que se aplique capacitaciones y cursos de superación, desarrollo y desenvolvimiento direccionado a la fuerza de ventas, ya que son parte fundamental y clave para que la organización tenga una rentabilidad y crecimiento positivo.

Por último, se ha detectado que el personal establece que la gestión aplicada por medio del gerente de la empresa Japón se ha dado bajo los rangos de aceptabilidad entre regular y malo representado en un 67% aproximadamente, mientras que en los segmentos de excelente, muy bueno y bueno se encuentra en un 33%, siendo evidente, que se deben de aplicar mejorar en las diversas formas de administrar a la compañía, que permitirá a su vez, que el talento humano se encuentre mejor direccionado, como también a promover que los ingresos en ventas y utilidades vayan creciendo en beneficio de la organización y de sus empleados.

## CONCLUSIONES

Durante la ejecución del caso de estudio que se relaciona con la gestión administrativa de la empresa Japón de la ciudad de Babahoyo, se ha podido desarrollar y cumplir con el objetivo fundamental que es analizar la forma en que se gestionan los procesos organizacionales, con el único propósito de mejorar la forma de atender al cliente que se brinda en la localidad y a su vez tener un crecimiento en las ventas que se han visto afectada durante el periodo 2021, el cual, conllevara a que la compañía tenga un nivel alto de rentabilidad y competitividad en el mercado local.

En el caso de estudio se ha cumplido con la determinación sobre la situación actual que la empresa Japón atraviesa basándose en la gestión administrativa, que permitirá tener una base consolidada en las causas que han provocado un manejo inadecuado de la organización, en donde, se desarrollaron las conceptualizaciones necesarias y relacionadas al proceso administrativo y a sus pilares que se encuentran interconectados para poder realizar de manera conjunta las operaciones en la empresa, con el propósito de poder alcanzar las metas, objetivos y estrategias que se plantean dentro de un plan estratégico organizacional.

Por último, se evidencia que la determinación de las estrategias administrativas que permitirán solucionar los problemas identificados sobre la gestión en la empresa, parte de una valoración del desempeño y cumplimiento de los objetivos y metas que se han planteado durante un tiempo determinado, como también en la optimización de los recursos que se utilizan para ejecutar de manera adecuada los procesos internos de la organización, con la finalidad de poder contar con un sistema empresarial que pretende satisfacer las necesidades de los clientes, beneficiar directamente a su personal o talento humano y también poder demostrar cuan competitivo se puede ser dentro del mercado comercial local, de esta manera, se refleja la rentabilidad y factibilidad operacional del almacén Japón.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la empresa que realicen análisis sobre las gestiones que se han desarrollado a nivel administrativo y de los demás departamentos de la compañía, con la finalidad, de poder medir y valorar tanto el nivel de desempeño del personal como del cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias planteadas dentro de un plan establecido a nivel organización o por áreas específicas. Todo esto con el único propósito de que la organización tenga un crecimiento, sea mas rentable, demuestre que cuenta con una ventaja competitiva que permite diferenciarse con las demás empresas que se desarrollan dentro del mercado comercial.

Otras de las recomendaciones que se presenta a la empresa, es que apliquen un plan estratégico comercial y administrativo, en donde planteen aspectos importantes relacionados sobre el desarrollo de esas áreas, que son parte esencial para que la organización tenga un crecimiento optimo, que sus empleados se desenvuelvan de mejor manera y que el cliente tenga un nivel de satisfacción sobre la atención que se les brinda como también en la adquisición de productos de calidad con el que se logra cumplir las exigencias y necesidades identificadas o presentadas durante un proceso de venta.

Por último, se recomienda que la empresa una vez determinado y aplicado el plan estratégico comercial y administrativo, desarrolle valoraciones de manera continua a cada uno de los segmentos y del personal que se encuentra inmerso en la realización de cada una de las especificaciones que se establecen dentro del conjunto de estrategias, con el único propósito que se vaya cumpliendo de manera rigurosa los ejes fundamentales del proceso administrativo, permitiendo que la organización sea más rentable a través de sus ventas y su debida gestión, como también mostrar un sistema de competencia que marque la diferencia con el mercado comercial en donde se desarrollan mas negocios que comparten las mismas operaciones comerciales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, M. (16 de Septiembre de 2020). Recuperado el 26 de Junio de 2022, de <https://tecnohotelnews.com/2020/09/importancia-fidelizar-cliente-alojapro/>
- Argudo, C. (25 de Enero de 2018). Recuperado el 23 de Junio de 2022, de <https://www.emprendepyme.net/etapas-del-proceso-administrativo.html>
- Argudo, C. (25 de Enero de 2018). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de <https://www.emprendepyme.net/principios-de-la-administracion.html>
- Ayala, A. (02 de Agosto de 2020). Recuperado el 24 de Junio de 2022, de <https://www.gestiopolis.com/la-direccion-dentro-la-administracion-de-empresas/>
- Botín, R. (26 de Noviembre de 2021). Recuperado el 26 de Junio de 2022, de <https://cl.oberlo.com/blog/fidelizacion-de-clientes>
- Cardozo, L. (18 de Noviembre de 2020). Recuperado el 26 de Junio de 2022, de <https://www.zenvia.com/es/blog/atencion-al-cliente/>
- Critofani, F. (25 de Agosto de 2020). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de <https://www.atlasconsultora.com/gestion-de-calidad/>
- Cruz, J. (18 de Julio de 2021). Recuperado el 23 de Junio de 2022, de <https://www.gestiopolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/>
- Editorial Etece. (05 de Agosto de 2021). Recuperado el 24 de Junio de 2022, de <https://concepto.de/direccion-administrativa/>
- Editorial Etece. (16 de Julio de 2021). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- Editorial Grudemi. (Noviembre de 2021). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de <https://enciclopediaeconomica.com/unidad-de-mando/>
- Gastulo, L. (13 de Septiembre de 2018). Recuperado el 26 de Junio de 2022, de <https://www.esan.edu.pe/conexión-esan/administracion-moderna-estrategias-para-ser->

mas-eficaces

GestioPolis. (23 de Marzo de 2021). Recuperado el 23 de Junio de 2022, de

<https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo/>

Gómez, A. (21 de Febrero de 2020). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de

<https://www.gestiopolis.com/14-principios-administracion-henri-fayol/>

Hernández, M. (07 de Julio de 2020). Recuperado el 24 de Junio de 2022, de

<https://www.uic.mx/noticias/la-importancia-del-control-en-la-administracion/#:~:text=El%20control%20en%20el%20proceso,establecer%20las%20medidas%20correctivas%20necesarias.>

Lenis, A. (21 de Agosto de 2021). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de

<https://blog.hubspot.es/marketing/sistema-control-interno>

Lopez, J. (01 de Abril de 2019). Recuperado el 23 de Junio de 2022, de

<https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>

Martín, J. (29 de Octubre de 2019). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de

<https://www.cerem.ec/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa>

Moreno, J. (02 de Noviembre de 2021). Recuperado el 26 de Junio de 2022, de

<https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente>

Navarrete, K. (20 de Diciembre de 2019). Recuperado el 24 de Junio de 2022, de

<https://www.gestiopolis.com/el-control-dentro-del-proceso-administrativo/>

Orellana, P. (25 de Diciembre de 2019). Recuperado el 26 de Junio de 2022, de

<https://economipedia.com/definiciones/estrategia-empresarial.html>

Pérez, M. (31 de Enero de 2020). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de

[https://blog.kawak.net/mejorando\\_sistemas\\_de\\_gestion\\_iso/sistema-de-gestion-de-calidad-como-herramienta-organizacional](https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/sistema-de-gestion-de-calidad-como-herramienta-organizacional)



- Quiroa, M. (29 de Enero de 2020). Recuperado el 23 de Junio de 2022, de  
<https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>
- Quiroga, F. (23 de Abril de 2020). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de  
<https://tueconomiafacil.com/principios-de-la-administracion/>
- Randstad. (19 de Abril de 2022). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de  
<https://www.randstad.es/tendencias360/como-gestionar-una-empresa-principios-de-fayol/>
- Sanchez, A. (01 de Febrero de 2021). Recuperado el 24 de Junio de 2022, de  
<https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>
- Sy Corvo, H. (01 de Julio de 2021). Recuperado el 24 de Junio de 2022, de  
<https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Terreros, D. (26 de Julio de 2021). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de  
<https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>
- Thompson, I. (Abril de 2019). Recuperado el 23 de Junio de 2022, de  
<https://www.promonegocios.net/administracion/que-es-administracion.html>
- Vallecillo, A. (29 de Noviembre de 2017). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de  
<https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-le-ocurre-una-organizaci%C3%B3n-con-mala-antonio-vallecillo-carbonero/?originalSubdomain=es>
- Vega, F. (18 de Abril de 2022). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de  
<https://todosloshechos.es/cuales-son-los-objetivos-que-persigue-el-modelo-de-gestion-administrativa>
- Westreicher, G. (07 de Agosto de 2020). *Gestion*. Recuperado el 23 de Junio de 2022, de  
<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Zarate, D. (07 de Diciembre de 2021). Recuperado el 23 de Junio de 2022, de

<https://blog.hubspot.es/sales/codigo-etica-empresa>

## ANEXOS

### ANEXO 1 – CARTA DE AUTORIZACION



Babahoyo 9 de agosto del 2022

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMATICA**

En su despacho,

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **LA EMPRESA JAPON** de la ciudad de **BABAHOYO** del cantón **BABAHOYO**

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **PAUL ANTONIO RAMOS MERELO** de la carrera de comercio de la facultad de administración finanzas e informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA COMERCIAL JAPON DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text "JAPON BABAHOYO IV" and "JEFE DE ALMACÉN".

Néstor Julián Quinteros Hurtado

C.I. 0916635865

japbabivjefe@icesa.ec/099 429 3627



## ANEXO 2 – INFORME DE PLAGIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
magister

# RAMOS MERELO PAUL ANTONIO

9%  
Similitudes



< 1% Texto entre comillas  
0% similitudes entre comillas  
0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: RAMOS MERELO PAUL ANTONIO.docx  
Tamaño del documento original: 58,28 ko  
Autor: Paul Ramos Merelo

Depositante: Paul Ramos Merelo  
Fecha de depósito: 11/8/2022  
Tipo de carga: url\_submission  
fecha de fin de análisis: 11/8/2022

Número de palabras: 8282  
Número de caracteres: 53.563

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>SOTO VALLEJO HECTOR JAVIER.docx</b>   SOTO VALLEJO HECTOR JAVIER #274112 El documento proviene de mi grupo 1 fuente similar	6%		Palabras idénticas : 6% (485 palabras)
2	<b>CEDEÑO CEDEÑO JEAN CARLOS.docx</b>   CEDEÑO CEDEÑO JEAN CARLOS #67546 El documento proviene de mi grupo 1 fuente similar	2%		Palabras idénticas : 2% (160 palabras)
3	<b>NARANJO ARZUBE MELISSA MARIA.docx</b>   NARANJO ARZUBE MELISSA MARIA #66170 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	2%		Palabras idénticas : 2% (108 palabras)
4	<b>Bustamante Realpe Angelica Maybell.docx</b>   Bustamante Realpe Angelica M... #66194 El documento proviene de mi grupo	1%		Palabras idénticas : 1% (106 palabras)
5	<b>Vicuña Parrales Mariaolivia de los Angeles.docx</b>   Vicuña Parrales Mariaolivi... #61482 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (67 palabras)

### Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>blog.hubspot.es</b>   Atención al cliente: qué es y cómo mejorarla en 2022 <a href="https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente">https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente</a>	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (22 palabras)
2	<b>economipedia.com</b>   Estrategia empresarial - Qué es, definición y concepto   2022   ... <a href="https://economipedia.com/definiciones/estrategia-empresarial.html">https://economipedia.com/definiciones/estrategia-empresarial.html</a>	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (24 palabras)
3	<b>www.cerem.ec</b>   Fayol: sus teorías y sus 14 principios fundamentales de gestión <a href="https://www.cerem.ec/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa">https://www.cerem.ec/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa</a>	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (15 palabras)
4	<b>blog.hubspot.es</b>   Control interno empresarial: sus elementos, objetivos e importancia <a href="https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno">https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno</a>	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (13 palabras)
5	<b>www.atlasconsultora.com</b>   Gestión de calidad: qué es y cómo implementar en cual... <a href="https://www.atlasconsultora.com/gestion-de-calidad/">https://www.atlasconsultora.com/gestion-de-calidad/</a>	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (13 palabras)

**Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)** Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes:

- <https://tecnohotelnews.com/2020/09/importancia-fidelizar-cliente-alojador/>
- <https://www.gestiopolis.com/la-direccion-dentro-la-administracion-de-empresas/>
- <https://cl.oberlo.com/blog/fidelizacion-de-clientes>
- <https://www.gestiopolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/>
- <https://concepto.de/direccion-administrativa/>

### ANEXO 3 – RUC

RUC  
0990043027001

Razón social  
ICESA S.A.

Estado contribuyente en el RUC  
**ACTIVO**

Nombre comercial

Representante legal	
Nombre:	YEON KYU KWANG
Cédula/Ruc:	1714279898

#### Actividad económica principal

VENTA AL POR MENOR DE ELECTRODOMÉSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS: REFRIGERADORAS, COCINAS, MICROONDAS, ETCÉTERA.

Tipo contribuyente	Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad	Categoría mi PYMES
SOCIEDAD	ESPECIAL	SI	Grande

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
04/03/1965	03/08/2022		

#### **ANEXO 4 – ENTREVISTA AL GERENTE**

1. ¿Considera usted que ha ejecutado una adecuada gestión administrativa sobre la empresa?
2. ¿Cuál es la función que usted ejerce en la empresa?
3. ¿Tiene usted conocimiento sobre la situación actual de la empresa?
4. ¿Usted ha aplicado evaluación de capacidad al personal que tiene bajo su mando?
5. ¿Durante su administración se ha aplicado estrategias innovadoras para mejorar el desarrollo de la empresa?
6. ¿La sucursal de la empresa Japón en la ciudad de Babahoyo cuenta con las estructuraciones organizacionales?
7. ¿Usted tiene conocimiento sobre los procesos administrativos de la empresa?

## ANEXO 5 – ENCUESTA AL PERSONAL

- 1. ¿Según usted que grado de superación y crecimiento ha tenido la empresa Japón?**

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

- 2. ¿Cree usted que sería importante que el personal que labora en la empresa Japón se capacite continuamente en base a la actividad y funciones que realizan?**

Muy importante

Importante

Poco importante

Nada importante

- 3. ¿De acuerdo a las actividades y tareas que desarrolla dentro de la empresa que nivel de cumplimiento se dan en los tiempos determinados por sus respectivas áreas?**

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

- 4. ¿Creen ustedes que la implementación de un plan estratégico organizacional permita mejorar las operaciones en la empresa Japón?**

Muy satisfactoria

Satisfactoria

Poca satisfactoria

Nada satisfactoria

**5. ¿Qué grado de gestión le daría usted a la administración que ha llevado a cabo el gerente para beneficio de la empresa en el desarrollo de sus actividades?**

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

**6. ¿Según el tiempo que lleva laborando en la empresa, con qué frecuencia se valoran los procesos administrativos en la empresa?**

Siempre

Casi siempre

Rara vez

Nunca

**7. ¿Qué grado de calificación le dan al gerente de acuerdo a la interacción, motivación y dinamismo ejecutado hacia ustedes en la realización de las actividades laborales?**

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala



**8. ¿Estaría de acuerdo en que la empresa contrate más personal para mejorar el funcionamiento y desarrollo de las actividades que realizan en la compañía?**

Totalmente de acuerdo

Poco de acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

## ANEXO 6 – RESULTADOS DE ENTREVISTA AL GERENTE

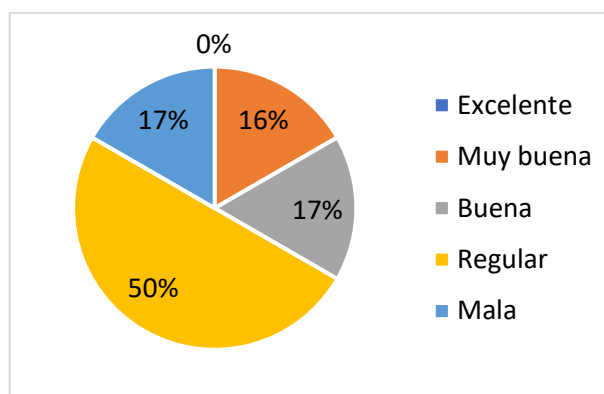
Orden	Pregunta	Datos Relevantes Encontrados
1	¿Considera usted que ha ejecutado una adecuada gestión administrativa sobre la empresa?	Considero que durante mi tiempo como gerente de la empresa Japón he aplicado una administración cumpliendo los parámetros y funciones que se me fueron asignadas por la matriz.
2	¿Cuál es la función que usted ejerce en la empresa?	Yo como gerente cumpla la función de dirigir y gestionar los procesos que deben de cumplir el personal de la empresa, para que cumplan con sus metas y objetivos que se plantean.
3	¿Tiene usted conocimiento sobre la situación actual de la empresa?	Actualmente no puedo determinar cómo va la empresa, ya que la contabilización y desarrollo de la misma está bajo la responsabilidad y control de la matriz.
4	¿Usted ha aplicado evaluación de capacidad al personal que tiene bajo su mando?	El departamento de talento humano de la matriz es que ejecuta las debidas capacitaciones y evaluación al personal que labora en esta sucursal como lo es Babahoyo.
5	¿Durante su administración se ha aplicado estrategias innovadoras para mejorar el desarrollo de la empresa?	No he podido aplicar estrategias administrativas, comerciales ni innovadoras, ya que mi función es gestionar las actividades de la empresa, quien asume y determina eso es el consejo ejecutivo de la empresa hecho en la matriz.
6	¿La sucursal de la empresa Japón en la ciudad de Babahoyo cuenta con las estructuraciones organizacionales?	La misión, visión y valores organización son establecidos y cumplidos de manera regional, por lo cual, la sucursal de Babahoyo se acoge a lo que establece la regional en Guayaquil.
7	¿Usted tiene conocimiento sobre los procesos administrativos de la empresa?	Conozco y tengo experiencia en administración, pero de acuerdo a mis facultades, no puedo ejercer ni tengo la potestad sobre la empresa, ya que soy un jefe puesto por un consejo con mayor rango hacia mí.

## ANEXO 6 – RESULTADOS DE ENCUESTAS AL PERSONAL

### 1. ¿Según usted que grado de superación y crecimiento ha tenido la empresa

#### Japón?

Opciones	Frecuencias
Excelente	0
Muy buena	1
Buena	1
Regular	3
Mala	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

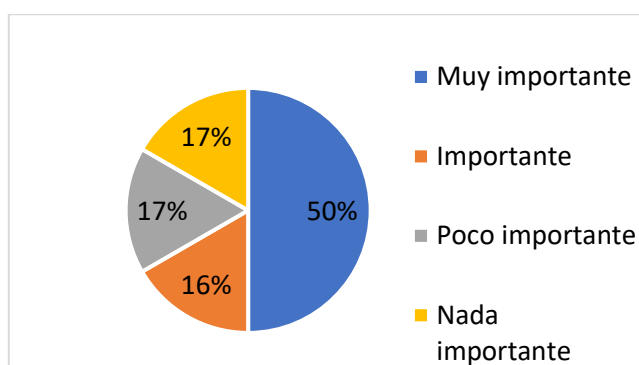


De la encuesta que se realizó a los empleados de la empresa Japón se obtuvieron los siguientes datos: del 100% del personal que labora en la compañía que representa a 6 personas el 50% han manifestado que es regular el crecimiento y superación de la organización, siguiendo con un 17% que tiene similitud con el segmento que expresan de buena y mala esas acciones y por último se tiene con un 16% a los que determinan de muy bueno el nivel de crecimiento de la empresa, prevaleciendo aproximadamente un 66% de aceptación por parte de las personas que laboran.

### 2. ¿Cree usted que sería importante que el personal que labora en la empresa

#### Japón se capacite continuamente en base a la actividad y funciones que realizan?

Opciones	Frecuencia
Muy importante	3
Importante	1
Poco importante	1
Nada importante	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

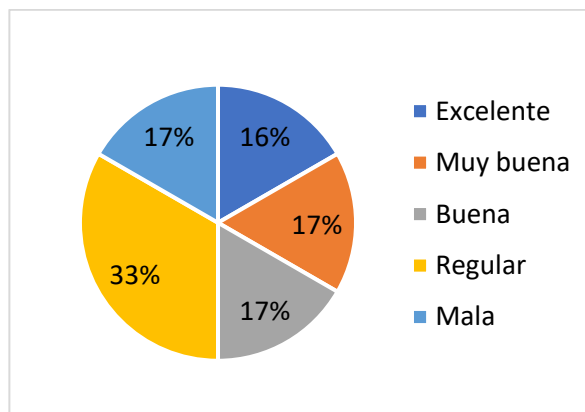


De la encuesta que se realizó a los empleados de la empresa Japón se obtuvieron los siguientes datos: del 100% del personal que labora en la compañía que representa a 6

personas el 50% han manifestado que es muy importante que el personal que labora en la empresa Japón se capacite continuamente en base a sus actividades y funciones que realizan, mientras tanto existe una similitud porcentual entre los que expresan de poco importante y nada importante con el 17% cada uno y por último se tiene con un 16% a los que determinan de importante lo propuesto personas que laboran.

**3. ¿De acuerdo a las actividades y tareas que desarrolla dentro de la empresa que nivel de cumplimiento se dan en los tiempos determinados por sus respectivas áreas?**

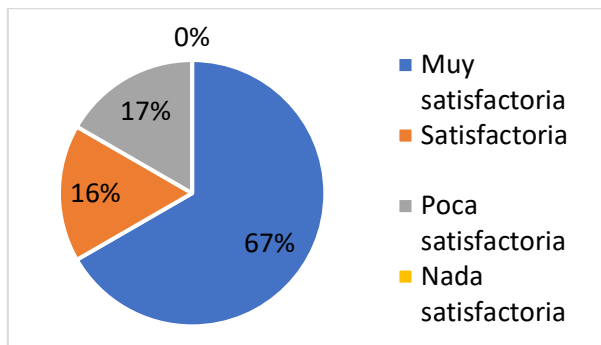
Opciones	Frecuencias
Excelente	1
Muy buena	1
Buena	1
Regular	2
Mala	1
<b>Total</b>	<b>6</b>



De la encuesta que se realizó a los empleados de la empresa Japón se obtuvieron los siguientes datos: del 100% del personal que labora en la compañía que representa a 6 personas el 33% han manifestado que el cumplimiento de las actividades y tareas laborales se realizan de manera regular siendo este el que refleja un nivel más alto a comparación de los demás segmentos, siguiendo con una similitud porcentual del 17% para cada una de las opciones de excelente, muy buena, buena y mala las acciones de cumplir las acciones laborales que se encomiendan al personal que trabaja en la organización.

**4. ¿Creen ustedes que la implementación de un plan estratégico organizacional permita mejorar las operaciones en la empresa Japón?**

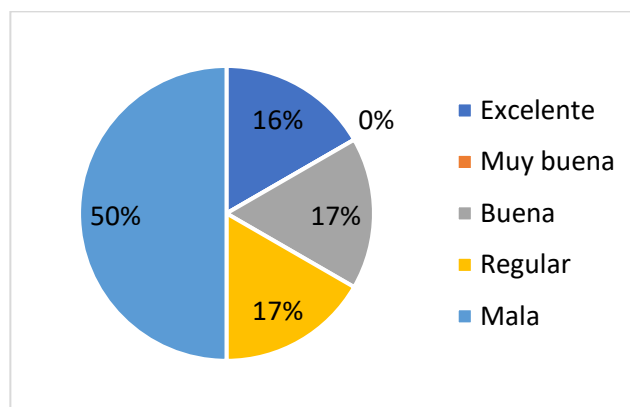
Opciones	Frecuencias
Muy satisfactoria	4
Satisfactoria	1
Poca satisfactoria	1
Nada satisfactoria	0
<b>Total</b>	<b>6</b>



De la encuesta que se realizó a los empleados de la empresa Japón se obtuvieron los siguientes datos: del 100% del personal que labora en la compañía que representa a 6 personas el 66% siendo el nivel más alto han manifestado de muy satisfactoria la implementación de un plan estratégico organizacional con el fin de mejorar las operaciones de la organización, en el cual también se tiene una similitud porcentual entre los segmentos de satisfactoria y poca satisfactoria con un 17% cada uno, dejando por fuera al aspecto de nada satisfactoria la utilización de estas estrategias.

**5. ¿Qué grado de gestión le daría usted a la administración que ha llevado a cabo el gerente para beneficio de la empresa en el desarrollo de sus actividades?**

Opciones	Frecuencia
Excelente	1
Muy buena	0
Buena	1
Regular	1
Mala	3
<b>Total</b>	<b>6</b>

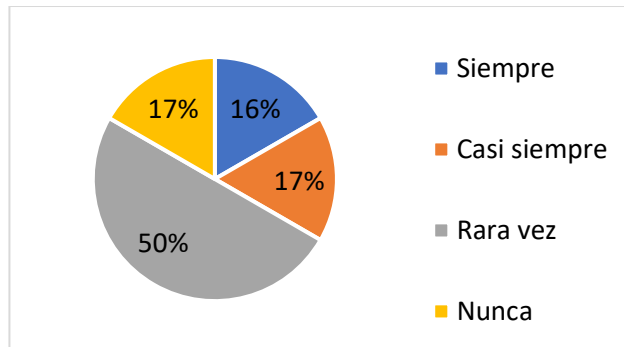


De la encuesta que se realizó a los empleados de la empresa Japón se obtuvieron los siguientes datos: del 100% del personal que labora en la compañía que representa a 6 personas el 67% han manifestado de mala y regular la gestión que ha aplicado el gerente

actual a través de su administración en el desarrollo de las actividades, mientras que el 33% se establece entre los que manifiestan de excelente y buena dicha gestión, evidenciando que nadie opto por decidir que ha sido muy buena la acción presentada.

**6. ¿Según el tiempo que lleva laborando en la empresa, con qué frecuencia se valoran los procesos administrativos en la empresa?**

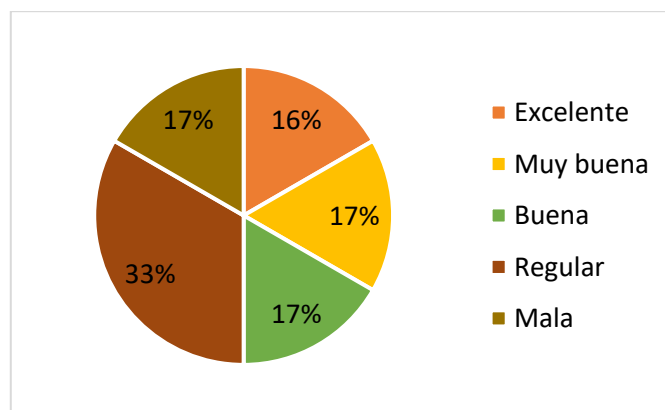
Opciones	Frecuencia
Siempre	1
Casi siempre	1
Rara vez	3
Nunca	1
<b>Total</b>	<b>6</b>



De la encuesta que se realizó a los empleados de la empresa Japón se obtuvieron los siguientes datos: del 100% del personal que labora en la compañía que representa a 6 personas el 67% han manifestado que es regular las valoraciones que se hacen a los procesos administrativos de la empresa, mientras que el 33% se establece entre los que manifiestan de que esas valoraciones se dan siempre, casi siempre y nunca referente a los ejes del proceso de la administración.

**7. ¿Qué grado de calificación le dan al gerente de acuerdo a la interacción, motivación y dinamismo ejecutado hacia ustedes en la realización de las actividades laborales?**

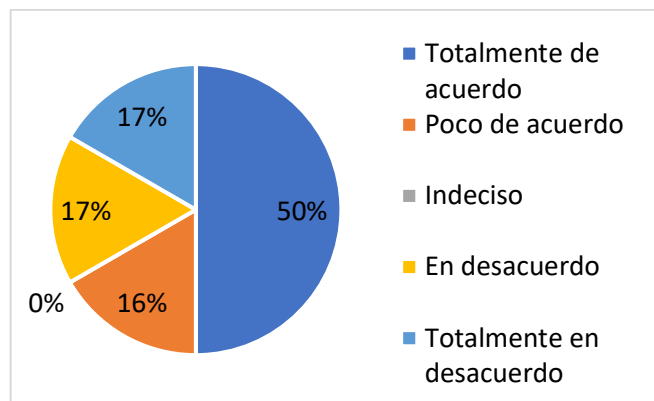
Opciones	Frecuencia
Excelente	1
Muy buena	1
Buena	1
Regular	2
Mala	1
<b>Total</b>	<b>6</b>



De la encuesta que se realizó a los empleados de la empresa Japón se obtuvieron los siguientes datos: del 100% del personal que labora en la compañía que representa a 6 personas el 50% han manifestado de mala y regular sobre el grado de calificación que le aplican al gerente de acuerdo a la interacción, motivación y dinamismo ejecutado hacia ustedes en la realización de las actividades laborales, mientras que el 50% restante manifiesta calificar de manera excelente, muy buena y buena.

**8. ¿Estaría de acuerdo en que la empresa contrate más personal para mejorar el funcionamiento y desarrollo de las actividades que realizan en la compañía?**

Opciones	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	3
Poco de acuerdo	1
Indeciso	0
En desacuerdo	1
Totalmente en desacuerdo	1
<b>Total</b>	<b>6</b>



De la encuesta que se realizó a los empleados que laboran en la agropecuaria Jara se obtuvieron los siguientes datos: del 100% de los encuestados que representan a 6 empleados, el 33% manifiesta que están totalmente de acuerdo en que la empresa contrate más personal con la finalidad que mejore el funcionamiento y desarrollo de las actividades en la empresa, sin embargo, existe un similitud porcentual entre los segmentos que reflejan que están poco de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo teniendo aproximadamente un 17% cada uno, sin embargo, la opción de indecisos proyecto 0%.