



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E**  
**INFORMÁTICA**  
**PROCESO DE TITULACIÓN**  
**JUNIO 2023 – OCTUBRE 2023**  
**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**  
**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA**  
**COMERCIAL**

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EXPORTADORA DE CACAO GLOBAL**  
**COCOA S.A.S DEL CANTÓN BABAHOYO, PERIODO 2022.**

**EGRESADA:**

**STEFANIA CAROLINA MÁRQUEZ SANDOYA**

**TUTOR:**

**ING. LUIS LOZANO CHAGUAY.**

**AÑO**

**2023**

## **RESUMEN**

El presente estudio de caso se efectuó en la Provincia Los Ríos, cantón Babahoyo, en la Exportadora de cacao Global Cocoa, la cual se encuentra habilitada desde el 8 de febrero del 2022 con esa razón social pero los propietarios se encuentran laborando en este sector cacaotero durante más de 30 años, adicional a la exportación del cacao, también comercializan chocolate como producto terminado el cual ha tenido mucho éxito en el mercado. El proyecto se enfoca en analizar la Gestión Administrativa que se maneja en la compañía, con la verificación y constancia de que los procesos, reglamentos y procedimientos internos se encuentren cumpliendo a cabalidad, como también el análisis de los ingresos y egresos que posee la misma y el posicionamiento que maneja actualmente en el mercado cacaotero del cantón, sin embargo, cabe indicar que se encontraron falencias en cuanto a las operaciones que realiza el departamento de inventario con la confusión que se genera al momento de coordinar un embarque por la falta de comunicación interna que existe, así también por parte del departamento administrativo los cuales realizan actividades que no están acorde al cargo que se encuentran ocupando. La metodología que se utilizó en la investigación fue descriptiva-deductiva, con el tipo de investigación cuali-cuantitativa y las técnicas y herramientas: entrevista y encuesta. La investigación se enfoca en la Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control y su relación con el proyecto Gestión de procesos gerenciales y administrativos en el sector público y privado.

Palabras claves: Gestión administrativa, Desempeño laboral, atención al cliente.

## **ABSTRAC**

The present case study was carried out in the Los Ríos Province, Babahoyo canton, in the Global Cocoa cocoa exporter, which has been enabled since February 8, 2022 with that company name but the owners are working in this cocoa sector. For more than 30 years, in addition to exporting cocoa, they also market chocolate as a finished product which has been very successful in the market. The project focuses on analyzing the Administrative Management that is managed in the company, with the verification and proof that the internal processes, regulations and procedures are fully complied with, as well as the analysis of the income and expenses that the company has and the positioning that it currently manages in the cocoa market of the canton, however, it should be noted that shortcomings were found in terms of the operations carried out by the inventory department with the confusion that is generated when coordinating a shipment due to the lack of internal communication. that exists, as well as by the administrative department which carry out activities that are not in accordance with the position they are occupying. The methodology used in the research was descriptive-deductive, with the type of qualitative-quantitative research and the techniques and tools: interview and survey. The research focuses on Financial, Administrative, Tax Management, Audit and Control and its relationship with the project Management of managerial and administrative processes in the public and private sector.

Keywords: Administrative management, job performance, customer service.

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>DESARROLLO</b> .....	3
<b>PLANIFICACIÓN</b> .....	4
<b>ORGANIZACIÓN</b> .....	5
<b>DIRECCIÓN</b> .....	6
<b>COORDINACIÓN</b> .....	7
<b>CONTROL</b> .....	8
<b>CONSLUSIONES</b> .....	20
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	21

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Clima Laboral .....	15
<b>Tabla 2 :</b> Posicionamiento del negocio en el Mercado.....	16
<b>Tabla 3:</b> Control Interno de la Compañía.....	17
<b>Tabla 4:</b> Capacitación del personal. ....	18
<b>Tabla 5:</b> Proceso de Reclutamiento y Selección. ....	19

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, la Gestión Administrativa es considerada una parte fundamental en el desarrollo y crecimiento de los negocios, comerciales e instituciones tanto públicas como privadas, para el cumplimiento de los objetivos planteados. Cuando se hace referencia a lo administrativo es importante contar con el respectivo Manual de Procesos y Reglamento Interno, los cuales sirven para llevar un control del personal humano en cuanto la atención que brinda al cliente o usuario, al igual que el cumplimiento de todas sus funciones de acuerdo al cargo que se encuentra desempeñando cada empleado dentro de la organización.

La exportadora de cacao Global Cocoa es una compañía que se dedica a la compra de cacao a comerciantes y agricultores para luego continuar con la exportación del mismo al exterior, este negocio familiar fue creado por el Ing. Edwing Acosta Mandich junto con sus accionistas quienes son sus hijos desde el 2022, se encuentra ubicada en la Provincia Los Ríos, cantón Babahoyo, en el km 1 ½ vía Babahoyo-Jujan. La misma ha logrado incorporarse en el mercado o segmento cacaotero como una de las exportadoras que mejor pagan el precio del cacao y quienes más exportan en comparación a las demás.

El presente estudio de caso tiene como objetivo principal determinar cómo se maneja la gestión administrativa en Global Cocoa, desde el punto de vista organizacional en cuanto al cumplimiento de las funciones de los empleados, desempeño y atención al cliente, el control de inventario, control contable y control interno. La línea de investigación de acuerdo a la carrera del autor es Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, junto con su Sub-línea de investigación la cual se articula con el proyecto Gestión de procesos gerenciales y administrativos en el sector público y privado, debido a que la Exportadora Global Cocoa es considerada dentro del modelo de negocio perteneciente al sector privado.

Según la metodología aplicada es considerada cuali-cuantitativa, junto con su tipo de investigación descriptivo, deductivo y bibliográfico lo que facilitara a que la investigación se desarrolle de forma sistemática. Se aplicó la técnica de la encuesta con su respectivo cuestionario aplicado al personal que labora en la exportadora con el fin de recopilar información necesaria para el desarrollo de la presente investigación.

De acuerdo a la metodología se logrará detectar las irregularidades que se presentan en la dirección y control interno de la empresa, dado a que los colaboradores consideran que realizan diferentes funciones que no están de acuerdo a los cargos que se encuentran desempeñando, para lo que consideran que esto se podría mejorar si se les definen cada una de sus funciones a realizar dentro de su jornada laboral.

Sin embargo, también es importante que el Gerente tenga conocimiento del manejo administrativo que se lleva en su organización para así poder actuar de una manera rápida y eficaz en la solución de las dificultades que se presenten.

## DESARROLLO

La Exportadora Global Cocoa tiene como objetivo determinar como la Gestión Administrativa incide en el desempeño laboral y crecimiento organizacional de la compañía en todas sus fases y procesos. A través de este estudio de caso se logrará determinar cómo se lleva el control de la contabilidad, inventario y recursos humanos al momento de la contratación del personal en la compañía.

Al ser una compañía en la cual se manejan valores altos de dinero debido a la exportación del cacao es importante que los dueños tengan el conocimiento adecuado en administración empresarial con la finalidad de tener un mejor control interno de los ingresos y egresos, para que de esta forma se pueda obtener el resultado del incremento en sus ganancias a futuro.

En la actualidad debido al informe del posible fenómeno el niño, es indispensable que la compañía organice un plan de contingencia ante la emergencia que se pronostica llegue en los próximos meses, ya que de ser así se verán afectadas las cosechas del producto que comercializa la exportadora en este caso el cacao por las lluvias e inundaciones que se anuncian en llegar, todo esto con el objetivo de que no se vea afectado el capital de la compañía disminuyéndose con las obligaciones que se deben cumplir con el personal que labora en la misma al igual que con los agricultores y comerciantes que proveen el producto.

A continuación, se hace referencia al marco conceptual de la presente investigación en el que se reúnen posiciones teóricas tanto de autores nacionales e internacionales profesionales en el campo de la gestión administrativa que requieren las empresas para su óptimo funcionamiento y crecimiento, cabe indicar que estas teorías están relacionadas entre sí para brindar una mejor comprensión al lector.

Según Wehrich et al. (2017), consideran que la “Administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz”, el trabajar en conjunto permite que las actividades y objetivos planteados se cumplan, siempre y cuando cada trabajador cumpla con sus funciones de acuerdo al cargo que se encuentran desempeñando, no se



puede esperar que una sola persona realice el trabajo de todos, debido a que esto causaría un ambiente laboral no adecuado, además de generar una carencia en el desempeño de sus obligaciones.

Lourdes Münch Galindo, indica que “la administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, eficiencia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos, para lograr la máxima eficiencia” (Galindo, 2018).

Sin embargo, en la exportadora Global Cocoa no aplican estos procesos, procedimientos y estrategias efectivas para lograr lo antes mencionado, donde los miembros de la compañía cumplan a cabalidad con todas sus funciones y por ende los objetivos empresariales, partiendo desde el Gerente y propietario quien es la persona que debe ser ejemplo y dirigir al personal humano gestionando los recursos y tomando las mejores decisiones para que sus colaboradores cumplan con sus tareas y responsabilidades que han sido encomendadas.

La administración está enfocada en estudiar y analizar las distintas estrategias, procesos y procedimientos que se deben seguir para una buena gestión administrativa y la obtención de resultados que ayuden a mejorar las funciones que se realizan en las compañías para lograr las metas y objetivos planteados, es por ello que Fayol (1971) hace mención sobre los elementos de la administración fundamentales para un buen desarrollo empresarial los cuales son: planificación, organización, dirección, coordinación y control.

A continuación, se explica la relación de los elementos de la administración con la temática planteada:

## **PLANIFICACIÓN**

La planificación es considerada una de los elementos más importantes en la gestión administrativa, en ella se realiza un análisis e identificación de los recursos que tiene la empresa para su utilización con el objetivo de alcanzar las metas y objetivos previstos, se consideran los riesgos latentes en el mercado es por ello que esto se debe realizar por una persona profesional y capacitada en el área sea contable o administrativa que considere los pro y contra en la ejecución (Díaz & León, 2019, pág. 46).

Todo proceso de gestión administrativa partiendo desde la planificación nace desde un plan estratégico lo cual ayuda a que las empresas se vuelvan un establecimiento exitoso con la utilización de herramientas que los direccionen a la productividad y competitividad en el mercado (Soledispa et al, 2022, p 292).

La exportadora de cacao Global Cocoa , es una compañía que carece de una planificación al no existir una mesa de trabajo donde se intercambien las ideas con profesionales en administración que ayuden a crear ideas exitosas para el crecimiento empresarial, además actualmente solo se realizan actividades sin determinar el estado actual de la compañía en relación al mercado ante sus competidores y al precio que se maneja actualmente con el alza del valor del cacao, por ende no efectúan una matriz FODA donde puedan analizar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que identifiquen los factores internos y externos positivos y negativos de la misma.

## **ORGANIZACIÓN**

Una buena organización empresarial forma parte del desarrollo, crecimiento y éxito de la compañía, por ende, establecer una cultura y estructura organizacional es fundamental debido a que se definen los cargos y jerarquías para mediar y direccionar a los trabajadores sobre las actividades a realizar. Se deben establecer valores entre los colaboradores con la finalidad de establecer una buena comunicación interna para trabajar en armonía, esto con la ayuda del conocimiento de las normas, políticas y manuales que posea la compañía donde laboran (Yopan et al., 2020, p. 265).

La exportadora Global Cocoa tiene una cultura organizacional débil debido a que la falta de comunicación que existe entre los jefes y los trabajadores no es muy amigable, es decir que esta relación influye en el comportamiento y cumplimiento de las actividades programadas en este caso sería al momento de preparar la carga para la exportación del cacao, en ocasiones existen cambios en las numeraciones de los lotes de envío así como también la calidad del cacao cuando ya casi esta por tenerse la carga lista, es ahí donde se percibe el malestar de los trabajadores tanto como para el área de inventario y área administrativa, debido a que se debe cambiar la información anterior, con la nueva y que los jefes han tenido conocimiento pero no han comunicado.

Otro de los factores que ocasiona el bajo nivel de gestión administrativa en Global Cocoa se debe al presupuesto que manejan para la compra del cacao, según Hidalgo y Villaroel indican que el presupuesto está vinculado con la planificación, coordinación y control de una empresa u organización, pues se trata de la designación monetaria que se tiene a disposición para la adquisición del bien o servicio, gastos administrativos y de exportación, entre otros (Hidalgo & Villaroel, 2020, pág. 17).

Actualmente, el bajo presupuesto que maneja Global Cocoa debido al incremento del precio del cacao se ve afectado, esto perjudica significativamente a la rentabilidad de la organización, al igual que produce una pérdida de la clientela porque no hay como cancelarles su producto de manera inmediata sino dentro de un lapso de 3 a 4 días, luego de que la carga de exportación se haya ido a su destino y desembolsen el dinero correspondiente al mismo.

Los gastos que genera la exportadora son excesivos tanto como en exportación, tributación, administrativos con son los sueldos de los trabajadores, como también los gastos personales de los jefes, es por ellos que se considera debe existir un mejor control en la gestión administrativa por parte del departamento contable para que se efectúe un análisis comparativo de ingresos y gastos con el fin de optimizar bien los recursos.

## **DIRECCIÓN**

Según Carvajal et al. (2018) considera que la dirección empresarial o administrativa esta encargada de establecer los parámetros de gestión o instrucciones que debe seguir el personal durante su jornada laboral mediante una guía que les permita conocer las actividades para las cuales fueron contratados y así poder cumplirlas de manera fluida, también es bueno identificar el canal de comunicación interna eficaz para que los superiores puedan designar labores con indicaciones claras que fomenten a la productividad.

Este proceso de la administración es netamente responsabilidad de los jefes de la compañía, pues son ellos quienes toman las decisiones ante los problemas y evalúan las situaciones que se presenten para la solución de los mismos, de esta manera se puede direccionar a los trabajadores en sus funciones para lograr el crecimiento y éxito empresarial. Sin embargo, esto no sucede en Global Cocoa, existen dos puntos débiles de la

dirección, los cuales son la falta de liderazgo y el déficit en los procesos de control mediante las evaluaciones periódicas que permitan obtener resultados reales sobre el desenvolvimiento de los colaboradores.

El principal elemento que tiene la dirección es el conocimiento, seguido de las actitudes y habilidades de los administradores de las empresas, los cuales permiten liderar las tareas y actividades que se programan en la jornada laboral, según la autora Ana Amo indica que:

“El líder debe contar con competencias específicas dentro de ellos los conocimientos que se entiende son todas aquellas especificaciones científicas o técnicas que se deben conocer para realizar una actividad determinada además de actitudes conductas habilidades, aptitudes y destrezas” (Amo, 2019, pág. 105).

## **COORDINACIÓN**

La Gestión Administrativa según Pacheco (2022), hace referencia a las actividades que tienen como objetivo dirigir una empresa por medio de hilos conductores que se relacionen con los recursos organizacionales, el esfuerzo y deberes que realizan o que desempeñan sus trabajadores. De tal manera mediante aquellos se puede controlar y coordinar las acciones o roles que se cumplen dentro de la compañía logrando conjuntamente los objetivos y así prevenir los riesgos a futuro, una buena gestión administrativa proporciona resultados positivos a la empresa porque de este depende el buen funcionamiento de la misma.

El autor Gavilánez et al., (2018) manifiesta que una correcta gestión administrativa empresarial está conformada por una correlación que implica labores que procuren optimizar la utilización de todos los recursos y bienes que, literalmente siempre suelen ser escasos, por lo que las decisiones oportunas brindan a las organizaciones un impacto positivo y por el contrario de no ser lo concretamente adecuadas en el tiempo adecuado su impacto será enormemente negativo.

La importancia de la gestión administrativa radica en desarrollar y fomentar distintas estrategias para afrontar circunstancias negativas que se pueden presentar en momentos determinados, generalmente los administradores de las compañías son los que

llevan el cronograma de actividades a realizar durante los días laborales en una agenda, la cual es de mucha ayuda en el momento de anotar cualquier situación que se presente fuera de lo normal y así pueda actuar de manera adecuada en el debido tiempo, con la finalidad de obtener beneficios y resultados positivos que contribuyan a la consecución eficaz de las tareas, desarrollo continuo y buen funcionamiento de la organización (Iborra et al., 2014).

## **CONTROL**

El control no es nada más que vigilar y estar al margen de todo lo que sucede en la organización, es decir del buen funcionamiento del proceso de embarque, así como también las actividades administrativas que se llevan en oficina, adicional seguir paso a paso los planes estratégicos que plantea la empresa y el cumplimiento de los mismos.

Para comprobar que los procesos y la gestión administrativa tenga relación a la calidad productiva, es fundamental establecer procedimientos de control y evaluación que permitan valorar cuál es el desempeño de la empresa para determinar la toma de decisiones efectivas y que se encuentren vinculados a los objetivos de tal forma que se hayan cumplido las operaciones a cabalidad, así como el uso de los recursos disponibles en la organización (Bravo & Avilés, 2020, pág.254).

El déficit de un programa de capacitación a los colaboradores de las organizaciones es uno de los principales factores que tiene relación directa con la gestión administrativa de las empresas, debido a que el personal humano en ocasiones no tiene noción previa de las actividades que van a realizar, en ocasiones tampoco actualizan sus conocimientos sobre los procesos y procedimientos de las empresas, así como tampoco como resolver controversias que a veces se ocasionan por causas ajenas de la misma. Una empresa que tenga el personal debidamente capacitado logrará el cumplimiento de las metas empresariales planificadas y esto se traduce en desarrollo tanto para la organización como para los empleados (Valderrama, 2017).

Un debido control interno produce que los colaboradores realicen sus actividades con eficiencia y eficacia, ya que actuando de esa manera se cuidan los bienes, recursos e imagen de la empresa, según el autor Amat (2017) dice, es parte de la inversión de una empresa contratar un software de alta seguridad que le permita a la empresa tomar

decisiones correctas en el tiempo adecuado, evitando errores o pérdida de ese mismo tiempo.

Pero no solo es el tema de contratar un programa para el control de las actividades laborales sino más bien definir las funciones que les corresponde a cada empleado de acuerdo a sus puestos de trabajo, manejando un buen desempeño del departamento de recursos humanos al momento del reclutamiento del nuevo personal, a la incorporación dentro de la compañía.

El proceso de reclutamiento del personal en la exportadora Global Cocoa es un acto que durante todos estos años se ha venido ejecutando de una manera empírica, seleccionando a personas conocidas e incorporándolas a la empresa sin una previa etapa de selección, pruebas de personalidad y entrevistas con la finalidad de seleccionar a los mejores candidatos para que formen parte de ella, cumpliendo así con todas las aptitudes y experiencia necesaria que necesita la compañía.

Es por ello que, en ocasiones existen problemas al momento del desenvolvimiento laboral, al no poseer las cualidades para el puesto de trabajo que se encuentra ofertando, lo que provoca dificultad a la persona para cumplir con las actividades encomendadas, en el tiempo establecido, o en ocasiones se ven obligados a realizar trabajos que no le compete al cargo para el cual fueron contratados.

El reclutamiento del personal es importante en toda empresa, institución o compañía, es lo primordial donde se realiza una búsqueda exhaustiva del aspirante en el cual se evalúan los perfiles profesionales de los postulantes para de esta manera concretar la entrevista y posterior contratación de la persona seleccionada. Un elemento fundamental en el proceso de reclutamiento es que el mensaje en general, es decir los parámetros y exigencias de la oferta laboral sean comunicados de una manera precisa y entendible para las personas que pretenden el cargo (López & Martín, 2016) .

Siguiendo la fase anterior se continua con la selección del personal, en esta etapa se elige al postulante que tiene las mejores características, imagen, aptitudes y el potencial que se requiere en el puesto vacante de la compañía, esto se realiza después de que se hayan efectuado las respectivas pruebas psicológicas y de personalidad ante la selección del

individuo idóneo para el cargo, de tal manera que la empresa obtenga los mejores resultados cumpliendo todos los objetivos propuestos (Vicuña, 2017).

Cabe indicar, que para las etapas del reclutamiento y selección es importante contar con una persona que tenga las capacidades y atributos necesarios en el área de talento humano, la cual debe cumplir con los estudios especializados en dicha área con el fin de que las personas optimas a ingresar a la compañía duren mucho tiempo en sus cargos y así puedan cumplir a cabalidad con sus labores encomendadas.

En la exportadora de cacao Global Cocoa, la sobrecarga laboral es otra de las problemáticas presentadas en la compañía, esto se debe a que los colaboradores informan que realizan actividades excesivas e incluso funciones que no les competen de acuerdo al cargo para el cual fueron contratados, en ocasiones llegan al punto del estrés, cansancio físico y mental debido a las arduas actividades que ejecutan constantemente, más aun en épocas de cosecha que el horario laboral se extiende hasta horas tarde de la noche.

Por estas razones, se ve afectado el desarrollo empresarial en todos los aspectos ya que se necesita que los empleados estén en óptimos estados de salud y satisfechos con la cantidad de trabajo que ejecutan dentro de la misma. Para erradicar este factor perjudicial para la empresa en general se debe realizar una planificación adecuada de funciones y tareas para cada empleado de la entidad (Mussons, 2020).

En la comercializadora no existe un plan de motivación adecuado hacia los empleados, esto se debe a que los responsables tienen poco interés en dicho procedimiento en virtud de que son gastos innecesarios para las funciones que se encuentran ejecutando, es por ello que los trabajadores en ocasiones realizan sus actividades de una forma no adecuada por lo que se torna un ambiente laboral pesado y un desempeño laboral pésimo dentro de la compañía. Un programa adecuado de motivación debe contener distintas acciones que las autoridades pertinentes tienen la responsabilidad de llevar a cabo, entre las cuales se pueden mencionar, incentivos o reconocimientos de distintos tipos, una planificación apropiada de tareas y funciones, momentos de integración entre todos los subordinados, fomentar y promover valores u objetivos organizacionales, etc (Gorostegui, 2018).

Así también es evidente que no se realizan actividades incentivadoras por el cumplimiento de las metas por lo que el empleado siente que no es reconocido su esfuerzo y desenvolvimiento dentro de ella, así como también la escasa capacitación que reciben sobre los temas relacionados a sus puestos de trabajos, como también la poca participación de los administradores al interactuar con los trabajadores consultándoles cómo les va en sus puestos de trabajo para de esta forma obtener una respuesta que permita la mejora continua en caso de que esta sea de manera negativa y si es de forma positiva continuar con ese modelo exitoso de trabajo.

“En las funciones asignadas podrá producir resultados de calidad y cantidad, brindando un excelente servicio de atención a los clientes el cual prevenga y dé soluciones anticipadamente a los problemas potenciales dentro de la compañía” (Carrillo, 2015).

Sin embargo, para una buena gestión administrativa es importante que las tareas se efectúen conforme a lo planificado, con la idea de optimizar la toma de decisiones, corregir los errores que se presenten y evaluar los resultados que ayuden a la mejora continua de la organización. En Global Cocoa esto no sucede en lo absoluto, no existe control y seguimiento de las actividades de los trabajadores, es por ellos el trabajo acumulado y la sobrecarga de funciones, el control interno en un negocio sea pequeño o grande consiste básicamente en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos (Castro, 2021).

La publicidad también es importante, es considerada como una estrategia primordial en el marketing, muy efectiva al momento de captar la atención del cliente, dar a conocer los bienes y servicios que ofrece la compañía, en este caso llamar la atención de comerciantes y agricultores con el precio de compra del cacao seco y húmedo, así como también las mejores calificaciones para lograr fidelizarlos, esto se puede realizar por medio de las publicaciones digitales, redes sociales, páginas web, así como también las radios y entregas de volantes a las personas que transitan por el sector donde se encuentra ubicada la exportadora.

De esta manera se puede posicionar efectivamente la exportadora, la compañía será reconocida a nivel local, nacional o internacional y se tendrá una ventaja con respecto a la



competencia; lo que permitirá obtener mayor demanda de clientes e incremento de recursos económicos (Vial et al., 2019).

Una parte importante en la gestión administrativa es la relación que tiene con el área contable de la compañía, ya que es quien controla las finanzas, los ingresos, egresos y patrimonio que dispone la organización. También permite conocer el estado de situación financiera en la que se encuentra la compañía, mediante la revisión de las cuentas por pagar, cuentas por cobrar, para de esta forma mejorar los recursos económicos y saber de cuanto dinero se dispone para la planificación de nuevas inversiones y otras operaciones que resulten ser competitivas y rentables en el mercado. Según Acosta (2019) “las estrategias contables vuelven posible el acceso a monitorear desde cerca el estado financiero de un negocio y permiten elaborar los reportes de resultados y las proyecciones que conducen el camino a seguir”.

En un negocio, empresa, compañía u organización, llevar un registro contable adecuado permite adquirir información real sobre los movimientos de los recursos tangibles e intangibles que existen en ellos, según Gómez Sandoval & Guzmán Gómez (2016) comenta que un registro contable permite conocer las existencias disponibles de cada artículo. Es decir que se puede manejar el inventario en este caso de cacao, verificando si hubo un excedente en las compras o pérdidas por motivos de calificación del grano, así como también saber la cantidad de cacao que existe en stock para fijar la cantidad a exportar dentro del precio del mercado internacional con el fin de generar una mayor rentabilidad y ganancia.

La productividad permite conocer si se están ejecutando las exportaciones en el tiempo correcto o no, la utilidad de este permite conocer el desempeño laboral de la empresa y de los trabajadores, mediante este se analiza el tiempo que duran los trabajadores en completar la carga en los contenedores y la cantidad de cacao que se envía en cada uno de ellos, adicional esto nos ayuda a saber cuál es la posición de la compañía en relación a las metas planteadas. Este indicador puede considerarse como una de las medidas más relevante para evaluar el nivel de desarrollo económico, la competitividad y el trabajo humano (Jesús S, 2021).

Según Moreira (2018), indica que es importante diferenciar que los trabajadores son personas humanas y no maquinas que se pueden manejar de manera automáticas realizando multifunciones al mismo tiempo, esto implica que los administradores deben hacer que el trabajador se sienta contento con su puesto de trabajo, considerando su desempeño laboral y el esfuerzo que pone en cada una de sus actividades demostrando lealtad y compromiso con la compañía.

Es importante indicar que en Global Cocoa dentro de la gestión administrativa, no cuentan con un manual de funciones el cual les permita brindarle a cada trabajador que llega a formar parte de la compañía sus labores de acuerdo al cargo que van a ocupar, donde se deje asentado su salario a percibir, así como también su horario laboral, junto con sus beneficios que por ley le corresponde, recordemos que los empleados son el éxito de una empresa, velar por el bienestar de ellos sirve como hilo conductor para alcanzar las metas de la organización. Cequea et al. (2011) determina que la gerencia administrativa interpela en estrategias que atiendan específicamente la motivación a la hora de trabajar, ser eficaz en el horario laboral y la optimización de tiempo.

En relación a la estructura de la Exportadora, sus instalaciones disponibles para el recibimiento del cacao en época de cosecha cuentan con un espacio reducido debido al silo y las dos secadoras con las que se cuenta para la preparación del cacao que se pretende exportar, por este factor los empleados en este caso los obreros, tienen dificultad al momento de bajar y arrumar el cacao provocando incomodidad y en ocasiones hasta provocando accidentes con los sacos de cacao por que el espacio por donde caminan se encuentra obstaculizado, por ende deben hacer doble trabajo luego para poder desocupar el espacio y trasladarse de un lugar a otro.

De igual manera sucede con las personas que laboran en oficina, también se encuentran con la inconformidad debido a que el espacio donde trabajan esta reducido, por ende, no se puede organizar las actividades a ejecutar por la desconcentración laboral, estas irregularidades causan estrés y perturbación en los colaboradores de la compañía, es por ellos que se pretende implementar estrategias de mejora para obtener espacios adecuados en los que se pueda trabajar de una manera tranquila sin interrupciones.

Otro problema relacionado con la gestión administrativa es la carencia del dinero al momento de la compra del cacao semanalmente, esto se debe a que la empresa solo tiene un capital para la compra y exportación del mismo, por ende, hay que exportar y esperar que el dinero llegue del exterior para continuar con la compra del cacao, cosa que a los clientes les molesta porque ellos necesitan vender el producto y que el pago sea de inmediato sin esperar dos ni tres días para poder cobrar su dinero.

Este problema también se debe a que los dueños tienen gastos personales excesivos no tienen un control adecuado de lo que gastan mensualmente y utilizan en ocasiones parte del capital del cacao. Es así que este inconveniente afecta de una manera significativa en la compañía al no poder cubrir la demanda de los comerciantes y agricultores, lo que se convierte en la obtención de una rentabilidad limitada y en casos brinda una mala imagen al negocio.

Para el presente estudio de caso se ejecuta una investigación cuali-cuantitativa, con un método de investigación deductivo y descriptivo, utilizando las técnicas y herramientas de investigación como lo son la entrevista y la encuesta para así determinar el objetivo principal analizar como la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la exportadora Global Cocoa del cantón Babahoyo.

La entrevista se realizó al Gerente, el señor Ing. Justin Acosta Zambrano, con la idea de obtener información sobre la gestión administrativa que manejan dentro de la compañía y determinar su visión acerca del desarrollo, crecimiento y posicionamiento dentro del mercado cacaotero del cantón. El método descriptivo permite conocer las situaciones, los procesos y procedimientos que predominan en las actividades que se realizan a diario en la empresa, al igual que el método deductivo para obtener una visión más amplia y contundente las cuales contribuirán al desarrollo de las conclusiones para terminar este estudio de caso.

Entrevistando al Ing. Justin Acosta, se determinó que se llevan ciertos procesos en la compañía como: el control de inventario, los registros contables, la contratación del personal, el desempeño laboral y la atención al cliente; mediante esta se obtuvo que estos procesos se realizan de una manera irregular, dado que el inventario no se actualiza de

manera diaria en el sistema, la contratación del personal no es la adecuada y se realiza de manera empírica, no se establecen fases en el proceso de contratación.

Mediante la encuesta a los trabajadores se pretende obtener información de cómo se sienten en su lugar de trabajo, si están conformes o inconformes con sus labores dentro de la compañía, analizar si se está llevando un adecuado control interno, con la capacitación del personal y la expansión del negocio dentro del mercado cacaotero local. Según Molina (2020), las relaciones laborales se definen como aquellas que se establecen por medio de tres elementos esenciales: principalmente, el trabajo; por consiguiente, sueldo o capital / salario y finalmente, el proceso productivo.

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta ejecutada a los trabajadores de la Exportadora Global Cocoa.

***Tabla 1: Clima Laboral***

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>EXCELENTE</b>	0	0%
<b>MUY BUENA</b>	3	30%
<b>BUENA</b>	5	50%
<b>REGULAR</b>	2	20%
<b>TOTAL</b>	10	100%

*Fuente: Trabajadores de la Exportadora Global Cocoa.*

*Elaborado por: Estefanía Márquez Sandoya.*

Análisis: según los resultados obtenidos se logra observar que el 30% de los trabajadores tienen una muy buena relación entre ellos, el 50% manejan una buena relación de manera respetuosa y el 20% se forma regular debido a situaciones que se presentan y que muchas veces no están de acuerdo en las decisiones que toman los demás.

**Tabla 2 : Posicionamiento del negocio en el Mercado.**

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>EXCELENTE</b>	6	60%
<b>MUY BUENA</b>	3	30%
<b>BUENA</b>	1	10%
<b>REGULAR</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	10	100%

*Fuente: Trabajadores de la Exportadora Global Cocoa.*

*Elaborado por: Estefanía Márquez Sandoya.*

**Análisis:** Según lo arrojado en la encuesta, el 60% de los trabajadores comentaron que el posicionamiento de la Exportadora Global Cocoa es excelente dentro del mercado cacaotero Babahoyense, mientras que el 30% indicaron que es muy buena por la afluencia de personas que se acercan de los cantones aledaños a vender el cacao, mientras que el 10% manifestaron que es buena.

**Tabla 3: Control Interno de la Compañía.**

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>EXCELENTE</b>	0	0%
<b>MUY BUENO</b>	0	0%
<b>BUENA</b>	3	30%
<b>REGULAR</b>	7	70%
<b>TOTAL</b>	10	100%

*Fuente: Trabajadores de la Exportadora Global Cocoa.*

*Elaborado por: Estefanía Márquez Sandoya.*

**Análisis:** mediante la encuesta se pudo evidenciar que el 70% de los empleados indican que el control interno que se maneja en Global Cocoa es regular, debido a que no existe un manual de funciones, así como tampoco el de procesos y procedimientos de la compañía, mientras que el 30% manifestaron que es buena porque si cuenta con el Reglamento interno en el cual se indican las obligaciones del empleador con el empleado al igual que se establecen los beneficios que deben recibir por ley.

**Tabla 4: Capacitación del personal.**

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SIEMPRE</b>	0	0%
<b>CASI SIEMPRE</b>	0	0%
<b>A VECES</b>	0	0%
<b>NUNCA</b>	10	100%
<b>TOTAL</b>	10	100%

*Fuente: Trabajadores de la Exportadora Global Cocoa.*

*Elaborado por: Estefanía Márquez Sandoya.*

**Análisis:** según el resultado de la encuesta, el 100% de los trabajadores indicaron que nunca han recibido una capacitación por parte de Global Cocoa, en relación a las funciones que desempeñan en cada uno de sus cargos, esta situación si les molesta porque hoy en día con el pasar del tiempo todo evoluciona y es importante estar al día en temas que pueden ayudar al crecimiento laboral y profesional de los colaboradores.

***Tabla 5: Proceso de Reclutamiento y Selección.***

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SIEMPRE</b>	0	0%
<b>CASI SIEMPRE</b>	0	0%
<b>A VECES</b>	0	0%
<b>NUNCA</b>	10	100%
<b>TOTAL</b>	10	100%

*Fuente: Trabajadores de la Exportadora Global Cocoa.*

*Elaborado por: Estefanía Márquez Sandoya.*

**Análisis:** como última pregunta de la encuesta dirigida a los trabajadores de Global Cocoa se obtuvo como resultado que el 100% de los empleados que se encuentran laborando en la compañía, nunca pasaron por un proceso de reclutamiento y selección antes de pertenecer a la misma. Por ende, sienten esa despreocupación por parte del Gerente al momento de contratar personas no especializadas en los cargos que vayan a representar, y por ello es la toma de las malas decisiones y del gasto vano en un personal que no conviene a la compañía.



## CONSLUSIONES

Para finalizar este estudio de caso, con lo antes desarrollado de pudo llegar a la conclusión que la gestión administrativa aplicada en la Exportadora Global Cocoa no es la adecuada e incumple los principios de la administración según Henry Fayol que son: control, organización, planificación y dirección. Por lo consiguiente en fundamental crear un Manual de Funciones, de Procesos y Procedimientos sobre el manejo administrativo de la compañía, debido a que los resultados de los últimos años esto no contribuye al crecimiento económico y local.

Sin embargo, se determinó que existe personal con conocimiento empírico en los cargos que se encuentran desempeñando, para lo que es indispensable aplicar un buen proceso de selección, reclutamiento y contratación del personal por parte de la persona encargada de recursos humanos, así como también en el área contable, para poder gestionar y controlar los ingresos y egresos que se presentan en la Exportadora Global Cocoa, de tal forma que esto no sea así, se pone en riesgo la estabilidad económica de la compañía.

Otro indicador encontrado en el estudio de caso es en relación al ambiente laboral, debido a que los trabajadores consideran que su rendimiento profesional sería mejor si se organizaran las funciones y se designan las tareas a tiempo, no cuando ya se encuentran acumuladas y por ende no se cumplan dentro de su horario laboral, es ahí donde se forman las molestias por la ausencia de comunicación interna entre el administrador y los colaboradores.

En concusión es importante mencionar que el crecimiento organizacional depende del personal que se encuentra en ella, debe existir un ambiente laboral excelente, con un personal bien atendido, capacitado y bien remunerado, debido a que el trabajador que percibe que su labor es reconocida, brinda lo mejor de sí al realizar sus actividades. Global Cocoa debe crear planes de marketing, estrategias de captación de clientes, controlar sus

departamentos, inventario, contable, de exportación y de atención al cliente para que juntos puedan alcanzar sus objetivos y lograr el éxito empresarial.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Acosta, U. (2019). *Importancia de la contabilidad en las empresas*.  
<https://www.palcorporate.com.mx/es/articulos/importancia-de-la-contabilidad-en-las-empresas>
2. Amat, O. (2017). *Contabilidad y finanzas para Dummies*. Para Dummies.
3. Amo, A. (2019). Reclutamiento y Selección de Personal. España: Elearning
4. Bravo, C. C., & Aviles, S. M. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. *Mundo de la investigación y el conocimiento*, 251-266.
5. Carrillo, L. A. B. (2015). Capacitación: Una Herramienta De Fortalecimiento De Las Pymes. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, XVI(33), 1-25.
6. Carvajal, G., Ormeño, J., Sanz, L., & Valverde, M. Á. (2018). *FPB - Técnicas administrativas básicas*. Madrid: Editex.
7. Castro, J. (2021). *¿En qué consiste un correcto control en empresa?*  
<https://blog.corponet.com/correcto-control-en-empresa>
8. Cequea, M. M., Monroy, C. R., & Bottini, M. A. N. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2), 549-584.
9. Díaz, P., & León, S. (2019). *Gestión administrativa y comercial en restauración*. España: Paraninfo.
10. Fayol, H. (1971). *Administración industrial y general: Previsión, organización, mando, coordinación, control*. Editorial Universitaria.
11. Galindo, L. M. (2018). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación.
12. Gavilánez, M. I., Espín Oleas, M. E., & Arévalo Palacios, M. (2018). “Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. *Observatorio de la Economía*

- Latinoamericana*, julio. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
13. Gómez Sandoval, R. A., & Guzmán Gómez, O. J. (2016). *Desarrollo de un sistema de inventarios para el control de materiales, equipos y herramientas dentro de la empresa de construcción ingeniería sólida ltda.*  
<http://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/9170>
  14. Gorostegui, E. P. (2018). *Comportamiento humano y habilidades directivas.* Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA.
  15. Hidalgo, M. d., & Villaroel, A. (2020). *Presupuesto empresarial.* La Maná: Instituto Tecnológico Superior Vicente León.
  16. Iborra Juan María, Dasi Coscollar Angels, Dolz Dolz Consuelo, & Ferrer Ortega Carmen. (2014). *Fundamentos de dirección de empresas. Conceptos y habilidades directivas.* Ediciones Paraninfo, S.A.
  17. Jesús S. (2021, mayo 14). *¿Qué es la productividad de una empresa y cómo se calcula?* Economía3. <https://economia3.com/que-es-productividad-empresa-como-calcularlo/>
  18. López, J. E. N., & Martín, L. Á. G. (2016). *Fundamentos de dirección estratégica de la empresa.* Aranzadi.
  19. Moreira, A. (2018, marzo 19). *Tus trabajadores, clave del éxito empresarial.* *HRTRENDS.* <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/trabajadores-clave-exito-empresarial/>
  20. Mussons, S. (2020). *Organizaciones ágiles: Responde a las necesidades de tus clientes con equipos implicados y autogestionados.* Libros de Cabecera.
  21. Pacheco, J. (2022). *¿Qué es la Gestión Administrativa? | Web y Empresas.*  
<https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/>
  22. Soledispa, R., Pionce, C., & Sierra, G. M. (2022). *La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas.* *Dominio de las ciencias*, 8(1),280-294.
  23. Valderrama, B. F. (2017). *Coaching de Equipos Diversos.*
  24. Vial, I. D., Castro, G. M. de, & Sánchez, M. Á. M. (2019). *Fundamentos de Administración de Empresas.* Editorial Aranzadi.

25. Vicuña, J. M. S. de. (2017). *El plan estratégico en la práctica*. ESIC Editorial.
26. Weihrich, H., Koontz, H., & Cannice, M. (2017). *Administración: Una perspectiva global, empresarial y de innovación*. McGraw-Hill/Interamericana.
27. Yopan, F. J., Palmero, G. N., & Santos, M. J. (2020). Cultura Organizacional. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 11(20), 262-281.

## **ANEXO 1**



**EXPORTADORA  
GLOBAL-COCOA S.A.S.**

RUC: 0993369699001

DIREC.: AV. PANAMERICANA NORTE S/N DIAGONAL AL DESTACAMENTO DE LA POLICIA

Babahoyo, 28 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 GLOBAL COCOA S.A.S. de la Provincia Los Ríos del cantón Babahoyo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante MARQUEZ SANDOYA STEFANIA CAROLINA 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: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EXPORTADORA DE CACAO GLOBAL COCOA S.A.S DEL CANTÓN BABAHOYO, DURANTE EL PERIODO 2022** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente



**ING. JUSTIN ACOSPI ZAMBRANO**  
**GERENTE GLOBAL COCOA S.A.S.**

**C.I. 131067665-3**

Correo: [justin@global-cocoa.com](mailto:justin@global-cocoa.com)

Celular: 0981216110



<b>Razón Social</b> GLOBAL-COCOA S.A.S.	<b>Número RUC</b> 0993369699001
--	------------------------------------

**Representante legal**

- ACOSTA MANDICH EDWING ROMMEL

<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> RIMPE - EMPRENDEDOR
-------------------------	---------------------------------------

<b>Fecha de registro</b> 08/02/2022	<b>Fecha de actualización</b> 29/08/2023	<b>Inicio de actividades</b> 08/02/2022
--	---	--

<b>Fecha de constitución</b> 06/12/2021	<b>Reinicio de actividades</b> No registra	<b>Cese de actividades</b> No registra
--	---	---

<b>Jurisdicción</b> ZONA 8 / GUAYAS / NARANJAL	<b>Obligado a llevar contabilidad</b> NO
---	---

<b>Tipo</b> SOCIEDADES	<b>Agente de retención</b> NO	<b>Contribuyente especial</b> NO
---------------------------	----------------------------------	-------------------------------------

**Domicilio tributario****Ubicación geográfica**

**Provincia:** GUAYAS **Cantón:** NARANJAL **Parroquia:** NARANJAL

**Dirección**

**Calle:** AV. PANAMERICANA NORTE **Número:** SN **Referencia:** DIAGONAL AL DESTACAMENTO POLICIA

**Medios de contacto**

**Celular:** 0998430391 **Teléfono trabajo:** 042631436

**Actividades económicas**

- C10732102 - ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE CONFITERÍA A BASE DE CHOCOLATE, CHOCOLATE BLANCO, ETC.
- G46301401 - VENTA AL POR MAYOR DE CAFÉ.
- G46301402 - VENTA AL POR MAYOR DE CACAO.
- G46309203 - VENTA AL POR MAYOR DE CHOCOLATE.

**Establecimientos**

<b>Abiertos</b> 4	<b>Cerrados</b> 0
----------------------	----------------------

**Obligaciones tributarias**

- 2021 - DECLARACIÓN SEMESTRAL IVA
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA

**Razón Social**  
GLOBAL-COCOA S.A.S.

**Número RUC**  
0993369699001

**Jurisdicción**  
ZONA 8 / GUAYAS / NARANJAL

**Número de establecimiento**  
3

**Estado**  
ABIERTO

**Nombre comercial**  
GLOBAL-COCOA S.A.S.

**Servicios digitales**  
NO

**Inicio de actividades**  
06/01/2023

**Reinicio de actividades**  
No registra

**Cierre de establecimiento**  
No registra

**Ubicación geográfica**

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

**Dirección**

**Calle:** VIA BABAHOYO . JUJAN **Número:** S/N **Intersección:** NA **Referencia:** VIA BABAHOYO - JUJAN

**Medios de contacto**

No registra

**Actividades económicas**

- G46301402 - VENTA AL POR MAYOR DE CACAO.
- G46301401 - VENTA AL POR MAYOR DE CAFÉ.
- G46309203 - VENTA AL POR MAYOR DE CHOCOLATE.
- C10732102 - ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE CONFITERÍA A BASE DE CHOCOLATE, CHOCOLATE BLANCO, ETC.



Código de verificación:

RET1694722544699290

Fecha y hora de emisión:

14 de septiembre de 2023 15:15

Dirección IP:

10.1.2.143

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

# ANEXO 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA  
CARRERA DE COMERCIO



Babahoyo, 13 de septiembre del 2023

## CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del Trabajo de la Investigación de: la Señorita: STEFANIA CAROLINA MARQUEZ SANDOYA, cuyo tema es: **Gestión Administrativa en la Exportadora de Cacao Global Cocoa S.A.S del Cantón Babahoyo, Periodo 2022**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Compilatio, obteniendo como porcentaje de similitud de [ **3%** ], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución y Facultad.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

**ESTUDIO DE CASO - STEFANIA CAROLINA MARQUEZ SANDOYA**

3% Similitudes

3% Texto entre comillas  
1% similitudes entre comillas  
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: ESTUDIO DE CASO - STEFANIA CAROLINA MARQUEZ SANDOYA.docx  
ID del documento: 60d1ca89c71c17ab7d57e59afa889b9744746c1a  
Tamaño del documento original: 58,03 kb

Depositante: LOZANO CHAGUAY LUIS ALBERTO  
Fecha de depósito: 13/9/2023  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 13/9/2023

Número de palabras: 5878  
Número de caracteres: 37.135

Ubicación de las similitudes en el documento:

**Fuentes principales detectadas**

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	CASO DE ESTUDIO MERCEDES CECILIA ARANDA VARGAS.docx   CASO DE ... #730ev1 El documento proviene de mi grupo	1%		Palabras idénticas: 1% (75 palabras)
2	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/42971/E-UTB-FAFI-INGCOM-000258.pdf?sequence=...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)

**Fuentes con similitudes fortuitas**

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #129822 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

Ing. Luis Lozano Chaguay, MAE.  
DOCENTE DE LA FAFI.