



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO - OCTUBRE 2023**

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

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

**TEMA:**

**Gestión administrativa en el comercial “Gemelos Foyaing”  
en la ciudad de Babahoyo período 2022**

**EGRESADA:**

**Brenda Roxana Sánchez Torres**

**TUTORA:**

**Ing. Magdalena Rosario Huilcapi Masacón, MAE**

**AÑO 2023**

## **Dedicatoria**

En el camino de la educación y el crecimiento personal, el apoyo y la guía de quienes nos rodean son fundamentales. Hoy, al alcanzar el increíble logro de graduarme de licenciada en comercio, deseo expresar mi profundo agradecimiento a cada miembro de mi familia, a mis queridos hijos que han sido mi motivación constante, a mi esposo por su inquebrantable apoyo, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad y empujarme día tras día a ser mejor, a mi madre y padre por su amor incondicional que me ha sostenido en cada paso y todos mis seres amados.

A todos mis docentes, les debo mi gratitud por compartir su sabiduría y conocimiento, forjando el camino hacia mi éxito, a mi querida facultad que con orgullo puedo decir que me ha enseñado y debo todo lo que soy, también en particular, quiero destacar mi agradecimiento a la ingeniera Magdalena Huilcapi Masacón, cuya dedicación y orientación me han iluminado durante este proceso, su compromiso con mi desarrollo ha sido un faro de luz en momentos de duda.

Tampoco puedo dejar de mencionar al Licenciado Julio Mora Aristega, cuya generosidad al compartir sus conocimientos ha sido esencial para mi formación, sus consejos y enseñanzas se han convertido en pilares fundamentales para lograr esta primera meta.

Hoy, con humildad y alegría, dedico este logro a todos ustedes, cada palabra de aliento, cada lección compartida y cada gesto de apoyo han construido el puente que me ha llevado hasta aquí. Mi graduación no es solo mi éxito, sino el resultado del amor y el esfuerzo combinado de todos los que han estado a mi lado. ¡Gracias por ser mi inspiración y mi fortaleza a lo largo de esta travesía!

## **Agradecimientos**

En este emocionante momento, deseo expresar mi más profundo agradecimiento a Dios y a la Universidad Técnica de Babahoyo por haberme brindado la oportunidad de alcanzar este logro significativo en mi vida. En primer lugar, agradezco a Dios por su guía constante y por haberme otorgado la fuerza y determinación para superar los desafíos que encontré en mi la forma correcta de conseguir un logro personal como lo era obtener un título profesional, su amor incondicional y sus bendiciones han sido mi inspiración y apoyo a lo largo de este viaje académico.

También quiero extender mi agradecimiento a la Universidad Técnica de Babahoyo por brindarme una educación de calidad y las herramientas necesarias para crecer tanto académica como personalmente. Los profesores dedicados y comprometidos han impartido conocimientos valiosos y han fomentado en mí un pensamiento crítico que me prepara para enfrentar el mundo real. Agradezco a esta institución por proporcionarme un entorno enriquecedor en el que pude interactuar con compañeros talentosos y diversos, lo que contribuyó a mi desarrollo integral. Las amistades y conexiones que he formado aquí son tesoros que llevaré conmigo en mi trayectoria profesional. Mi corazón rebosa de gratitud hacia todos aquellos que han sido parte de mi viaje: familiares, amigos, profesores y compañeros. Este primer logro marca un punto en mi vida, y no habría sido posible sin el amor, el apoyo y las oportunidades brindadas por Dios y la Universidad Técnica de Babahoyo y mi facultad FAFI.

Mientras miro hacia el futuro, me comprometo a aplicar los conocimientos adquiridos y los valores inculcados aquí para marcar una diferencia positiva en el mundo que me rodea. Estoy lleno de gratitud por todas las experiencias que he tenido, y llevaré con orgullo el nombre de mi alma mater mientras persigo nuevos horizontes.

## Contenido

Resumen.....	5
Summary .....	6
1. Planteamiento del Problema.....	7
2. Justificación.....	10
3. Objetivos .....	11
<b>Objetivo General:</b> .....	11
<b>Objetivos Específicos:</b> .....	11
4. Líneas de Investigación.....	12
5. Articulación con el trabajo de Practicas Pre-profesionales.....	13
6. Marco Conceptual .....	14
Importancia del Liderazgo en las gestiones empresariales .....	19
7. Marco Metodológico .....	26
8. Resultados .....	27
9. Discusión de Resultados.....	31
10. Conclusiones .....	34
11. Recomendaciones.....	35
Referencias Bibliográficas .....	36
Anexos .....	38

## Índice de Tablas

<i>Tabla 1 Entrevista la propietaria .....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 2 Matriz de perfil de capacidades internas (PCI) .....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 3 Matriz EFI .....</i>	<i>30</i>

## Índice de Anexos

<i>Anexo 1 Carta de Aceptación .....</i>	<i>38</i>
<i>Anexo 2 RUC de la Empresa .....</i>	<i>39</i>
<i>Anexo 3 Certificado del Anti-plagio Generado por Compilatios .....</i>	<i>40</i>
<i>Anexo 4 Matriz de Encuesta .....</i>	<i>41</i>
<i>Anexo 5 Matriz de perfil de capacidades internas (PCI) .....</i>	<i>42</i>
<i>Anexo 6 Matriz EFI.....</i>	<i>43</i>
<i>Anexo 7 Logo de la Empresa .....</i>	<i>44</i>

## Resumen

En el dinámico entorno empresarial de la empresa Gemelos Foyaing de la ciudad de Babahoyo, en el año 2022, la gestión administrativa se identificó como un pilar fundamental para el éxito y la sostenibilidad de la organización. En este contexto, el presente informe se enfoca en analizar la implementación de prácticas de gestión administrativa en el comercial “Gemelos Foyaing”, con el propósito de optimizar sus operaciones y garantizar un crecimiento eficiente en un mercado competitivo. Esta empresa conocida por su dedicación a la venta de productos de moda y accesorios, ocupa un lugar significativo en el sector minorista de la ciudad.

La gestión administrativa implica la aplicación de principios y técnicas que permitan planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades necesarias para alcanzar los objetivos comerciales. En una época donde la eficiencia y la adaptabilidad son esenciales, la gestión administrativa adquiere un papel crucial. Mediante una adecuada planificación de recursos, asignación de tareas, supervisión y toma de decisiones informadas, las empresas pueden alcanzar una ventaja competitiva sostenible, implementar estructuras organizativas claras y eficientes que promuevan la comunicación y la colaboración entre los distintos departamentos y equipos de trabajo.

Al enfocarse en la eficiencia, la calidad y la satisfacción del cliente, la empresa busca consolidar su presencia y lograr un crecimiento sostenible en un entorno empresarial dinámico y desafiante, los aspectos en su gestión administrativa, son factores que deberá corregir para mantenerse dentro del mercado objetivo, estos puntos son parte fundamental para el mejoramiento de la gestión dentro de la empresa, ayudando a la ejecución correcta y eficiente de los procesos que contribuirán a la mejora continua empresarial.

**Palabras claves:** Empresa comercial, Eficiencia operativa, Gestión administrativa.

## Summary

In the dynamic business environment of the Gemelos Foyaing company in the city of Babahoyo, in the year 2022, administrative management was identified as a fundamental pillar for the success and sustainability of the organization. In this context, this report focuses on analyzing the implementation of administrative management practices in the “Gemelos Foyaing” business, with the purpose of optimizing its operations and guaranteeing efficient growth in a competitive market. This company, known for its dedication to the sale of fashion products and accessories, occupies a significant place in the city's retail sector.

Administrative management involves the application of principles and techniques that allow planning, organizing, directing and controlling all the activities necessary to achieve business objectives. In an era where efficiency and adaptability are essential, administrative management takes on a crucial role. Through adequate resource planning, task assignment, supervision and informed decision making, companies can achieve a sustainable competitive advantage, implementing clear and efficient organizational structures that promote communication and collaboration between different departments and work teams.

By focusing on efficiency, quality and customer satisfaction, the company seeks to consolidate its presence and achieve sustainable growth in a dynamic and challenging business environment. The aspects of its administrative management are factors that must be corrected to remain within the market. Objective, these points are a fundamental part of improving management within the company, helping the correct and efficient execution of the processes that will contribute to continuous business improvement.

**Keywords:** Commercial company, Operational efficiency, Administrative management.

## **1. Planteamiento del Problema**

El comercial “GEMELOS FOYAING”, ubicado en la ciudad de Babahoyo en las calles 5 de junio entre Flores y Olmedo, es una empresa que se encuentra bajo la representación legal de la licenciada en comunicación, Eloisa Herlinda Paguay Amaguaya con RUC 120253694000, cuyo giro es la de la comercialización y ventas de equipos de oficina, electrodomésticos y otro, la empresa fue creada en el año 2000 por la pareja de esposos FOYAING & PAGUAY, siendo una empresa supervisada y gerenciada únicamente por miembros de la familia, en la cual se detectaron los siguientes problemas:

La falta de personal dentro del área administrativa causa un desorden y una gestión administrativa poco eficiente dentro del comercial Gemelos Foyaing, al ser la administración un eje central debe centrarse en atender, planificar, organizar, direccionar, integrar y controlar cada departamento dentro de la empresa, al existir una sola persona que se encarga de la dirección de todos los departamentos que conforman la empresa, existe ineficiencia organizacional producida por el exceso de carga y responsabilidad que recae en una sola persona. La escasez de personal convierte a la dirección y organización empresarial inestable a no poder avanzar y planificar de forma efectiva, en este punto también se podría decir que la escasez de personal causa una administración desordenada.

Por otra parte, las causas negativas de la empresa que no tiene un control contable como lo es la empresa Gemelos Foyaing, tiene efecto que podrían poner en peligro los intereses organizacionales, dado que la contabilidad es el eje funcional de toda empresa para lograr permanecer dentro del mercado, llevar un poco control de los intereses monetarios es un error dado que todo el sistema administrativo, humano y comercial se mantiene mediante los correctos manejos contables. La frecuencia con que se verifique las entradas, salidas, costos, gastos hablan del funcionamiento económico y monetario del comercial para conocer con

que cuento, al no contar con el correcto control contable genera un departamento ineficiente lo que produce inestabilidad financiera dentro de la empresa.

Del mismo modo de no contar con un departamento de recursos humanos que establezcan políticas, se genera un problema al momento de contratar personal adecuado o con experiencia en torno al cargo o área que desempeñara su función laboral, también la falta de este departamento causa, que los actuales colaboradores no hayan recibido una adecuada capacitación para mejorar el servicio de atención al cliente.

Al no contar con un departamento de recursos humanos que establezcan políticas, se genera un problema al momento de contratar personal adecuado o con experiencia en torno al cargo o área que desempeñara su función laboral, también la falta de este departamento causa que los actuales colaboradores o no hayan recibido una adecuada capacitación para mejorar el servicio de atención al cliente, el no tener un departamento de recursos humanos dificulta la correcta selección de personal para los puestos dentro de la empresa, lo cual se ha convertido en un problema dado que los colaboradores no logran una correcta comunicación y ocasiona que la atención sea poco agradable.

En otros aspectos, no otorgar una buena atención al usuario, ha causado que las personas que acuden al comercial Gemelos Foyaing, lleven una mala imagen, a su vez hace que personas no vuelvan y hagan publicidad negativa de la empresa, se podría decir que este problema también ocasionando inestabilidad empresarial, lo que impide que la organización no cumpla con las metas, objetivos. No contar con una adecuada atención al cliente ha provoca que las ventas comiencen a decrecer, se ha deteriorado levemente su imagen sin importar que tan bueno sean sus artículos o que tan económico.

El comercial Gemelos Foyaing al no contar con una imagen publicitaria está limitando su campo de posibilidades de ser más conocido; de la misma manera que en muchas ocasiones busca en internet para saber sobre un producto o servicio antes de pagar por él, y esta empresa

no cuenta con redes o sitios donde identificar promociones o los productos con los que se cuenta en stock y los precios, también quiere conocer la marca o empresa que se encuentra detrás, por lo que la importancia de la imagen publicitaria en la nueva era tecnológica afecta a ser conocida y reconocida dentro del mercado objetivo.

La falta de control en los inventarios es el problema que existe dentro de la empresa Gemelos Foyaing, el no contar con un control adecuado de la mercadería lo que ha generado costos adicionales; otro factor que está afectando la empresa, es que, a causa de no contar con un correcto control de inventario, ni realizar un seguimiento adecuado de las fechas de caducidad de los productos, se ha afectado la vida útil dentro del mercado de cada producto, sin importar que los productos que se venden son muebles, escritorios u otros artefactos de su gama.

Para finalizar también se podría decir que no existe un departamento de logística establecido, lo que ha dificultado la transición e incrementado la rotación innecesaria de mercadería, causando un aumento de los costes de almacenamiento transitorios y estables, al carecer de este departamento se ha afecta al crear una correcta cadena de suministro eficaz y adecuada para la empresa. Por cada error producido, por no contar, con un departamento de logística, el flujo y acumulación de mercadería es descoordinada, esto ha implicado el incremento de coste por mantenimiento y por daños en mercadería, el no tener este departamento ha impactado negativamente, dado que los controles de rotación no son adecuados.

La carencia de un equipo de logística ha provocado una significativa desorganización en el flujo y resguardo de productos, resultando en incrementos en los costos por mantenimiento y en pérdidas de mercancía, lo que a su vez ha impactado negativamente en la rentabilidad. Establecer un equipo especializado en logística se vuelve imperativo para optimizar la gestión de inventario, reducir los gastos operativos y mejorar la eficiencia.

## **2. Justificación**

El presente estudio de caso tiene como fin elaborar un diagnóstico de la situación que está afectando al comercial “Gemelos Foyaing”, en este caso entorno a su gestión administrativa, es decir la planificación, organización, dirección y el control; las cuales permiten tener herramientas indispensables para la toma de decisiones y establecimiento de estrategias para el desarrollo de la empresa, buscando una mejora continua, y mejores procesos administrativos aplicables a su condición empresarial, de acuerdo con los factores que podrían afectar de forma negativa o positiva en su gestión administrativa, para de este modo definir las técnicas o estrategias a aplicar y de este modo identificar sus problemas de forma más eficiente.

Dentro del eje investigativo se menciona la necesidad de identificar falencias que han impedido el crecimiento de la empresa en los últimos dos años, la presente investigación generará valor teórico y científico, que responderá al vacío de conocimiento de la gestión administrativa, dando un importante aporte de crecimiento y avance enfocado al desarrollo comercial eficiente lograr óptimos resultados en la eficiencia comercial y empresarial.

La vialidad investigativa aportará a la comunidad de investigación brindándole a la empresa formas y técnica indispensables aplicables para lograr una mejora administrativa y comercial la empresa, esta investigación brindará información que oriente de forma adecuada a todas las empresas del giro comercial en el que se encuentren enfocado el negocio. Este estudio también aportará de forma significativa a cada persona con emprendimientos o alguna idea de negocio para lograr resultados óptimos y eficientes entorno a la gestión administrativa, por otro lado, este trabajo de investigación aportará a la comunidad científica dado que estará fundamentada en la teoría, que luego será llevada a la práctica o realidad con la que se vive en la actualidad en el ámbito de emprendedores, microempresarios e incluso de empresas establecidas. Además, su base teórica respaldará la comunidad científica al vincular la teoría con la realidad empresarial actual, abarcando emprendedores, microempresarios y empresas.

### **3. Objetivos**

#### **Objetivo General:**

- Analizar la gestión administrativa en el comercial “Gemelos Foyaing”, mediante técnicas para la optimización de los servicios.

#### **Objetivos Específicos:**

- Fundamentar con bases teóricas y opiniones que sustenten la gestión administrativa, mediante la investigación de fuentes primarias y secundarias para la validación de información recopilada.
- Identificar los procesos administrativos en función del giro comercial de la empresa, mediante la matriz EFI para la identificación de procesos.
- Proponer líneas de acción, mediante los resultados obtenidos para el mejoramiento de la gestión.

#### **4. Líneas de Investigación**

El estudio de caso titulado “Gestión administrativa en el comercial Gemelos Foyaing en la ciudad de Babahoyo en el periodo 2022”, es un análisis de la gestión administrativa en el cual se identificarán los diversos procesos en la administración para conocer cómo afecta el no ser aplicados correctamente, buscando evaluar la situación del periodo actual; el presente trabajo de acuerdo al planteamiento del tema se vincula con la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control y se enmarca en la sublínea marketing y comercialización.

Existe un vínculo directo entre las actividades practicadas por la empresa “Gemelos Foyaing” y la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, dado que es una empresa comercial dedicada únicamente a la compra y venta de equipos de oficina y del hogar, en donde el mercado está constituido para otorgar productos sin restricciones al público general y de este modo puedan acceder de forma libre a toda su gama de mercadería que ofertan, y de la cual se puede expresar que es un acto comercial dado su procedencia empresarial.

El presente estudio de caso se enmarca dentro de la sublínea de investigación: empresas e instituciones públicas y privadas, debido que se analizará la gestión administrativa dentro de una empresa del sector privado, a la cual se le examina los procesos y prácticas administrativas que llevan a cabo dentro de la organización para posterior identificar las falencias que hay, al aplicar los procesos administrativos; este proceso de análisis evaluación conlleva a una serie de acciones para lograr resultados, que se obtiene aplicando una matriz EFI la cual evalúa los factores internos de la empresa, y de esta manera se detectaran las la falencias y problemáticas de forma eficiente y oportuna, para luego sugerir las acciones correctivas que mejoraran la gestión beneficiando de forma directa a la empresa y contribuyendo a los objetivos de los accionistas, de esperar una empresa rentable y estable.

## **5. Articulación con el trabajo de Practicas Pre-profesionales**

El presente estudio de caso exhibe una relación intrínseca con el trabajo desempeñado durante las prácticas pre-profesionales, dado que durante este proceso se lograron identificar y abordar problemáticas en un entorno empresarial. Las prácticas se enfocaron en la aplicación de procesos administrativos o comerciales en empresas tanto públicas como privadas bajo la supervisión del docente, permitiendo la adquisición de valiosos conocimientos en este ámbito, la estrecha vinculación entre el proyecto de prácticas pre-profesionales y el estudio de caso actual, titulado "Gestión Administrativa en la empresa comercial Gemelos Foyaing", se basa en la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos.

Durante las prácticas, que se desarrollaron en una entidad privada, se pudo identificar y comprender la problemática en el contexto de una empresa real, esta experiencia previa sirvió como cimiento para abordar de manera efectiva la problemática planteada en el estudio de caso, el conocimiento obtenido durante las prácticas en el ámbito de la Gestión Administrativa y Contable se tradujo en la capacidad de analizar y diagnosticar problemas dentro de una organización, como se evidencia en el caso de Gemelos Foyaing. La aplicación práctica de métodos y enfoques aprendidos en las prácticas pre-profesionales permitió abordar la problemática con una perspectiva informada y eficiente.

## 6. Marco Conceptual

**Teoría de la administración:** Esto puede abarcar desde las teorías clásicas de la administración, como la teoría de la administración científica de Frederick Taylor, hasta enfoques más contemporáneos como la teoría de sistemas y la teoría de contingencia (Arguello A, Llumiguano M, Gavilánez C, & Torres L, 2020, pág. 5).

La teoría de la administración se refiere a un conjunto de conceptos, enfoques y principios que buscan comprender y mejorar la forma en que se gestionan las organizaciones y los recursos. Esta teoría proporciona un marco conceptual para entender cómo se toman decisiones, se organizan actividades, se coordinan recursos y se logran objetivos en entornos empresariales y organizacionales. (Chiavenato I, 2019, pág. 53)

La teoría de la administración ha evolucionado a lo largo del tiempo y ha dado origen a varias corrientes o enfoques que han influido en la forma en que se abordan los desafíos administrativos. Algunas de las teorías y enfoques más destacados dentro de la teoría de la administración incluyen:

**Teoría Clásica:** Esta corriente incluye enfoques como la administración científica de Frederick Taylor y la teoría de la administración de Henri Fayol. La administración científica se centra en la eficiencia y la optimización de procesos a través de la aplicación de métodos científicos, mientras que Fayol propuso una serie de principios generales de administración que abarcan desde la planificación y la organización hasta el control (Acosta, Salas, Jimenez, & Guerra, 2019, pág. 58).

**Teoría de las Relaciones Humanas:** Surgió en respuesta a la visión mecanicista de la administración y pone un mayor énfasis en las relaciones humanas en el lugar de trabajo. Investigadores como Elton Mayo destacaron la importancia de factores psicológicos y sociales en la productividad y la moral de los empleados (Acosta, Salas, Jimenez, & Guerra, 2019, pág. 54).

**Enfoque de Sistemas:** Esta perspectiva considera a las organizaciones como sistemas complejos y dinámicos que interactúan con su entorno. Se presta atención a las interdependencias y las relaciones entre diferentes partes de la organización (Friedman J, 2020, pág. 21).

**Enfoque Contingencial:** Esta teoría sugiere que no existe una única forma correcta de administrar, sino que las prácticas administrativas efectivas dependen del contexto específico en el que opera una organización. Se enfoca en adaptar las prácticas a las circunstancias únicas de cada situación (Chiavenato I, 2019, pág. 34).

**Enfoque de Calidad Total:** Se basa en la búsqueda constante de la mejora continua en todos los aspectos de la organización, con énfasis en la satisfacción del cliente y la participación activa de los empleados.

**Enfoque de Gestión del Conocimiento:** Reconoce el valor del conocimiento y la información en las organizaciones, y se centra en cómo gestionar y utilizar eficazmente estos recursos para obtener ventajas competitivas.

### **La administración**

La administración es aquella que se encarga de manejar los recursos que posee los establecimientos, más aún si estos son privados, el administrador debe de generar las ideas necesarias, para que la empresa pueda desenvolverse en el medio de una forma adecuada y enfrentar a su competencia. Facilitar las medidas necesarias para el éxito y crecimiento del centro de abasto se deben aplicar las funciones administrativas; en el transcurso de la investigación el factor principal que se presenta para que el establecimiento, no obtenga el rendimiento de ventas deseado proviene de la variación de su administración. Por lo que no cuenta con un administrador de tiempo completo, cada seis meses se cambia al personal, lo que es causa de que no se esté brindando las soluciones necesarias a los problemas que se presentan (Guillin X & Pérez I, 2022).

Una administración deficiente como la que se presenta en el Comercial Gemelos Foyaing, ejercer un impacto negativo entre los comerciantes, los cuales no se sienten con el ánimo de seguir laborando en estas condiciones, además se forma, un alto grado de desmotivación, debido a esto los comerciantes no realizan sus actividades con normalidad dentro de la empresa.

**Funciones administrativas:** Se deben considerar las funciones básicas de la administración, como la planificación, organización, dirección y control. La planificación implica establecer metas y objetivos, mientras que la organización se refiere a la estructura organizativa y la asignación de recursos. La dirección implica liderar y motivar al personal, y el control implica monitorear el desempeño y hacer ajustes según sea necesario (Quispe A, Vasquez E, Menacho A, & Albitres E, 2020, pág. 3).

**Toma de decisiones:** La toma de decisiones efectiva es esencial para la gestión administrativa. Esto implica evaluar diferentes opciones, considerar factores como los recursos disponibles y los objetivos de la organización, y seleccionar la mejor alternativa (Arguello A, Llumiguano M, Gavilánez C, & Torres L, 2020).

**Gestión del talento humano:** En el ámbito de la gestión administrativa, es importante comprender los aspectos relacionados con la gestión del talento humano. Esto incluye reclutamiento y selección de personal, desarrollo de habilidades y capacitación, evaluación del desempeño, compensación y beneficios, y gestión del clima laboral (Quispe A, Vasquez E, Menacho A, & Albitres E, 2020).

**Gestión financiera:** La gestión financiera es crucial para el éxito de cualquier empresa. Esto implica una comprensión de los principios contables básicos, la elaboración y el seguimiento de presupuestos, la gestión de flujos de efectivo, la evaluación de la rentabilidad y la toma de decisiones financieras informadas (Guillin X & Pérez I, 2022).

**Gestión del marketing:** La gestión administrativa debe considerar también los aspectos relacionados con la comercialización de productos y servicios. Esto incluye la identificación de segmentos de mercado, la investigación de mercado, el desarrollo de estrategias de marketing, la gestión de la marca y la promoción de productos o servicios (Guillin X & Pérez I, 2022).

**Gestión de la calidad:** La calidad es un aspecto clave en la gestión administrativa. Se deben considerar enfoques como el control de calidad total, la mejora continua y la satisfacción del cliente. La implementación de sistemas de gestión de calidad, como ISO 9001, puede ser beneficioso para garantizar altos estándares de calidad en la operación del Comercial "Gemelos Foyaing".

### **Procesos Administrativos**

Para comprender los procesos administrativos y su impacto en el Comercial "Gemelos Foyaing" en la ciudad de Babahoyo en 2023 puede incluir los siguientes elementos:

**Planificación:** La planificación es el proceso de establecer metas y objetivos, así como determinar las acciones necesarias para alcanzarlos. En el contexto del Comercial "Gemelos Foyaing", una planificación adecuada puede ayudar a identificar las necesidades del negocio, definir estrategias para alcanzar el crecimiento y la rentabilidad, así como anticipar y responder a las demandas cambiantes del mercado (Chiavenato I, 2019, pág. 48).

**Organización:** La organización implica diseñar una estructura adecuada para la empresa, definir responsabilidades y establecer líneas de autoridad. En el caso del Comercial "Gemelos Foyaing", una organización efectiva puede mejorar la coordinación entre los diferentes departamentos, optimizar los flujos de trabajo y facilitar la toma de decisiones (Chiavenato I, 2019, pág. 48).

**Dirección:** La dirección se refiere a influir y motivar a los empleados para que trabajen hacia el logro de los objetivos organizacionales. En el contexto del Comercial "Gemelos

Foyaing", una dirección efectiva puede fomentar la colaboración, fomentar un ambiente de trabajo positivo y fomentar el desarrollo de habilidades y talento dentro de la organización.

### **La influencia de los diferentes estilos de liderazgo basados en la motivación en los resultados de desempeño de las organizaciones**

La globalización y la dinámica actual han transformado el papel de las organizaciones, donde la innovación, la tecnología y la capacidad de respuesta son cruciales para liderar en un entorno global diverso. La gestión efectiva trasciende fronteras, culturas e ideologías, y su impacto se define por su capacidad para mantenerse en diversos mercados a largo plazo. Las organizaciones modernas se enfrentan al desafío de alinear los intereses de todas las partes interesadas y establecer prácticas internas que promuevan la visión, la rentabilidad y la gestión sostenible (Universidad de Guanajuato, 2022).

Esto implica una planificación a corto, mediano y largo plazo para monitorear posibles problemas estructurales y promover el desarrollo armonioso.

El liderazgo desempeña un papel fundamental en este contexto. Los líderes y gerentes utilizan diferentes estilos de dirección para influir en el comportamiento de los empleados y lograr resultados positivos en las empresas.

**Estilo de dirección autocrático:** En este estilo, los líderes toman decisiones de manera unilateral sin involucrar a los empleados. La motivación se basa en la supervisión y el cumplimiento de instrucciones. Aunque puede generar resultados a corto plazo, puede disminuir la motivación intrínseca de los empleados y limitar la creatividad y el compromiso a largo plazo (Universidad Militar Nueva Granada, 2006, pág. 33).

**Estilo de dirección democrático:** Este estilo implica la participación activa de los empleados en la toma de decisiones y la resolución de problemas. Fomenta un entorno de trabajo colaborativo y puede generar altos niveles de motivación intrínseca, compromiso y creatividad (Universidad Militar Nueva Granada, 2006).

**Estilo de dirección laissez-faire:** En este estilo, los líderes delegan gran parte de la autoridad y la toma de decisiones a los empleados. La motivación se basa en la autonomía y la confianza en la capacidad de los empleados. Funciona mejor con empleados altamente capacitados y motivados, pero puede generar problemas si no se gestiona adecuadamente (Universidad de Guanajuato, 2022).

**Estilo de dirección transformacional:** Este estilo se basa en la inspiración y la visión compartida. Los líderes transformacionales motivan a los empleados al comunicar una visión convincente, establecer altos estándares y fomentar la innovación, puede generar un alto grado de compromiso, identificación con la organización y motivación intrínseca.

Es importante destacar que estos estilos de dirección no son mutuamente excluyentes, y los líderes pueden combinar elementos de diferentes estilos según las circunstancias y las necesidades de los empleados, el liderazgo se define como la capacidad de establecer metas, convencer y motivar a la fuerza laboral para lograr esas metas. Sin embargo, existen diversas definiciones y enfoques sobre el liderazgo, lo que demuestra su complejidad (Universidad de Guanajuato, 2022).

### **Importancia del Liderazgo en las gestiones empresariales**

La importancia del liderazgo en las organizaciones radica en su capacidad para influir en la competitividad, la calidad de los servicios y la sostenibilidad. El liderazgo eficaz se traduce en la toma de decisiones acertadas, la resolución de problemas y la adaptación al cambio. El liderazgo desempeña un papel crucial en la gestión y el éxito de las organizaciones modernas. Los diferentes estilos y enfoques de liderazgo pueden tener un impacto significativo en los indicadores de logros empresariales, y es importante que los líderes comprendan cómo adaptar su enfoque según las circunstancias y las necesidades de sus equipos (Stamateas B, 2019).

**Gestión de talento humano:** La gestión del talento humano se centra en reclutar, seleccionar, desarrollar y retener a los empleados más adecuados para el Comercial "Gemelos Foyaing". Una gestión del talento efectiva puede impulsar el compromiso y la productividad de los empleados, promover el desarrollo de habilidades y conocimientos, y garantizar un clima laboral positivo (Chiavenato I, 2019, pág. 76).

**Gestión de la cadena de suministro:** La gestión de la cadena de suministro abarca todas las actividades relacionadas con la adquisición, almacenamiento y distribución de productos. Para el Comercial "Gemelos Foyaing", una gestión eficiente de la cadena de suministro puede ayudar a minimizar los costos de inventario, mejorar los tiempos de entrega y asegurar la disponibilidad de productos para satisfacer la demanda de los clientes.

**Innovación y adaptabilidad:** En un entorno empresarial dinámico, la capacidad de innovar y adaptarse es crucial. El Comercial "Gemelos Foyaing" puede beneficiarse de la implementación de prácticas que fomenten la creatividad, la mejora continua y la capacidad de respuesta a los cambios en el mercado y las necesidades de los clientes (Chiavenato I, 2019).

Al considerar estos aspectos dentro del marco teórico, se puede comprender mejor cómo los procesos administrativos impactan en el Comercial "Gemelos Foyaing" en la ciudad de Babahoyo en 2023.

Es importante adaptar y personalizar estos procesos según las características específicas de la organización y su entorno empresarial para lograr resultados óptimos.

### **Importancia de la gestión administrativa dentro de las empresas comerciales**

La gestión administrativa juega un papel fundamental en el funcionamiento de las empresas comerciales.

"La gestión administrativa eficiente es clave para el éxito de las empresas comerciales en un entorno empresarial cada vez más competitivo, para optimizar sus recursos y procesos, lo que resulta en una mayor productividad y rentabilidad; en un mundo cada vez más

globalizado y digital, la gestión administrativa se vuelve crucial para mantener la competitividad de las empresas comerciales y adaptarse rápidamente a los cambios del mercado. (Informe anual de gestión empresarial, 2020.)

"La gestión administrativa eficiente garantiza una adecuada planificación, organización y control de las operaciones comerciales, lo que contribuye a minimizar riesgos y maximizar oportunidades de crecimiento". *International Journal of Business Administration*, 2021.

Estas citas resaltan la importancia de una gestión administrativa sólida y efectiva para el éxito y la supervivencia de las empresas comerciales en un entorno empresarial dinámico y desafiante.

### **Impacto de la gestión administrativa en empresas**

La gestión administrativa tiene un impacto significativo en el éxito y la eficiencia de las empresas.

- "La gestión administrativa eficiente es crucial para el crecimiento y la sostenibilidad de las empresas en un entorno empresarial cada vez más competitivo" (Forbes, 2019)
- "La gestión administrativa efectiva ayuda a las empresas a optimizar sus recursos, mejorar la productividad de los empleados y tomar decisiones informadas basadas en datos" (*Harvard Business Review*, 2020)
- "La digitalización de la gestión administrativa ha revolucionado la forma en que las empresas operan, permitiendo una mayor automatización, eficiencia y colaboración en toda la organización" (McKinsey & Company, 2021)
- "La gestión administrativa adecuada puede ayudar a las empresas a identificar y mitigar riesgos, mejorar la calidad del servicio al cliente y mantener una ventaja competitiva en el mercado" (Deloitte, 2020)

Estos fragmentos contextuales destacan la importancia de una gestión administrativa sólida y eficiente para el éxito empresarial en un contexto empresarial dinámico.

La implementación de prácticas administrativas efectivas puede tener un impacto significativo en diversos aspectos, como la toma de decisiones estratégicas, la asignación de recursos, la mejora de la productividad y la capacidad de adaptación a los cambios del mercado.

### **Estrategias para mejorar la gestión administrativa**

La gestión administrativa es fundamental para el buen funcionamiento de cualquier organización. Una gestión eficiente y efectiva puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso de una empresa.

**Establecer metas claras:** Es fundamental definir metas y objetivos claros para la organización. Estas metas deben ser específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo definido (SMART, por sus siglas en inglés). Al establecer metas claras, se brinda dirección y enfoque a los empleados, lo que permite una mejor coordinación y rendimiento (Parker M, 2019, pág. 34).

**Mejorar la comunicación interna:** La comunicación efectiva es esencial para una buena gestión administrativa. Se deben establecer canales de comunicación claros y abiertos entre los diferentes niveles jerárquicos y departamentos de la organización. Esto incluye reuniones regulares, uso de herramientas tecnológicas adecuadas, como correos electrónicos y sistemas de mensajería instantánea, y fomentar una cultura de comunicación abierta y transparente (Munch L, 2014).

**Optimizar los procesos:** La identificación y optimización de los procesos administrativos es crucial para mejorar la eficiencia y la productividad. Se deben analizar y documentar los procedimientos existentes, identificar posibles cuellos de botella y eliminar o mejorar las actividades que no agregan valor. La automatización de tareas repetitivas y el uso

de herramientas tecnológicas pueden ayudar a agilizar los procesos administrativos (Kindred P & Olivera P, 2019).

**Capacitar al personal:** La formación y capacitación continua del personal es esencial para mejorar la gestión administrativa. Se deben identificar las necesidades de capacitación de los empleados y proporcionarles oportunidades para adquirir nuevas habilidades y conocimientos relevantes para su función (Armas L, 2019).

**Utilizar tecnología adecuada:** La tecnología juega un papel fundamental en la gestión administrativa actual. El uso de software y herramientas especializadas puede ayudar a agilizar y optimizar muchas tareas administrativas, como la gestión de la información, la contabilidad, la planificación de recursos y la gestión del tiempo. Es importante evaluar las necesidades de la organización y seleccionar las soluciones tecnológicas que mejor se adapten a ellas (Arguello A, Llumiguano M, Gavilánez C, & Torres L, 2020, pág. 31).

**Fomentar el trabajo en equipo:** La colaboración y el trabajo en equipo son fundamentales para una gestión administrativa eficaz. Se deben fomentar las relaciones interdepartamentales, promover la colaboración entre diferentes equipos y establecer mecanismos para compartir conocimientos y experiencias.

**Evaluar y medir el desempeño:** es importante establecer indicadores clave de desempeño (KPI, por sus siglas en inglés) para evaluar y medir el desempeño de la gestión administrativa, estos KPI deben estar alineados con los objetivos establecidos y permitir realizar un seguimiento del progreso y tomar acciones correctivas cuando sea necesario. Además, se deben realizar evaluaciones periódicas del desempeño del personal y brindar retroalimentación constructiva para fomentar la mejora continua (Chiavenato I, 2019).

### **Análisis de la gestión administrativa mediante la matriz EFI**

La matriz EFI, también conocida como matriz de evaluación de factores internos, es una herramienta de análisis que se utiliza para evaluar la gestión administrativa de una

organización, esta matriz permite identificar y evaluar los factores internos que influyen en el desempeño de la empresa. La matriz EFI se divide en dos categorías principales: factores internos y factores externos. Los factores internos son aquellos que la empresa puede controlar y gestionar directamente, mientras que los factores externos son aquellos que están fuera del control directo de la organización. En la categoría de factores internos, se evalúan aspectos como la estructura organizativa, los recursos humanos, la cultura empresarial, los sistemas de información, la tecnología y los procesos internos. Estos factores internos son fundamentales para la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa de la empresa. Por otro lado, en la categoría de factores externos, se evalúan aspectos como el entorno económico, la competencia, las tendencias del mercado, las regulaciones gubernamentales y los factores socio-culturales.(Palacios L, 2016 (2019)).

Al evaluar cada uno de estos factores, se les asigna un puntaje en función de su importancia y su desempeño actual. Los puntajes pueden variar en una escala de 1 a 4, donde 1 representa un desempeño deficiente y 4 representa un desempeño sobresaliente.

La matriz EFI es una herramienta útil para identificar las fortalezas y debilidades de la gestión administrativa de una empresa, esta matriz combina tres áreas clave de análisis: factores estratégicos, factores financieros y factores internos.

#### **Componentes de la Matriz EFI:**

**Factores Estratégicos:** Estos son los elementos externos que pueden afectar la organización, como cambios en el entorno económico, político, social, tecnológico y competitivo. Estos factores pueden ser oportunidades que la organización puede aprovechar o amenazas que deben abordarse (McCarthy, 2018, pág. 51).

**Factores Financieros:** Estos se refieren a la salud financiera de la organización, incluyendo indicadores como ingresos, gastos, rentabilidad, liquidez y solvencia. Evaluar los

aspectos financieros ayuda a comprender si la organización tiene la capacidad de respaldar sus operaciones y proyectos estratégicos.

**Factores Internos:** Estos son los recursos y capacidades internas de la organización, como su fuerza laboral, infraestructura, tecnología, cultura organizacional y ventajas competitivas (McCarthy, 2018, pág. 34).

Comprender estos factores permite evaluar la capacidad de la organización para ejecutar sus estrategias.

### **Importancia de la Matriz EFI:**

**Evaluación Estratégica:** La matriz EFI ayuda a las organizaciones a evaluar su posición estratégica en relación con su entorno y a identificar oportunidades y amenazas clave. Esto permite ajustar y mejorar la estrategia para alinearse con las condiciones cambiantes del mercado.

**Gestión Financiera:** Analizar los factores financieros proporciona una visión clara de la salud financiera de la organización. Esto es crucial para tomar decisiones informadas sobre inversiones, financiamiento y gastos, y para asegurarse de que la organización pueda cumplir con sus obligaciones financieras.

**Optimización Interna:** Evaluar los factores internos permite a la organización identificar sus fortalezas y debilidades.

**Toma de Decisiones:** La matriz EFI proporciona una estructura analítica que facilita la toma de decisiones basadas en datos y hechos concretos. Ayuda a priorizar estrategias y acciones, evitando decisiones impulsivas o subjetivas.

**Comunicación Interna y Externa:** La matriz EFI puede ser una herramienta valiosa para comunicar la situación de la organización tanto interna como externamente. Facilita la comprensión de los desafíos y oportunidades que enfrenta la organización y cómo está abordando sus objetivos.

## **7. Marco Metodológico**

### **Método**

El método que se utilizó es el análisis de teoría fundamentada (ATF), dado que este método permitió analizar desde un punto de vista empírico, para luego contextualizar toda la teoría indagada estableciendo conexiones coherentes; luego se contrastó la información obtenida con la realidad que vive el comercial, y se comprobó mediante una matriz comparativa los hechos que acontecen, dando como resultado un margen de realidad elevado y acertado comparado con la teoría que se recopiló y contrastó. Adicionalmente, el proceso de contrastación se revela crucial en la validación del ATF. Al comparar los hallazgos con la experiencia vivida por los individuos de la empresa, se garantizaría que la teoría derivada de los datos refleja adecuadamente la realidad.

### **Técnicas**

La técnica que se utilizaron en el presente estudio de caso fueron:

#### **Matriz EFI:**

Permitió el análisis de los factores internos de la empresa.

#### **Entrevista:**

Esta técnica permitió conocer mediante un cuestionario a la propietaria y gerente de la empresa, el punto de vista de la situación y los problemas que afectan su negocio.

### **Instrumentos**

**Matriz EFI:** esta matriz contribuyó de forma positiva dado que permitió detectar y analizar los factores internos que causan problemas comercial Gemelos Foyaing.

**Cuestionario Abierto:** este instrumento permitió entrevistar al propietario mediante una reunión de Zoom para lograr conocer la opinión y así identificar un problema de forma concreta, para luego obtener resultados confiables que nos ayuden a buscar recomendar o sugerir algún tipo de acción para mejorar los puntos de quiebre dentro de la empresa estudiada.

## 8. Resultados

*Objetivo: Identificar los puntos críticos para luego ser contrastados con la realidad de la problemática.*

**Tabla 1 Entrevista la propietaria**

<b>COMERCIAL GEMELOS FOYAING</b>		
<i>Reactivo</i>	<i>Respuesta</i>	<i>Observaciones</i>
1. <i>Usted como propietario del comercial “Gemelos Foyaing” ¿Cómo considera la gestión administrativa que se aplica en la empresa?</i>	Considero que si hay falencias dado que desde la pandemia se realizó recorte de personal, y esto hace que la gestión administrativa sea deficiente por la escasez de personal	La propietaria esta consiente de sus falencias y que esta corto de personal
2. <i>¿Cree usted que su empresa tiene un problema de administración?</i>	Si, este problema se causó por los cambios entorno a los estragos de la pandemia y la crisis que atraviesa el país	El propietario si considera que su administración se ha deteriorado más después de la pandemia
3. <i>¿Considera usted la planificación como una actividad importante para su empresa?</i>	Si, dado que ayuda mantener un control de las actividades y un orden específico orientado a la misión y visión de la empresa en conjunto con los objetivos.	Se logra establecer el desconocimiento de la propietaria de los procesos consecutivos que conlleva una correcta planificación dentro de la empresa dado que ayuda a cumplir los objetivos de la empresa.
4. <i>¿Cuenta usted con un gerente, administrador de tiempo completo?</i>	No, en general la empresa depende del tiempo que tenga disponible mis hijos y no hay alguien como tal establecido en el mando empresarial	La propietaria no cuenta con un gerente solo cuenta con la ayuda imparcial de sus hijos para mantener la empresa
5. <i>¿Considera usted que la falta de personal administrativo afecta a la gestión administrativa convirtiéndola en deficiente?</i>	Si, dado que la sobrecarga de trabajo en las personas que colaboran de tiempo imparcial no es suficiente para diseñar un plan o estrategias para el mejoramiento de la gestión dentro de la empresa.	La dueña de la empresa asegura que la falta de empleados hace su gestión administrativa deficiente
6. <i>¿De acuerdo a su criterio podría describir el mayor problema que desde su punto de vista afecta a su empresa?</i>	La falta de gestión y procesos administrativos, los cuales no están aplicados y otros ni siquiera están aplicándose bien.	El no aplicar los procesos administrativos, y también aplicarlos pero no de forma correcta.

*Elaborado Por: Brenda Roxana Sánchez Torres*

**Tabla 2 Matriz de perfil de capacidades internas (PCI)**

Antes de realizar la matriz de evaluación de factores internos (MEFI), se debe realizar la matriz de perfil de capacidades interna de la empresa, el cual detallaremos a continuación:

CAPACIDADES		Fortaleza		Debilidad		Impacto		
		Mayor	Menor	Mayor	Menor	Alto	Medio	Bajo
<b>Capacidad directiva</b>	Misión			x		x		
	Visión			x		x		
	Objetivos			x		x		
	Metas, planes y políticas		x			x		
	Imagen corporativa		x			x		
	Control de gestión	x				x		
	Comunicación		x				x	
	Estrategias organizacionales	x						x
	Autoridad	x				x		
	Manejo de teorías administrativas				x		x	
	Estructura organizacional	x				x		
	Coordinación e integración	x				x		
	Niveles de responsabilidad social	x					x	
	Conocimiento de procedimientos y procesos		x				x	
	Conocimiento de funciones	x					x	
	Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes		x					x
	Habilidad para atraer y mantener gente altamente creativa	x					x	
	Agresividad para enfrentar la competencia		x					x
	Toma de decisiones		x			x		
	Liderazgo	x					x	
Motivación a trabajadores			x		x			
Preparación profesional	x						x	
Integridad y ética		x				x		
<b>Capacidad tecnológica e infraestructura</b>	Nivel de tecnología utilizada en los proyectos	x				x		
	Nivel tecnológico en las instalaciones de la organización	x					x	
	Capacidad de innovación				x		x	
	Efectividad en los procesos y la entrega				x	x		
	Vanguardia tecnológica				x		x	
<b>Capacidad del talento humano</b>	Capacidad y desarrollo del manual de funciones	x					x	
	Departamento de personal				x		x	
	Evaluación de desempeño	x				x		
	Nivel académico	x				x		
	Experiencia laboral	x				x		

	<i>Estabilidad laboral</i>	<i>x</i>		<i>x</i>	
	<i>No se presenta rotación</i>	<i>x</i>			<i>x</i>
	<i>Ausentismo</i>		<i>x</i>		<i>x</i>
	<i>Sentido de pertenencia y compromiso</i>	<i>x</i>		<i>x</i>	
	<i>Motivación en el trabajo</i>		<i>x</i>	<i>x</i>	
	<i>Nivel de remuneración</i>		<i>x</i>	<i>x</i>	
	<i>Accidentalidad</i>		<i>x</i>		<i>x</i>
<b>Capacidad financiera</b>	<i>Recursos existentes disponibles</i>	<i>x</i>		<i>x</i>	
	<i>Estado de pérdidas y ganancias</i>	<i>x</i>			<i>x</i>
	<i>Acceso a capital cuando se requiere</i>	<i>x</i>		<i>x</i>	
	<i>Capacidad de endeudamiento</i>	<i>x</i>			<i>x</i>
	<i>Rentabilidad, retorno de la inversión</i>	<i>x</i>			<i>x</i>
	<i>Liquidez</i>	<i>x</i>			<i>x</i>
	<i>Capacidad financiera para satisfacer la demanda</i>		<i>x</i>		<i>x</i>
	<i>Estabilidad de costos</i>		<i>x</i>		<i>x</i>
	<i>Habilidad para mantenerse ante la demanda cíclica</i>		<i>x</i>		<i>x</i>

**Fuente:** <https://aprendizajeactivo.com.ar/inde>

**Elaborado Por:** Brenda Roxana Sánchez Torres

Luego con los resultados obtenidos de la matriz de perfil de capacidades internas se expresará mediante el siguiente resultado

**Tabla 3 Matriz EFI**

**Objetivo:** Identificar los factores internos que influyen en la gestión administrativa de la empresa

<b>FACTORES INTERNOS CLAVES DE ÉXITO</b>	<b>PONDERACION</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PROMEDIO</b>
<i>Estrategias organizacionales</i>	0,04	3	0,12
<i>Conocimiento de procedimientos y procesos</i>	0,04	4	0,16
<i>Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes</i>	0,04	3	0,12
<i>Desarrollo Web</i>	0,11	1	0,11
<i>Motivación a trabajadores</i>	0,04	1	0,04
<i>Toma de decisiones</i>	0,08	3	0,24
<i>Nivel de tecnología utilizada en los proyectos</i>	0,07	4	0,28
<i>Valor agregado en los productos</i>	0,07	3	0,21
<i>Evaluación de desempeño</i>	0,04	3	0,12
<i>Sentido de pertenencia y compromiso</i>	0,06	4	0,24
<i>Publicidad efectiva</i>	0,04	2	0,08
<i>Sistema de seguridad y salud en el trabajo</i>	0,06	3	0,18
<i>Servicio al cliente</i>	0,05	2	0,1
<i>Estado de pérdidas y ganancias</i>	0,05	3	0,15
<i>Capacidad de endeudamiento</i>	0,05	3	0,15
<i>Capacidad financiera para satisfacer la demanda</i>	0,05	3	0,15
<b>TOTAL</b>	0,89	45	2,45

**Fuente:** <https://aprendizajeactivo.com.ar/inde>

**Elaborado Por:** Brenda Roxana Sánchez Torres

## **9. Discusión de Resultados**

Dentro de la investigación se ha detectado que la gestión administrativa del negocio ha sido calificada como deficiente porque mayoría de las respuestas carecían de conocimiento en la totalidad de su gestión administrativa, esta situación ha generado diversas opiniones y preocupación por parte de la propietaria, en la identificación de problemas, fue esencial analizar los resultados de la encuesta para establecer las áreas específicas donde se ha encontrado una gestión deficiente o problemática en general que afecta la empresa de forma agresiva.

La falta de organización en las finanzas, dirección y administración en general son problemas relacionados con el control empresarial, una comunicación inadecuada entre los departamentos o con los clientes, entre otros aspectos que se han detectado mediante la encuesta a la propietaria, la deficiente gestión administrativa puede tener un impacto significativo en la eficiencia operativa y, en última instancia, en la rentabilidad del negocio. Es importante discutir cómo estos problemas han afectado las operaciones diarias de la empresa, causando la insatisfacción del cliente afectando la imagen corporativa.

Se identificó a los responsables de la gestión administrativa y cómo se puede mejorar la situación lo que puede implicar revisar los procesos internos, brindar capacitación al personal, considerar cambios en la estructura organizativa o incluso evaluar si se necesita contratar a personal especializado en administración, la encuesta debe considerarse como una oportunidad para aprender y crecer. La importancia de una comunicación clara y abierta dentro de la empresa, es esencial que los propietarios y el personal se sientan cómodos compartiendo sus preocupaciones y sugerencias para que puedan abordarse los problemas de manera efectiva; por otro lado, también se debe hacer una Reevaluación de objetivos.

Es posible que los objetivos y metas actuales de la empresa necesiten revisarse para reflejar las áreas que requieren mejoras en la gestión administrativa, alinear las metas con las áreas problemáticas puede ayudar a dirigir los esfuerzos hacia soluciones concretas, incorporar

retroalimentación del cliente; además de la encuesta interna, es importante considerar la opinión de los clientes. La retroalimentación de los clientes puede ofrecer una visión adicional sobre cómo la mala gestión administrativa ha afectado su experiencia y qué áreas necesitan mejoras urgentes.

Los resultados de la encuesta han sido un punto constructivo, dado que se ha enfocado en identificar problemas, proponer soluciones y promover una cultura de mejora continua en "Gemelos Foyaing". Aprovechar esta oportunidad para abordar los problemas y trabajar en conjunto para mejorar la gestión administrativa puede marcar una gran diferencia en el futuro del negocio. La matriz EFI (Evaluación de Factores Internos) es una herramienta de análisis estratégico que permite evaluar la posición interna de una empresa mediante la identificación y valoración de sus fortalezas y debilidades.

El propósito de esta matriz fue ayudar a la empresa a comprender sus capacidades y limitaciones internas para desarrollar estrategias efectivas. En el caso de la empresa "Gemelos Foyaing", la matriz EFI ha arrojado una calificación que muestra una mayor cantidad de debilidades que fortalezas. Esto arroja como resultado que la empresa enfrenta ciertos desafíos y carencias en su gestión interna que podrían estar afectando su rendimiento y competitividad en el mercado, es fundamental analizar las debilidades y fortalezas identificadas para tomar decisiones informadas y mejorar la posición competitiva de la empresa.

Algunas acciones que se podrían considerar para lograr un fortalecimiento empresarial es el fortificar áreas débiles, es decir identificar las debilidades más significativas y diseñar planes de acción para abordarlas, en este caso el sector administrativo interno. Esto podría incluir mejoras en la capacitación del personal, adopción de nuevas tecnologías y la optimización de procesos. Aprovechar las fortalezas existentes, en este caso identificar las fortalezas y aprovecharlas al máximo para obtener ventajas competitivas, el enfocarse en áreas

donde la empresa destaque y posicionarse como líder en ese ámbito, realizando un análisis detallado de la competencia para identificar oportunidades y amenazas externas.

Esto permitiría adoptar las estrategias internas para enfrentar mejor el entorno competitivo, evaluar la propuesta de valor de la empresa y asegurarse de que esté alineada con las necesidades del mercado y las expectativas de los clientes. De igual manera que fomentar y estimular la innovación y el pensamiento creativo dentro de la empresa para generar nuevas soluciones y productos que puedan diferenciarla en el mercado, es importante destacar que el análisis de la matriz EFI es solo el primer paso para mejorar la gestión de la empresa.

La implementación efectiva de las estrategias y planes de acción derivados de esta evaluación será esencial para lograr mejoras significativas en su desempeño y competitividad a largo plazo, dado que brinda de forma oportuna estrategias muy bien diseñadas de acuerdo al sector empresarial en el que se encuentra la empresa comercial Gemelos Foyaing en la ciudad de Babahoyo, el aplicar un planificación adecuada podría ahorrar tiempo, recursos y mejorar la calidad en su gestión administrativa, al igual que reducir costes por operaciones no ejecutadas de forma correcta o en los tiempos establecidos.

Este proceso proveerá de manera puntual estrategias hábilmente confeccionadas, en completa consonancia con las exigencias del sector empresarial que alberga a la compañía comercial Gemelos Foyaing en la localidad de Babahoyo. La implementación apropiada de una planificación adecuada podría conllevar ahorros tanto en términos temporales como de recursos, en simultáneo con una amplificación en la calidad de su administración, de igual manera, se espera una disminución de gastos asociados a operaciones ejecutadas de manera inapropiada o fuera de los plazos establecidos, beneficiando a la empresa.

Finalmente, la monitorización constante de los resultados y el ajuste de la estrategia en función de los datos y las tendencias emergentes permitirán a Gemelos Foyaing mantenerse adaptable y competitivo en el mercado empresarial de Babahoyo y más allá.

## **10. Conclusiones**

De acuerdo con lo estudiado la implementación de tecnología ayuda al mejoramiento interno y externo, para el crecimiento y la mejora continua del comercial, la utilización de tecnologías modernas para la gestión de inventarios, ventas, procesos administrativos eficientes, enfoques de capacitación y desarrollo del personal son estrategias perfectamente viables para la mejora continua.

Por otra parte, se puede decir que las estrategias, el análisis y el control interno constante, son la base principal para la elaboración de planes, ya que permite que las empresas logren la correcta gestión de los procesos administrativos, utilizar los procesos de planeación, dirección, control, y ejecución hacen de las gestiones administrativas exitosas, para la optimización de servicios.

Para finalizar es necesario aplicar los procesos de administración de forma correcta, utilizando estrategias, planes y realizando controles para una correcta ejecución mediante los ejes jerárquicos de dirección general.

De acuerdo con Lourdes Munch de Galindo en su libro de Gestión organizacional dice que:

La administración es un proceso integral que abarca la planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades de una organización, este enfoque busca lograr la eficiencia y eficacia en la consecución de los objetivos organizacionales (pág. 54).

Por cuanto puedo concluir que la gestión administrativa es la base principal de toda organización, dado que brinda parámetros a seguir para los modelos administrativos eficientes dentro de cada empresa sin importar el sector al que pertenezca, ni el tamaño ni el giro comercial; dado que todos los modelos que se emplean en la gestión administrativos tienden a fortalecer las organizaciones.

## 11. Recomendaciones

- La implementación un software o sistema de gestión de inventario ayudará a llevar un control más eficiente de los productos en existencia, evitará pérdidas por productos vencidos o robados, permanece atento a las últimas tendencias tecnológicas y cambios en el mercado, esto puede incluir el uso de software de contabilidad, sistemas de facturación electrónica, logística integral y herramientas de gestión de clientes (CRM) para mejorar la eficiencia.
- Implementar estrategias de control interno como la evaluación de desempeño para evitar y reducir el margen de errores.
- Definir y comunicar las políticas internas y procedimientos para todos los empleados, estos documentos deben incluir detalles sobre cómo se manejan las ventas, devoluciones, quejas de clientes, manejo de caja, entre otros.
- Capacitar al personal y contratar personal con habilidades de acuerdo a los puestos de trabajo para reducir errores.

## Referencias Bibliográficas

- Acosta, M., Salas, L., Jimenez, M., & Guerra, M. (2019). *La Administracion Empresarial*. Mexico: PEARSON.
- Andrade M, M. (23 de Octubre de 2018). <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7302/1/T3173-MDTH-Cuesta-Estilos.pdf>. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7302/1/T3173-MDTH-Cuesta-Estilos.pdf>
- Arguello A, A., Llumiguano M, M., Gaviláñez C, C., & Torres L, L. (2020). *Administración de Empresas (Elementos Basicos)*. Ecuador; Bolivar, Guayas : ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE CIENCIAS NEUTROSÓFICAS.
- Armas L, L. (2019). *Importancia de la informática para los estudiantes de administración*. Argentina : PEARSON. Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/informatica-en-administracion#:~:text=La%20inform%C3%A1tica%20en%20administraci%C3%B3n%20resulta,la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.
- Beltran J, J. (2018). *Evolución de la Administracion*. Medellin: Luis Amigo.
- Carro R, R., & Gonzalez D, D. (2019). *Administracion de la Calidad Total*. Argentina: Mc Graw Hill.
- Chiavenato I, I. (2019). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION una vision global de la moderna administracion de las organizaciones*. Mexico: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.
- Cuesta E, E. (2020). *Estilos de liderazgo y su influencia en la sustentabilidad de las organizaciones de servicios de remediación ambiental ecuatorianas en la provincia de Orellana*. Quito, Ecuador : Universidad Andina Simón Bolívar .
- Deloitte. (8 de Julio de 2020). *Deloitte*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/ec/es/pages/deloitte-analytics/articles/informativo-gerencial-2022.html>
- Forbes. (2019). *Gestion Administrativa Eficiente* . *Forbes* , 3, 7.
- Friedman J, J. (2020). *Administracion y Gestion Empresarial*. Mexico: Pearson.
- Goleman G, D. (2018). *Liderazgo*. Mexico: PLAZAS.
- Guillin X, X., & Pérez I, I. (2022). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA*. Quevedo; Ecuador : Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador.
- Harvard Business Reveiw. (21 de Agosto de 2020). *Harvard Business Reveiw*. Obtenido de <https://hbr.org/>
- Kindred P, P., & Olivera P, P. (2019). *Administracion de empresas*. España: MC GRAWHILLS.
- Kotter J, J. (2000). *Quien hace los Lideres*. Argentina: Mc GrAw Hill´s.
- McKinsey & Company. (23 de Abril de 2021). *McKinsey & Company*. Obtenido de <https://www.mckinsey.com/featured-insights/2021-year-in-review>
- Munch L, L. (2014). *Administración Gestión organizacional enfoques y proceso administrativo.(Administración general)*. Mexico: Pearson.
- Palacios L, L. (2016 (2019)). *Direccion Estrategicas* . Mexico: ECOE EDICIONES .
- Parker M, M. (2019). *Teoria de las Relaciones Humanas y la Administracion* . Madrid- Spain: PEARSON EDICIONES.
- Quispe A, A., Vasquez E, E., Menacho A, A., & Albitres E, E. (2020). *Gestión administrativa y planeamiento estratégico en la gestión de recursos financieros UGEL-04-2020*. Piura, Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Rodriguez R, R. (2019). *LIBRO PREVISION DE VENTAS Y FIJACION DE OBJETIVOS*. Mexico: Ediciones Republica.

Stamateas B, B. (2019). *Liderazgo exitoso*. Madrid, España: SAMPLE.  
wordpress.com. (2018). *josain.wordpress.com*. Obtenido de josain.wordpress.com:  
<https://actcita07josain.wordpress.com/2018/05/19/el-contexto-de-la-administracion-de-recursos-humanos/>

**Anexos**

*Anexo 1 Carta de Aceptación*

**COMERCIAL GEMELOS FAYAING**

Babahoyo, 08 de agosto del 2023

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **“COMERCIAL GEMELOS FAYAING”** de la provincia de los Ríos cantón Babahoyo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** a la estudiante **SANCHEZ TORRES BRENDA ROXANA** 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 en el comercial “Gemelos Foyaing” en la ciudad de Babahoyo periodo, 2022** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente



Plumado a la electrónica mediante: **ELOISA HERLINDA**  
**PAGUAY AMAGUAYA**

Sra. Paguay Amaguaya Eloisa Herlinda

1202536940001

eloisapaguay7@gmail.com

0989805860

## Anexo 2 RUC de la Empresa



**Certificado**  
Registro Único de Contribuyentes

<b>Apellidos y nombres</b>		<b>Número RUC</b>
PAGUAY AMAGUAYA ELOISA HERLINDA		1202536940001
<b>Estado</b>	<b>Régimen</b>	<b>Artesano</b>
ACTIVO	RIMPE - EMPRENDEDOR	No registra
<b>Fecha de registro</b>	<b>Fecha de actualización</b>	
19/08/1996	16/01/2023	
<b>Inicio de actividades</b>	<b>Reinicio de actividades</b>	<b>Cese de actividades</b>
25/06/1996	No registra	No registra
<b>Jurisdicción</b>		<b>Obligado a llevar contabilidad</b>
ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO		SI
<b>Tipo</b>	<b>Agente de retención</b>	<b>Contribuyente especial</b>
PERSONAS NATURALES	SI	NO

### Domicilio tributario

#### Ubicación geográfica

Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: DR. CAMILO PONCE

#### Dirección

Calle: 5 DE JUNIO Número: 1211 Intersección: FLORES Referencia: FRENTE A PAÑALERA POCOYO

### Medios de contacto

Celular: 0989805860 Teléfono domicilio: 052732831 Email: eloisapaguay7@gmail.com

### Actividades económicas

- C18110402 - ACTIVIDADES DE IMPRESIÓN DE PÓSTERS, GIGANTOGRAFÍAS, CATÁLOGOS DE PUBLICIDAD, PROSPECTOS Y OTROS IMPRESOS PUBLICITARIOS MEDIANTE IMPRESIÓN POR OFFSET, FOTOGRAFACIÓN, IMPRESIÓN FLEXOGRÁFICA E IMPRESIÓN EN OTROS TIPOS DE PRENSA, MAQUINAS AUTOCOPISTAS, IMPRESORAS ESTAMPADORAS, ETCÉTERA, INCLUIDA LA IMPRESIÓN RÁPIDA.
- G48499504 - VENTA AL POR MAYOR DE ARTÍCULOS DE PLÁSTICO.
- G48499602 - VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA.
- G48499903 - VENTA AL POR MAYOR DE INSTRUMENTOS MUSICALES.
- G48510101 - VENTA AL POR MAYOR DE COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO.
- G48591201 - VENTA AL POR MAYOR DE MUEBLES DE OFICINA.
- G48599501 - VENTA AL POR MAYOR DE EQUIPO DE SEGURIDAD, INCLUSO PARTES Y PIEZAS Y MATERIALES CONEXOS.
- G47190001 - VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS ENTRE LOS QUE NO PREDOMINAN LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, ACTIVIDADES DE VENTA DE: PRENDAS DE VESTIR, MUEBLES, APARATOS, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, COSMÉTICOS, ARTÍCULOS DE JOYERÍA Y BISUTERÍA, JUGUETES, ARTÍCULOS DE DEPORTE, ETCÉTERA.
- G47520101 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA: MARTILLOS, SIERRAS, DESTORNILLADORES Y PEQUEÑAS HERRAMIENTAS EN GENERAL, EQUIPO Y MATERIALES DE PREFABRICADOS PARA ARMADO CASERO (EQUIPO DE BRICOLAJE); ALAMBRES Y CABLES ELÉCTRICOS, CERRADURAS, MONTAJES Y ADORNOS, EXTINTORES, SEGADORAS DE CÉSPED DE CUALQUIER TIPO, ETCÉTERA EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.

1/2

www.sri.gob.ec

## Anexo 3 Certificado del Anti-plagio Generado por Compilatio



**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magíster

### Gestión administrativa en el comercial "Gemelos Foyaing" en la ciudad de Babahoyo período 2022

Proyecto Final de Titulación

**7%**  
Similitudes

**2%**  
Texto entre comillas  
< 1% similitudes entre comillas

**< 1%**  
Idioma no reconocido

Nombre del documento: PROYECTO FINAL BRENDA SANCHEZ TORRES.docx

ID del documento: 57717b3dd2e9e485d647d238f483f0a618a6e55f

Tamaño del documento original: 58,5 kB

Autor: Brenda Roxana Sanchez Torres

Depositante: Brenda Roxana Sanchez Torres

Fecha de depósito: 13/9/2023

Tipo de carga: ur\_submission

fecha de fin de análisis: 13/9/2023

Número de palabras: 9121

Número de caracteres: 61.719

Ubicación de las similitudes en el documento:



#### Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://blogs.ugto.mx/ha/clase-digital-3-liderazgo-y-toma-de-decisiones/">blogs.ugto.mx   Clase digital 3. Liderazgo y toma de decisiones - Recursos Educat...</a> <small>https://blogs.ugto.mx/ha/clase-digital-3-liderazgo-y-toma-de-decisiones/</small> 2 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (230 palabras)
2	<a href="#">ILVAY CARANQUI ALEX COMPILATIOS ARCHIVO.docx   Gestión de Talent...</a> #ba9f6d <small>El documento proviene de mi grupo</small>	1%		Palabras idénticas: 1% (110 palabras)
3	<a href="#">Documento de otro usuario</a> #20a55a <small>El documento proviene de otro grupo</small> 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (86 palabras)
4	<a href="http://www.redalyc.org/pdf/509/50901107.pdf">www.redalyc.org   El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cu...</a> <small>http://www.redalyc.org/pdf/509/50901107.pdf</small> 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (52 palabras)
5	<a href="#">GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MICROEMPRESA WORKSTECH REPARAC...</a> #57e048 <small>El documento proviene de mi grupo</small>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)

#### Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="#">CASO DE ESTUDIO FINAL- ATENCION AL CLIENTE FASHION CENTER.docx ...</a> #d66058 <small>El documento proviene de mi grupo</small>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (32 palabras)
2	<a href="#">GARCIA ORTIZ NEIL ALEXANDER - ESTUDIO DE CASO.docx   GARCIA ORTL...</a> #08c488 <small>El documento proviene de mi grupo</small>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)
3	<a href="http://www.redalyc.org/pdf/542/54202702.pdf">www.redalyc.org   Dos décadas de investigación y desarrollo en liderazgo transfor...</a> <small>http://www.redalyc.org/pdf/542/54202702.pdf</small>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (16 palabras)
4	<a href="http://www.gestopolis.com/habilidades-gerenciales-liderazgo/">www.gestopolis.com   Habilidades gerenciales y liderazgo • gestopolis</a> <small>http://www.gestopolis.com/habilidades-gerenciales-liderazgo/</small>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (18 palabras)
5	<a href="https://ambartlab.com.ar/roles-y-funciones-de-un-supervisor/#:~:text=El%20supervisor%20desempe%C3%B1a%20un%20papel%20clave%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20del%20trabajo,el%20supervisor%20debe%20ser%20capaz%20de%20motivar%20a%20su%20equipo%20de%20trabajo,el%20supervisor%20debe%20ser%20capaz%20de%20motivar%20a%20su%20equipo%20de%20trabajo">ambartlab.com.ar   El papel clave del supervisor: funciones y responsabilidades - ...</a> <small>https://ambartlab.com.ar/roles-y-funciones-de-un-supervisor/#:~:text=El%20supervisor%20desempe%C3%B1a%20un%20papel%20clave%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20del%20trabajo,el%20supervisor%20debe%20ser%20capaz%20de%20motivar%20a%20su%20equipo%20de%20trabajo,el%20supervisor%20debe%20ser%20capaz%20de%20motivar%20a%20su%20equipo%20de%20trabajo</small>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)

**Fuente mencionada (sin similitudes detectadas)** Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1 <https://aprendizajeactivo.com.ar/inde>

*Anexo 4 Matriz de Encuesta*

---

**COMERCIAL GEMELOS FOYAING**

---

<i>Reactivo</i>	<i>Respuesta</i>	<i>Observaciones</i>
<i>1 Usted como propietario del comercial “Gemelos Foyaing” ¿Cómo considera la gestión administrativa que se aplica en la empresa?</i>		
<i>2 ¿Cree usted que su empresa tiene un problema de administración?</i>		
<i>3 ¿Considera usted la planificación como una actividad importante para su empresa?</i>		
<i>4 ¿Cuenta usted con un gerente, administrador de tiempo completo?</i>		
<i>5 ¿Considera usted que la falta de personal administrativo afecta a la gestión administrativa convirtiéndola en deficiente?</i>		
<i>6 ¿De acuerdo a su criterio podría describir el mayor problema que desde su punto de vista afecta a su empresa?</i>		

---

*Fuente: Microsoft Word*

*Elaborado Por: Brenda Roxana Sánchez Torres*

**Anexo 5 Matriz de perfil de capacidades internas (PCI)**

CAPACIDADES		Fortaleza		Debilidad		Impacto		
		Mayor	Menor	Mayor	Menor	Alto	Medio	Bajo
<b>Capacidad directiva</b>	Misión			x		x		
	Visión			x		x		
	Objetivos			x		x		
	Metas, planes y políticas		x			x		
	Imagen corporativa		x			x		
	Control de gestión	x				x		
	Comunicación		x				x	
	Estrategias organizacionales	x						x
	Autoridad	x				x		
	Manejo de teorías administrativas				x		x	
	Estructura organizacional	x				x		
	Coordinación e integración	x				x		
	Niveles de responsabilidad social	x					x	
	Conocimiento de procedimientos y procesos		x				x	
	Conocimiento de funciones	x					x	
	Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes		x					x
	Habilidad para atraer y mantener gente altamente creativa	x					x	
	Agresividad para enfrentar la competencia		x					x
	Toma de decisiones		x			x		
	Liderazgo	x					x	
Motivación a trabajadores			x		x			
Preparación profesional	x						x	
Integridad y ética		x				x		
<b>Capacidad tecnológica e infraestructura</b>	Nivel de tecnología utilizada en los proyectos	x				x		
	Nivel tecnológico en las instalaciones de la organización	x					x	
	Capacidad de innovación				x		x	
	Efectividad en los procesos y la entrega				x	x		
	Vanguardia tecnológica				x		x	
<b>Capacidad del talento humano</b>	Capacidad y desarrollo del manual de funciones	x					x	
	Departamento de personal				x		x	
	Evaluación de desempeño	x				x		
	Nivel académico	x				x		
	Experiencia laboral	x				x		
	Estabilidad laboral	x				x		
	No se presenta rotación	x						x
Ausentismo		x				x		

	<i>Sentido de pertenencia y compromiso</i>	x		x	
	<i>Motivación en el trabajo</i>			x	x
	<i>Nivel de remuneración</i>			x	x
	<i>Accidentalidad</i>		x		x
<b>Capacidad financiera</b>	<i>Recursos existentes disponibles</i>	x		x	
	<i>Estado de pérdidas y ganancias</i>	x			x
	<i>Acceso a capital cuando se requiere</i>	x		x	
	<i>Capacidad de endeudamiento</i>	x			x
	<i>Rentabilidad, retorno de la inversión</i>	x			x

**Fuente:** <https://aprendizajeactivo.com.ar/inde>

**Elaborado Por:** Brenda Roxana Sánchez Torres

### **Anexo 6 Matriz EFI**

<b>FACTORES INTERNOS CLAVES DE ÉXITO</b>	<b>PONDERACION</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PROMEDIO</b>
<i>Estrategias organizacionales</i>			
<i>Conocimiento de procedimientos y procesos</i>			
<i>Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes</i>			
<i>Desarrollo Web</i>			
<i>Motivación a trabajadores</i>			
<i>Toma de decisiones</i>			
<i>Nivel de tecnología utilizada en los proyectos</i>			
<i>Valor agregado en los productos</i>			
<i>Evaluación de desempeño</i>			
<i>Sentido de pertenencia y compromiso</i>			
<i>Publicidad efectiva</i>			
<i>Sistema de seguridad y salud en el trabajo</i>			
<i>Servicio al cliente</i>			
<i>Estado de pérdidas y ganancias</i>			
<i>Capacidad de endeudamiento</i>			
<i>Capacidad financiera para satisfacer la demanda</i>			
<b>TOTAL</b>			

**Fuente:** <https://aprendizajeactivo.com.ar/inde>

**Elaborado Por:** Brenda Roxana Sánchez Torres

*Anexo 7 Logo de la Empresa*



*Autor: Comercial Gemelos Foyain*