



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2023- MARZO 2024**

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

**COMERCIO**

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

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ALMACÉN BABAHOYO DE LA  
CIUDAD DE BABAHOYO, PERIODO 2023**

**ESTUDIANTE:**

**ELIZABETH SHAKIRA MEDINA RODRÍGUEZ**

**TUTOR:**

**ING. FRANKLIN RAFAEL MORALES REYNA, MAE**

**AÑO 2024**

## Índice

RESUMEN .....	3
ABSTRACT.....	4
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
2 JUSTIFICACIÓN.....	8
3 OBJETIVOS.....	9
4 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	10
5 ARTICULACIÓN .....	11
6 MARCO CONCEPTUAL .....	12
7 MARCO METODOLÓGICO .....	25
8 RESULTADOS .....	26
9 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	30
10 CONCLUSIONES .....	32
11 RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXO.....	36

## RESUMEN

Al ejecutar el presente estudio de caso enfocándose en el tema de Gestión Administrativa del Almacén Babahoyo de la Ciudad de Babahoyo, período 2023, el cual se enfocó en las gestiones implementadas por la administración del negocio antes mencionado, implicando la identificación de factores que influyan en los procesos relacionados al ámbito administrativo del Almacén, con base a las diferentes problemáticas que se presentaron en el Almacén provocando una ineficiencia en su mecanismo de control, se logró determinar la resolución de estrategias cuyo propósito permita el mejoramiento de los procedimientos internos.

Para la adecuada ejecución del estudio de caso se consideró la utilización de línea de investigación: Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoria, Control; la cual, se relaciona con la sublínea: Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, al considerar que el Almacén tiene una comunicación directa entre los clientes y colaboradores, como también articulando este trabajo a través del proyecto de prácticas denominado “Aplicación de Procesos Administrativos o Comerciales en el Sector Público y Privado, bajo supervisión docente”, basándose en que los conocimientos y la práctica es una base fundamental para mejorar la eficiencia en la gestión administrativa.

Se concluye este trabajo utilizando el método descriptivo que permitió analizar los procesos de gestión administrativa del Almacén Babahoyo y a su vez identificando con precisión y eficacia la situación de dicho período; por lo consiguiente, la ejecución ha sido muy satisfactoria considerando que a través de la aplicación de un análisis FODA y una encuesta de bienestar laboral como técnicas de investigación se identificó y ratifico la presencia de falencias en el Almacén pero así mismo se consiguió obtener un análisis más profundo de los diferentes problemas que existen.

**Palabras claves:** Gestión, problemática, ratico, falencias, ineficiencia, precisión.

## ABSTRACT

When executing this case study focusing on the topic of Administrative Management of the Babahoyo warehouse of the city of Babahoyo, period 2023, which focused on the efforts implemented by the administration of the aforementioned business, involving the identification of factors that influence the processes related to the administrative scope of the Warehouse, based on the different problems that arose in the warehouse causing inefficiency in its control mechanism, it was possible to determine the resolution of strategies whose purpose allows the improvement of internal procedures.

For the proper execution of the case study, the use of the research line was considered: Financial, Administrative, Tax Management, Audit, Control; which is related to the subline: Public and Private Companies and Institutions, considering that the Warehouse has direct communication between clients and collaborators, as well as articulating this work through the internship project called “Application of Administrative or Commercial Processes in the Public and Private Sector, under teaching supervision”, based on the fact that knowledge and practice is a fundamental basis for improving efficiency in administrative management.

This work is concluded using the descriptive method that allowed us to analyze the administrative management processes of the Babahoyo Warehouse and at the same time identifying with precision and effectiveness the situation of aid period; Therefore, the execution has been very satisfactory considering that through the application of a SWOT analysis and a labor well-being survey as research techniques, the presence of deficiencies in the Warehouse was identified and confirmed, but it was also possible to obtain an analysis deeper of the different problems that exist.

**Keywords:** Management, problems, ratio, shortcomings, inefficiency, precision.

## 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente estudio de tendrá efecto en la ciudad de Babahoyo, el mismo que tiene como finalidad la Gestión Administrativa del Almacén Babahoyo, período 2023; él “Almacén Babahoyo” se encuentra ubicado en la Av. 5 de Junio – Abdón Calderón, frente a antigua caja del seguro, su propietaria es la Sra. Defaz Lalaleo Mery Cecilia, amparado en el Registro Único del Contribuyente R.U.C. No. 1201793864001, en la cual su actividad es la venta al por menor de prendas de vestir y venta al por menor de calzados, el “Almacén Babahoyo” cuenta con 7 empleados.

Se ha visualizado algunas falencias en la gestión administrativa del Almacén, estos desafíos incluyen, que como ya se mencionó anteriormente el Almacén Babahoyo cuenta con 7 personal, pero no se encuentra capacitado correctamente en el área de atención al cliente. Y es por ello que muchas veces por la falta de capacitación, los empleados no se desenvuelven bien, causándole perdidas de clientes e ingresos al Almacén por motivos de que si un cliente no es atendido de la mejor manera no tomara la decisión de volver a comprar ahí y es más ese cliente puede compartir esa mala experiencia con otras personas lo que le generara una mala imagen al servicio del Almacén, por ello, es importante la capacitación porque les permite a los empleados adquirir habilidad y conocimientos nuevos lo que les permite mejorar su desempeño en el trabajo.

Por otro lado, no cuenta con Organigrama Empresarial, este es la representación gráfica de la estructura administrativa que permite ver de forma sencilla las dependencias, cadenas de mandos, y grupos de empleados de la compañía, en esta representación gráfica se detalla la jerarquía de la empresa dando a conocer los grados de autoridad de cada departamento y los roles de la compañía, al existir la falta del documento representa que la empresa tendrá dificultades al

desarrollarse debido a que le permite a la empresa obtener un rumbo claro y establecer objetivos para cada uno de sus departamentos y áreas.

Además, el Almacén Babahoyo al no revisar continuamente su inventario le causa que presente un problema de stock obsoleto o como también se lo podría llamar “en exceso”, este es un gran problema para la empresa por motivo de que le genera pérdidas ya que un artículo de vestir al pasar una cierta cantidad de tiempo se vuelve obsoleto o como actualmente se diría lo deja fuera de tendencia de esa temporada o de ese tiempo, lo que le hace creer a la empresa no pueda darle salida a este artículo debido a la falta de demanda lo que implica una gran pérdida de dinero y retenciones de mercadería lo que no es factible para la empresa.

Es más, no cuentan con una estrategia para llamar la atención de nuevos clientes, por motivos que no usan mucho las redes sociales, ni tampoco impulsadoras, lo que nos indica que la empresa no está teniendo un correcto marketing, un marketing de atracción de clientes que es importante porque permitirá al cliente potencial tener una percepción de que dentro del Almacén él es la prioridad y así poder hacer una estrategia de marketing que sea innovadora y poder atraer a nuevos clientes, tampoco existe una estrategia de marketing para conocer al cliente y sus necesidades intentando crear una relación entre la empresa y el cliente.

Además, en ocasiones no cumplen con las leyes y estándares establecidas y eso hace que le surjan multas, sanciones o como ha sido unas dos a tres veces el cierre temporal del almacén causándole una mala reputación ante sus clientes y el público en general, logrando que los clientes empiecen a pensar que la calidad o el servicio de dicho Almacén es malo porque un almacén que es cerrado varias veces de manera temporal y repentina da mucho a pensar. El cumplimiento de la regulaciones y normativas es importante para promover la confianza en el mercado y para hacer saber a los consumidores que es un local que tiene todo en regla.

Por consiguiente, el Almacén Babahoyo pensó en una medida o estrategia innovadora para de forma indirecta aumentar sus ventas y sus clientes, implementando la oportunidad para que sus clientes compren ropas, maletas o zapato a crédito, también la medida de dejar separando algún artículo con un cierto monto calculado dependiendo del precio final del artículo, pero no tomaron las medidas respectivas para soluciones ante el problema de clientes que se olvidan de pagar, o pierdan la comunicación con dicho cliente y eso le sería una disminución de ingresos previstos a la empresa.

Ahora bien, dentro del área de exhibición se logró observar que hay muchos stands donde hay blusas, zapatos, pantalón, etc. Lo cuales una cierta cantidad de ellos no cuenta con su debida etiqueta de precio dificultándole así al cliente conocer el valor de dicha prenda que le allá interesado sin necesidad de preguntar a un encargado, como en muchos casos se ha logrado observar que los trabajadores no conocen todos los precios o en casos mayores se equivocan al dar el precio y deben buscar a la encargada lo que se vuelve un problema tanto para el empleado y el cliente. La falta de etiquetado en la ropa puede llevar a errores de inventario ya que muchos empleados no pueden dar los precios exactos y ya sería una prenda con un precio más alto o en otros casos precio más bajos de lo que es en realidad.

Para concluir, el almacén Babahoyo no cuenta con un proceso necesario, claro y eficiente para manejar las reclamaciones y quejas que el cliente pueda presentar en referencia al almacén y su atención, porque al no darle la atención adecuada a estas quejas o reclamos del servicio de la empresa le causaría problemas indirectamente a la misma debido a que el encargado estaría confiado que sus clientes están recibiendo la atención adecuada cuando no es así y esto le causaría la pérdida de clientes y a su vez afectar su reputación y entre otros posibles problemas que pueda ocasionar esto.

## 2 JUSTIFICACIÓN

En el presente estudio de caso se enfoca en la Gestión Administrativa del Almacén Babahoyo durante el período de 2023, abordando de manera persistente la problemática específica con énfasis en la identificación y análisis detallados de los desafíos que inciden directamente en la eficiencia operativa y en el bienestar del cliente. Se evaluará y analizara de manera detallada los procesos y prácticas administrativas del Almacén Babahoyo, la trascendencia de abordar con profundidad esta temática se fundamenta en la importancia crucial de una gestión de almacenes precisa y estratégica, cuya influencia se extiende de manera vital al éxito comercial y a la percepción positiva que los clientes tienen de la entidad.

La investigación será de mayor utilidad para conocer la gestión administrativa del almacén Babahoyo del cantón Babahoyo, tendiendo presente que una buena gestión administrativa es de gran importancia para la empresa debido a que le servirá de apoyo fundamental para cumplir sus objetivos propuestos para dicho periodo y a su vez llevar el funcionamiento de la empresa de la manera más adecuada, así también como una área de recursos humanos la misma que le proporcionara a la empresa el poder contratar personal especializado y mejor calificado para las necesidades de cada área de la empresa

Este estudio se justifica en la imperativa necesidad de proponer estrategias de mejora que aborden los desafíos, optimicen la eficacia y productividad del almacén, y contribuyan significativamente a la plena satisfacción del cliente. Los objetivos generales y específicos propuestos guiarán de manera precisa y detallada la investigación hacia una comprensión integral de la situación actual del almacén, así como a la formulación de recomendaciones prácticas y viables para su mejora continua y sostenida, consolidando así un impacto positivo a largo plazo.

### **3 OBJETIVOS**

#### **Objetivo general**

Analizar la Gestión Administrativa del Almacén Babahoyo, período 2023, con el fin de que se optimice la eficiencia operativa, reduciendo costos, mejorando el control de inventario y contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos de la organización.

#### **Objetivos específicos**

- 1.** Identificar los problemas internos del almacén mediante un análisis FODA, para la determinación de las causas que lo originan.
- 2.** Evaluar el ambiente laboral en el Almacén Babahoyo mediante una encuesta de bienestar laboral identificando las fortalezas y debilidades del Almacén.
- 3.** Identificar área de mejora en los procesos administrativos relacionados con la recesión, almacenamiento, control y despacho de los artículos.

#### **4 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

El estudio de caso titulado “Gestión Administrativa del Almacén Babahoyo de la ciudad Babahoyo, periodo 2023” es un diagnóstico de una situación y problema relacionado con la administración del Almacén que se analizan los diversos factores que influyen en los resultados final del período, con el que se busca examinar de manera profunda un escenario real en el que se aplican principios, técnicas y estrategias de gestión administrativa. Este trabajo dada su naturaleza se relaciona con la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control y se enmarca en la sublínea empresas e instituciones públicas y privadas, debido a las razones que a continuación se detallan:

Hay una conexión de las propias actividades del Almacén Babahoyo de la ciudad de Babahoyo y la línea de investigación: Gestión financiera, administración, tributaria, auditoría y control, debido a que es un Almacén comercial en el cual tiene una relación directa con los clientes y colaboradores, cuyo mercado está conformado en optimizar la eficiencia operativa y administrativa, en este contexto se distingue la gestión administrativa como aquella que autoriza el cumplir las metas consignadas en las oportunidades para optimizar los procesos del Almacén con la finalidad de mejorar en el ámbito económico y comercial.

Este estudio de caso se enmarca dentro de la sublínea empresas e instituciones públicas y privadas, debido a que la variable a estudiar es la gestión administrativa, la misma que representa un proceso mediante el cual se buscare implementar cambios sugeridos y medir su impacto en métricas claves para mejorar la eficiencia y fortalecer la gestión administrativa del Almacén Babahoyo, así mismo se involucra una serie de políticas y procedimientos que sirven de guía para poder realizar toda esta serie de acciones, las mismas que se plantearan en forma de recomendaciones.

## 5 ARTICULACIÓN

El presente estudio de caso articula de forma directa, en la cual, las destrezas adquiridas durante las prácticas pre-profesionales con el proyecto “Aplicación de Procesos Administrativos o Comerciales en el Sector Público y Privado bajo supervisión Docente”, realizadas en la Universidad Técnica de Babahoyo, en la Facultad de Administración Finanzas e Informática, donde se logró desarrollar habilidades esenciales que se han demostrado valiosas en el área de Atención al Cliente o usuario, cuyos conocimientos que ayudaron de forma positiva a detectar falencias para luego ser contrastadas en el estudio de caso denominado Gestión Administrativa del Almacén Babahoyo de la Ciudad de Babahoyo, período 2023.

Como profesional del área administrativa se aplicó los principios administrativos aprendidos para garantizar una gestión eficiente de inventarios, cumplir con los objetivos establecidos, la toma de decisiones basadas en datos. Los procesos empresariales permiten ofrecer un servicio al cliente más eficaz y satisfactorio. Al interactuar con estudiantes en el entorno de prácticas también contribuyo para detectar las falencias existentes dentro de la Biblioteca de salud, se utilizó las habilidades de comunicación y empatía desarrolladas para comprender sus necesidades y proporcionar información precisa de libros referente a cada especialización.

En lo referente a gestión contribuyo de manera significativa el control de préstamos bibliotecarios logrando tener registros ordenados lo mismo que ayudo a tener una mejor administración. Lo que abarca la Gestión Administrativa de la practicas pre-profesionales contribuyen de gran manera al desarrollo de la atención dirigida a los estudiantes de la Universidad Técnica Babahoyo en especial a los que visitan la biblioteca de salud, logrando tener una mejor atención en relación a la gestión bibliotecaria en el área privada.

## **6 MARCO CONCEPTUAL**

El presente caso de estudio se dará origen en la ciudad de Babahoyo, la misma que tendrá un enfoque en la Gestión Administrativa del Almacén Babahoyo de la ciudad de Babahoyo, período 2023, la cual su actividad es la venta al por menor de predas de vestir y la venta al por menor de calzados amparado en el R.U.C. No. 1201793864001.

### **Gestión administrativa**

Según Quiroa (2020) define que la gestión administrativa es un conjunto de actividades con coordinación que favorece a la empresa mediante la utilización más optima de los recursos humanos, materiales y financieros que existen en la empresa, con la única finalidad de lograr los resultados más eficientes y lograr los objetivos propuestos. Esta le otorga a la empresa el poder prevenir futuros problemas mediante una correcta ejecución de recursos, esfuerzos y tareas.

Porto (2023) menciona que la gestión administrativa hace referencia al orden de desarrollo de actividades que se realiza dentro de la empresa con la finalidad de usar de la mejor manera los recursos que contiene la empresa, las actividades a desarrollar en esta son las que van de la mano con los objetivos que se allí propuestos la empresa, esta a su vez está relacionada con la empresa que tenga este vinculada su labor con la coordinación, la dirección y el control.

Editorial (2021) sustenta que la gestión empresarial o también conocida como gestión administrativa hace referencia a los procesos empresariales con la finalidad de logra los objetivos de una empresa u organización, el control de gestión hace referencia a una pregunta en específico ¿Cuál es el propósito de la organización? Esta pregunta siempre deberá hacerse, dentro de la gestión administrativa se observa cuatro principios fundamentales planeación, orden, disciplina y coherencia.

Los autores nos hablan sobre conceptos ligeramente distintos sobre la gestión administrativa pero todos ellos tiene una mención en común la misma que nos hace referencia a que lo que corresponde a ella son una serie de actividades o tareas que son propuesta o definidas por la empresa buscando así de la manera más conveniente posible aprovechar y utilizar de la mejor manera los recursos que posee la empresa todo esto con un ideal principal que es el cumplimiento a cabalidad de cada uno de los objetivos propuestos y obteniendo los mejores resultados por la empresa lo que será beneficioso para la misma.

A su vez nos mencionan que la gestión administrativa si se realiza una adecuada ejecución de tareas, recursos y esfuerzos esto le permitirá a la empresa prevenir problemas futuros, también nos dan a conocer que la gestión se encuentra formada por un pilar principal que a la misma vez está dividido en cuatro en planeación, orden, coherencia y disciplina, al mismo tiempo nos hace referencia a una pregunta ¿Cuál es el propósito de la organización? La misma que es extremadamente importante para el levantamiento, progreso y gestión de la empresa.

### **Importancia de la gestión administrativa en las empresas**

NegoyEmpre (2019) nos dice que la clave del éxito reside en una sólida planificación, siendo este el enfoque principal de la administración: coordinar todas las actividades y recursos de la empresa, desde los recursos humanos hasta los financieros, para alcanzar metas definidas. Establecer objetivos es esencial para garantizar la estabilidad y el éxito tanto en el presente como en el futuro de la empresa, lo que subraya la importancia crucial de la administración en el mundo empresarial. Además, existen principios básicos que deben seguirse en la administración. El trabajo en equipo es fundamental, ya que el caos puede conducir a una disminución en la eficiencia y el rendimiento empresarial. De manera que es fundamental mantener un pensar organizado logrando que se realicen las actividades de la mejor manera posible. De la misma forma es

importante destacar que la disciplina es fundamental en el proceso de gestión mejorando así el desarrollo de las operaciones de la empresa.

El autor nos habla y a su vez afirma que la planeación y administración es importante para conseguir las metas propuestas de la empresa. Nos menciona que la planificación con coordinación de recursos y actividades es efectiva a largo plazo y de igual manera a corto plazo. También destaca que unas buenas metas con estrategias aseguran el éxito a una empresa.

Nos resalta la disciplina, el trabajo en equipo y la organización como factor principal para un mejor funcionamiento empresarial. En síntesis, el autor recalca la importancia fundamental de una planificación y administración efectivas como cimientos indispensables para el éxito continuo de una empresa.

### **Características de la gestión administrativa**

La gestión administrativa se distingue por una serie de características que la hacen única en comparación con otros ámbitos del conocimiento. En primer lugar, destaca su universalidad, ya que se encuentra presente en cualquier tipo de organización social, desde empresas hasta instituciones educativas, religiosas y militares, tanto a nivel nacional como internacional. Además, se evidencia su especificidad o finalidad a través de atributos que la diferencian claramente de otras disciplinas, a pesar de su interrelación con áreas como contabilidad, economía e ingeniería (Galindo et al, 2020, pág. 10).

El proceso administrativo se define por su unidad temporal, siendo un flujo continuo y dinámico en el que todos sus elementos operan de manera simultánea, sin que ninguna etapa ocurra de manera aislada. Asimismo, la unidad jerárquica de la administración se manifiesta en la conformación de un solo órgano administrativo dentro de la empresa, que abarca desde la alta

dirección hasta el personal de nivel más bajo, incluyendo todos los niveles organizacionales tanto en sentido vertical como horizontal. Por último, la interdisciplinariedad de la administración se fundamenta en la incorporación de principios, procesos, procedimientos y métodos provenientes de diversas disciplinas, todas relacionadas con la mejora de la eficacia y la eficiencia en la gestión organizacional (Galindo et al, 2020, pág. 10).

El autor destaca la singularidad de la gestión administrativa al identificar una serie de características distintivas. Nos resalta que cuenta con un alcance global el mismo que puede ser aplicado en distintos contextos que puede ser tanto local como internacional. Esto nos da a entender que los principios administrativos son de vital importancia y a su vez pueden ser utilizados en cualquier empresa del mundo.

Además, se enfatiza la especificidad de la administración, destacando sus atributos únicos que la distinguen de otras disciplinas, a pesar de su relación con campos como contabilidad, economía e ingeniería. Esto sugiere que la gestión administrativa tiene su propio conjunto de conceptos, teorías y prácticas que la caracterizan como un campo autónomo.

Así mismo nos habla sobre que el proceso administrativo es un flujo dinámico y continuo los elementos de este están conectados entre sí y funcionan de manera conjunta indicando que este proceso se desenvuelve de manera continua y puede ser a largo plazo. De igual manera nos menciona sobre la jerarquía de la administración y que sus funciones forman un solo sistema de administración lo que involucra a la mayor dirección hasta los empleados. Nos indica también que la administración funciona en cualquier área de la empresa.

En fin el autor nos habla que la administración son los principios, procesos, procedimientos que mejoran la gestión de una empresa. Esta se beneficia de grandes conocimientos que provienen

de distintas áreas lo que le da el poder de adaptarse a cualquier circunstancia presentada en la misma. En resumen, el autor nos subraya la importancia de la gestión administrativa porque es fundamental en la práctica de una empresa y es algo del diario vivir ya que sin una buena gestión administrativa no funcionaría bien la organización.

### **Proceso Administrativo**

El Proceso Administrativo está conformado por etapas o fases consecutivas las mismas que le dan origen a la administración y a su vez son las que interactúan y dan inicio al proceso integral, El proceso está formado por dos fases las cuales se dividen en dos la mecánica y la dinámica, la parte teórica de la administración es conocida como la mecánica y es donde se determina lo que se debe hacer, con visualización siempre al futuro, la misma se encuentra dividida por Prevención, Planificación y Organización, el restante de fases se divide en Control, Dirección e Integración, las mismas que conforma la fase dinámica que es la que se refiere sobre el cómo manejar de hecho el organismo social. (Casco, et al., 2017, pág. 4)

### **Prevención**

Según Fayol (2012) citado por Solval (2019) nos menciona que la prevención, como su nombre lo indica es el que examina el futuro, propone objetivos, establece planes y toma decisiones, es decir la investigación y valoración de las condiciones graves que podrá presentar la empresa, puede hasta encontrarse hasta los distintos cursos de acción, técnicamente es la que fija lo que se desea alcanzar en conjunto de una empresa (pág. 7).

### **Planificación**

La planificación ha estado presente en todo momento desde la prehistoria del ser humano hasta el día de hoy, sin importar que fuera de menor grado o especialidad, esta determina lo que se

busca lograr en el grupo social, define las situaciones futuras y a su vez mitiga los riesgos visibiliza los esfuerzos también teniendo en cuenta que esta es la base del proceso y es el inicio, tiene la potestad de hacer elecciones de decisiones para el futuro. (Duque, 2018, pág. 27)

### **Organización**

La organización lleva como base responder la pregunta de ¿Cómo se va hacer?, está dentro de la empresa tiene como principal el centrarse en la estructura y las formas que se actuara para lograr los objetivos empresarias que se han planteado, una empresa no se organiza por sí misma, ni se diseñan estructuras al azar debido a que esto podría conducir a la empresa a un caos, si no se disponen de estructuras organizativas el funcionamiento de la empresa no puede ser el correcto. (Mero Vélez, 2018, pág. 92)

### **Dirección**

Esta fase va en coordinación con la planificación y la organización de manera que esta es la que da inicio o ejecución a las actividades que dio origen las antes mencionadas, conteniendo estrategias para orientar los recursos mediante la toma de decisiones, el liderazgo, la motivación y la comunicación, la dirección dentro de la gestión tiene como objetivo conseguir que las empresa tenga un mayor nivel de productividad siendo un factor indispensable para dar origen a los lineamientos establecidos en la fases anteriores, de esta manera busca poner en práctica las actividades originarias a motivar a todos los empleados y a su vez coordinar los esfuerzos mancomunados de los empleados para lograrlas metas de la empresa (Stassi, 2021, pág. 8).

### **Control**

El control es la última fase del ciclo es aquí don se procede a medir y evaluar el desarrollo de las actividades y de misma manera de ser necesario se crearán y establecerán medidas de

corrección para cumplir los objetivos establecidos en el transcurso de la fase de planeación en las fechas establecidas, esta de igual manera se encuentra dividida en establecimiento de estándares, medición de resultados, corrección y retroalimentación (Galindo et al., 2020, pág. 13)

Los autores destacan que el Proceso Administrativo es algo que se ha venido originando desde la prehistoria del ser humano, donde el hombre sin saberlo ya administraba en la forma de organizar el trabajo o trabajar en grupos, nos hablan de que el proceso administrativo se encuentra dividido en mecánica y dinámica, las mismas que conforma y dan origen al proceso o ciclo de administración que se desarrolla siguiendo un orden jerárquico que comienza desde la prevención donde evaluara el futuro y se generaran objetivos, inmediatamente se pasa a la fase de planeación la misma que es donde se dará origen a futuras decisiones, evaluación, mitigación de riesgos dando inicio al proceso de administración, en conjunto con esta etapa procede la organización que en si es la fase que conlleva a pensar el ¿cómo se va hacer lo planeado?, continuando de esta no hablan sobre la dirección y el control donde una procede a coordinar lo antes elaborado en las etapas anteriores incluyendo la motivación, comunicación liderazgo y toma de decisiones correspondientes a la empresa mientras que la última es la etapa encargada de contener y llevar acabo la evaluación de desarrollo de lo propuesto en las etapas posterior a ella concluyendo el ciclo con estrategias de mejora y corrección en caso de ser necesarias para la continuidad de la empresa u organización, sin dejar de lado los objetivo y metas propuesto en el trascurso de este ciclo de proceso administrativo.

### **La Importancia de los Procesos Administrativos**

El éxito de las organizaciones se basa en la eficacia de su gestión, ya que esta facilita la integración de equipos de trabajo y relaciones interpersonales sólidas, así como la óptima utilización de recursos materiales e instalaciones. Además, identifica los desafíos a superar y

propone soluciones para los problemas detectados. La gestión establece objetivos y utiliza eficientemente los recursos mediante la planificación, organización, ejecución y control. Los administradores son responsables de estas funciones, apoyándose en diversas estrategias para garantizar el funcionamiento adecuado de la organización y el logro de sus metas (Reyes et al., 2018, pág. 17).

Este autor da a entender la importancia de una buena gestión para el mejor funcionamiento de una empresa facilitando la integración de un equipo de trabajo y darle el mejor uso a los recursos que posee la empresa. Esta también nos permite reconocer los desafíos que se puedan presentar para brindarle soluciones a los mismos, a su vez hace énfasis que esta se origina en el tener objetivos o metas bien definidas con una buena planificación, organización, desarrollo y control.

También destaca que el gerente o el mayor cargo de la empresa es el encargado aplicar todas las estrategias para el cumplimiento de las metas para el mejor funcionamiento de la empresa. En resumen, se enfatiza la importancia fundamental de una gestión eficaz en el éxito global de la organización, proporcionando un marco completo para su funcionamiento y desarrollo exitoso.

### **El control interno dentro del contexto empresarial**

El grado de complejidad y tamaño de una empresa determina la relevancia del establecimiento de un sistema de control interno efectivo. Por ejemplo, una empresa unipersonal puede prescindir de un sistema de control elaborado, mientras que entidades de gran envergadura como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social requieren de un sistema robusto que guíe su funcionamiento administrativo y contable. A medida que una empresa crece en tamaño y complejidad, con múltiples empleados y tareas delegadas, es crucial implementar un sistema de control interno para evitar la pérdida de control por parte de los directivos. Este sistema debe

adaptarse a las necesidades específicas de la organización, con mayor sofisticación y complejidad conforme sea necesario (Mora Aristega, 2012, pág. 39).

En el caso de empresas multinacionales, donde los directivos emiten directrices para sus filiales en distintos países, es difícil garantizar el cumplimiento y evitar fraudes mediante la supervisión directa. La presencia física de los directivos no garantiza la fiabilidad de la información ni la prevención de fraudes, dado que pueden existir errores en la aplicación del control interno (Mora Aristega, 2012, pág. 39)

El autor destaca la relevancia del control interno en las empresas, señalando que su nivel de complejidad y tamaño determina la necesidad y la naturaleza del sistema de control requerido. Se explica que, mientras que una empresa de menor escala puede prescindir de un sistema de control detallado, empresas más grandes y complejas, necesitan sistemas más sólidos para asegurar una gestión administrativa y contable efectiva.

Se enfatiza también que a medida que una empresa crece en tamaño y complejidad, la implementación de un sistema de control interno se vuelve esencial para evitar la pérdida de control por parte de los directivos. Se hace hincapié en la importancia de adaptar este sistema a las particularidades de la organización, con un grado de complejidad mayor según sea necesario.

### **Gestión de recursos humanos**

Para las empresas, los recursos humanos se perfilan hoy como uno de esos factores Lo más importante para buscar estatus y poder de mercado actual; Es por esto que su gestión es importante, ya que permitirá orientar los recursos humanos y habilidades de los gerentes o directivos en el logro de las metas organizacionales. Aquí es donde la gestión del talento humano es tan relevante como un proceso tecnológico crítico para el negocio (Bernardo et al, 2021).

El autor se refiere sobre que los gerentes o directivos son personas encargadas de otro grupo de personas que tienen la responsabilidad de la ejecución adecuada y en los tiempos establecidos las actividades que conlleven al éxito de la empresa, todos los trabajadores incluyendo los directivos pueden ser también catalogados en personal de forma lineal o personal administrativo, Un directivo de línea se encuentra de manera directa implicado en la elaboración y producción de productos o servicios de la empresa.

El encargado de los empleados que estén asignados al proceso de producción es el director de línea a diferencia del personal administrativo que es el que le brindara apoyo a la función de línea. Los empleados podrán se clasificados en orden a su grado de responsabilidad que se le ha asignado, por lo general en una empresa el empleado más antiguo por el hecho de llevar más tiempo recibe una mayor responsabilidad que los empleados más recientes

### **Proceso de gestión de los recursos humanos**

Como es conocido las empresas que logran tener un mayor éxito son las que toman en consideración como un recuso muy valioso y de gran importancia su capital humano, para la organización o empresa es un factor de mayor importancia la existencia y el funcionamiento del área de Recursos Humanos (RR. HH.) logrando que la empresa obtenga el personal idóneo para las respectivas funciones, y los mismo cuenten con el conocimiento y la capacitación adecuada para generar un aporte de valor a la empresa (Ribes et al, 2018).

El departamento RR. HH. Debe estar pendiente de los trabajadores de la empresa y de igual manera el entorno en que se labora. El área de recursos humanos cuenta con unas fases a seguir como lo es la planificación de recursos humanos que involucra el análisis de las tareas laborales y la configuración de los roles, así como la identificación de las necesidades de personal en cuanto

a cantidad, conocimientos y habilidades específicas, con la meta de fomentar ambientes laborales positivos y estimulantes. La selección y contratación de personal tiene como objetivo principal escoger y atraer los postulantes con mejor perfil y experiencia para el puesto disponible, también instruye a los empleados para el cumplimiento de su labor sea de mejor manera y a su vez prepararse para futuros cargos de la empresa, también realiza una evaluación de rendimiento y calidad de las tareas realizadas por los empleados. Por último, la retribución que conlleva determinar la compensación económica de los empleados, considerando tanto factores internos como externos (Ribes et al, 2018).

Por lo tanto, un área de recursos humanos y una correcta gestión es de vital importancia y se entiende a su vez como un pilar fundamental de la empresa u organización. Por motivo de que como el autor menciona esta desarrolla un papel fundamental que contribuirá al funcionamiento continuo y crecimiento de la empresa debido a que el área de recursos humanos lleva el control de todos los departamentos y los personales o trabajadores encargados de cada uno de ellos, a su vez es la principal y única encargada en el análisis de las capacidades y conocimientos que deberá tener una persona que desee laborar en la empresa y de la misma manera es la única encargada de la contratación del personal más adecuado para cada área y departamento de trabajo.

Tiene la total potestad de ubicar a sus empleados donde vea que se desempeñen de mejor manera generándole mayor productividad a la empresa, no obstante, también deberá llevar un control sobre el personal, área de trabajo y ambiente laboral presente en la empresa debido a que esta deberá cumplir con un rol donde tendrá que motivar a los empleados a trabajar de la mejor manera y con gran efectividad favoreciendo enormemente al funcionamiento de la empresa.

### **Importancia de la Innovación**

El esfuerzo dedicado por las empresas hacia la innovación las posiciona favorablemente tanto en el ámbito nacional como internacional. Aquellas empresas que destinan una mayor inversión a Investigación y Desarrollo (I+D), como Amazon, Microsoft o IBM, suelen destacarse por su competitividad. La innovación no solo permite a las empresas diversificar su gama de productos y ampliar su alcance en los mercados, sino también introducir mejoras en sus procesos de producción y en la calidad de sus productos (Rojo et al, 2019).

A lo largo de su evolución empresarial, una compañía puede comenzar con productos y procesos simples para luego, con el tiempo, abordar productos y procesos más complejos desde el punto de vista tecnológico. Esta evolución empresarial se refleja en la organización en su conjunto, ya que implica un progreso en el conocimiento sobre la gestión de productos y procesos por parte de todos los niveles de personal, desde la operativa hasta la ejecutiva y directiva (Rojo et al, 2019).

El autor destaca la importancia de la innovación en el logro de metas empresariales exitosas. Se señala que las empresas que destinan recursos a la Investigación y Desarrollo (I+D) suelen destacarse en términos de competitividad. Se resalta que la innovación no solo facilita la ampliación de la gama de productos y la penetración en los mercados, sino que también mejora la calidad y optimiza los procesos de fabricación.

Además, se hace referencia a cómo el avance de una empresa hacia la madurez se manifiesta en su capacidad para abordar productos y procesos tecnológicamente más complejos, lo que implica un crecimiento en todos los niveles organizacionales. También se subraya que la innovación es vital para la competitividad empresarial y tiene un impacto significativo en diversos aspectos de la organización, desde la oferta de productos hasta la gestión interna y el crecimiento profesional del personal.

## **Proceso de organización logística**

Según Ridge (2023) La gestión logística emerge como un aspecto fundamental para el éxito empresarial, siendo una táctica que posibilita la optimización y coordinación eficiente de todas las operaciones vinculadas al movimiento de bienes, desde su punto de partida hasta su destino definitivo. En este artículo, examinaremos los componentes principales del proceso logístico y su interconexión. Desde el control de inventarios y almacenaje hasta la planificación de rutas y distribución, cada fase desempeña un papel esencial en la cadena de suministro.

El autor destaca la importancia crucial de la organización logística en el entorno empresarial, enfatizando su papel fundamental para el logro exitoso de cualquier empresa o proyecto. Además, nos destaca la importancia de gestionar de la mejor manera las actividades y bienes que pertenecen a la empresa desde el inicio hasta el fin de las mismas con el objetivo de lograr un mejor funcionamiento empresarial.

También menciona la dificultad de este proceso al hablar sobre la planificación de rutas, el almacenamiento, la gestión de inventarios y la distribución. Esto sugiere que la gestión logística no es simplemente una tarea individual, sino un conjunto de actividades interrelacionadas que deben coordinarse de manera efectiva para garantizar el éxito de la empresa y de la misma forma un funcionamiento fluido de la cadena de suministro, generando así una mejor imagen representativa para la empresa, como su nombre lo indica organización logística hace referencia al desarrollo secuencial de manera organizada y correspondiente a la empresa siguiendo la logista adecuada y la interconexión que tiene con el almacenado de artículos la planificación de rutas y distribución de los mismos .

## 7 MARCO METODOLÓGICO

### **Método de investigación**

El presente estudio de caso tiene como objetivo la Gestión Administrativa del Almacén Babahoyo de la Ciudad Babahoyo, período 2023, se llevó a cabo mediante la aplicación del método descriptivo. Esta metodología permitió realizar un análisis de la problemática y conocer las circunstancias de más relevancia con gran impacto en el ámbito de Gestión Administrativa que afectaban al Almacén y a su vez identificando con precisión y eficacia la situación actual y las carencias presentada en el Almacén a causa de la mala administración en dicho período.

### **Técnicas de investigación**

En el presente estudio de caso la técnica de investigación usada es una encuesta de bienestar laboral.

**Encuesta:** Se aplicó una encuesta dirigida a los empleados del Almacén Babahoyo, con la finalidad de identificar los diferentes factores que influyen en el bienestar laboral.

### **Instrumentos de investigación**

El instrumento de investigación aplicado durante el desarrollo del estudio de caso fue el siguiente:

- Cuestionario de encuestas – Dirigidas a los trabajadores.

## 8 RESULTADOS

### Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de la información.

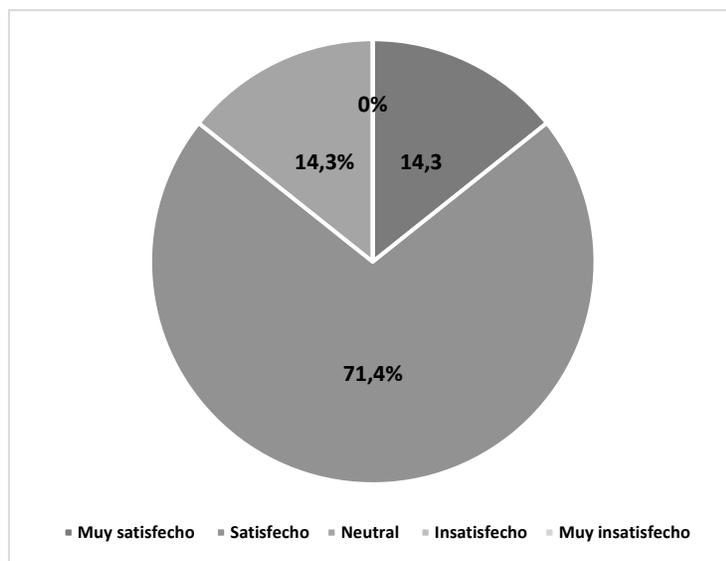
**Tabla 1**

*¿Qué tan satisfecho(a) se siente trabajando en el Almacén Babahoyo?*

Opciones	Frecuencia	%
Muy satisfecho	1	14,3%
Satisfecho	5	71,4
Neutral	1	14,3%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 1**

*¿Qué tan satisfecho(a) se siente trabajando en el Almacén Babahoyo?*



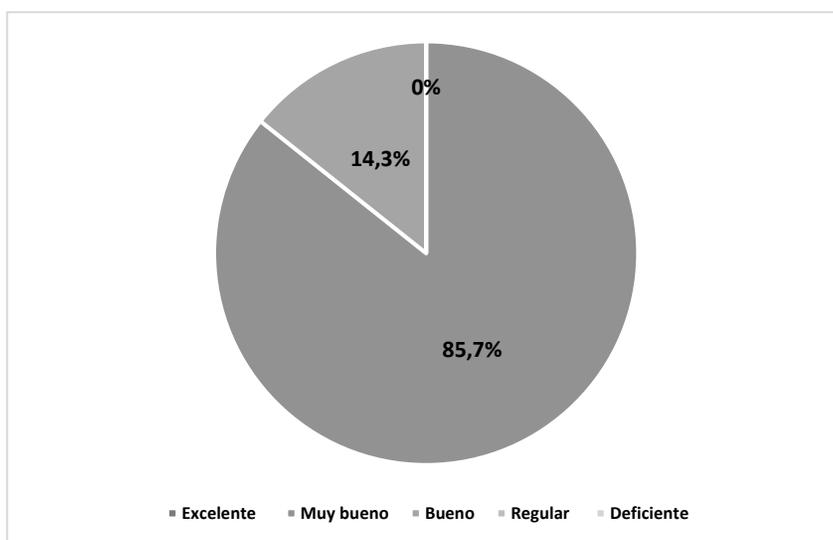
**Tabla 2**

*¿Cómo es la comunicación entre el encargado(a) del Almacén Babahoyo y los trabajadores?*

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Muy bueno	6	85,7%
Bueno	1	14,3%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

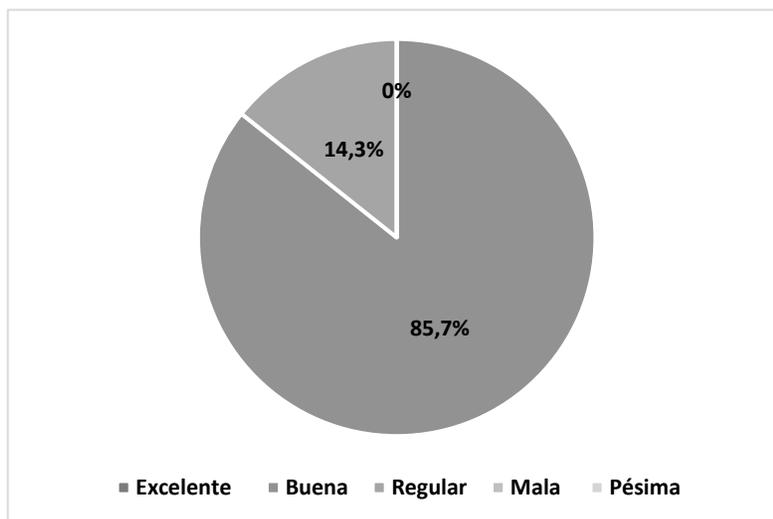
**Gráfico 2**

*¿Cómo es la comunicación entre el encargado(a) del Almacén Babahoyo y los trabajadores?*



**Tabla 3***¿Cómo considera la flexibilidad en su horario laboral?*

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Buena	6	85,7%
Regular	1	14,3%
Mala	0	0%
Pésima	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 3***¿Cómo considera la flexibilidad en su horario laboral?*

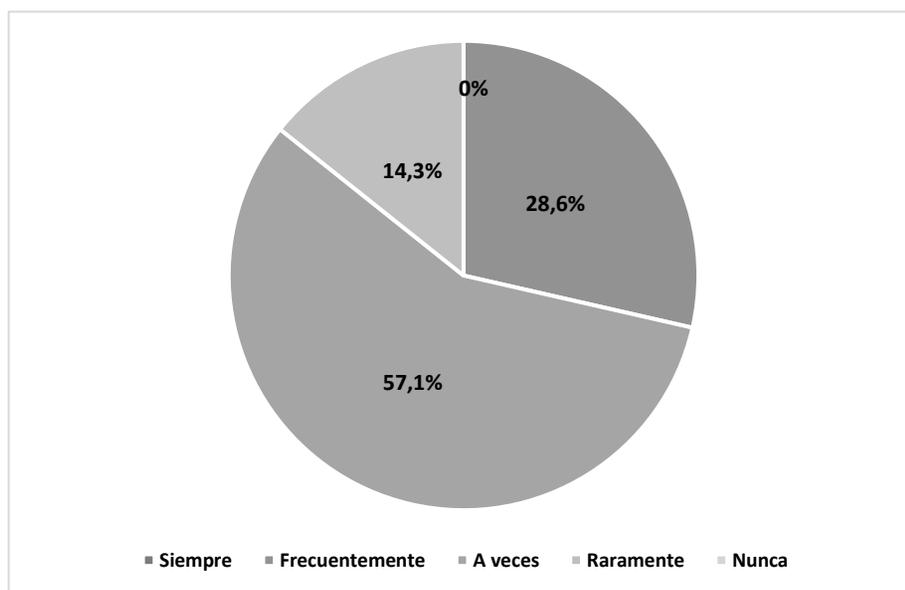
**Tabla 4**

*¿Recibe una retroalimentación constructiva que le ayude a mejorar en su trabajo?*

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	2	28,6%
A veces	4	57,1%
Raramente	1	14,3%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 4**

*¿Recibe una retroalimentación constructiva que le ayude a mejorar en su trabajo?*



## 9 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Mediante la realización de este estudio de caso referente a la Gestión Administrativa del Almacén Babahoyo, se ha conseguido reconocer y validar la existencia de carencias y dificultades que han restringido el avance de la empresa. Este hallazgo se sustenta en los datos obtenidos de la encuesta, especialmente en la interrogante relacionada con Administración, Los datos de la pregunta N°1. Sobre la satisfacción del trabajo revelan que el 71.4% de los encuestados expresan sentirse "satisfechos" con su trabajo en el Almacén Babahoyo, mientras que el 14.3% se muestra "muy satisfecho" y otro 14.3% adopta una posición "neutral". A pesar que en su mayoría existe un porcentaje favorable y la ausencia de respuestas indicando insatisfacción sugiere predominantemente una atmósfera laboral positiva. Sin embargo, la presencia de respuestas neutrales subraya la importancia de examinar y mejorar posibles aspectos para fortalecer aún más la satisfacción laboral.

En la pregunta 2. De acuerdo con los resultados obtenidos, el 85.7% de los encuestados describe la comunicación entre el encargado del Almacén Babahoyo y los trabajadores como "Muy buena", mientras que el 14.3% la evalúa como "Bueno". No se observan respuestas que indiquen una comunicación excelente, regular o deficiente, pero sin embargo el que existan dos respuestas mediamente favorables es un buen avance. Estos hallazgos sugieren una percepción mayoritariamente positiva en cuanto a la calidad de la comunicación, evidenciando una conexión sólida entre el liderazgo y los empleados.

Observando la pregunta 3 referente a la flexibilidad de horario se logra observar que la mayoría de los encuestados (85.7%) describe la flexibilidad en su horario laboral como "Buena", indicando un equilibrio satisfactorio entre las necesidades laborales y personales. La presencia de un 14.3% que la considera "Regular" sugiere que existe espacio para mejorar la adaptabilidad en

el ajuste de horarios según las necesidades individuales, resaltando la importancia de ajustar las políticas para optimizar la flexibilidad y mejorar la satisfacción laboral. Aunque la mayoría de empleados experimenta una buena flexibilidad en sus horarios por otro lado se encuentra que algunos empleados opinan que regular y esto destaca que se debe abordar sobre las necesidades de cada empleado.

Los resultados de la pregunta 7 adjuntada a la retroalimentación constructiva al trabajador revelan que el 57.1% de los encuestados recibe retroalimentación constructiva "A veces", indicando una presencia regular de comentarios útiles para mejorar el desempeño laboral. Mientras que un 28.6% la recibe "Frecuentemente", sugiriendo una retroalimentación más consistente. La presencia de un 14.3% que la recibe "Raramente" destaca la necesidad de abordar posibles deficiencias en la comunicación para garantizar un desarrollo continuo del personal. En general, estos resultados resaltan la importancia de establecer canales de retroalimentación efectivos en el entorno laboral.

La evaluación de las encuestas en el Almacén Babahoyo ha proporcionado una visión integral de la satisfacción laboral y áreas de mejora. A pesar de un panorama general positivo, se han identificado algunos problemas que merecen atención y acción para fortalecer la calidad del entorno laboral en lo que corresponde a la neutralidad en la satisfacción laboral y a su vez la visión clara de oportunidades de crecimiento que los empleados observan para la empresa, de la misma forma optar por una adaptabilidad en la flexibilidad horaria lo que indirectamente va de la mano con la gestión del estrés y bienestar de los empleados del almacén, y como último continuar y mejorar el nivel de comunicación efectiva entre el empleado y el encargado, a su vez evolucionar eventualmente la retroalimentación de sus empleados referente a su trabajo o tareas a realizar dentro de la empresa.

## 10 CONCLUSIONES

Se cumplió el objetivo de identificar los problemas internos del almacén para determinar las causas que lo originan, luego de un análisis usando la matriz FODA, se determinó que los principales desafíos internos que enfrenta el Almacén Babahoyo nacen de la ausencia de coordinación entre sus diversos departamentos. Esto conlleva a ineficiencias en sus operaciones y a una disminución en la productividad. Las causas principales inician desde una comunicación poco efectiva hasta una gestión de inventario deficiente, así como la carencia de capacitación del personal en las últimas tecnologías y metodologías de trabajo.

Se logró evaluar el ambiente laboral en el Almacén Babahoyo mediante una encuesta de bienestar laboral para identificar las fortalezas y debilidades del Almacén. Después de analizar las encuestas del entorno laboral indicó que el Almacén Babahoyo presenta fortalezas en cuanto a las relaciones interpersonales entre su personal. No obstante, las deficiencias más relevantes se evidencian en la falta de reconocimiento y oportunidades de crecimiento profesional, además del conocimiento de una carga laboral excesiva. Estos factores elevan los niveles de estrés y desmotivación entre los empleados.

Se concluyó que se han identificado aspectos críticos que requieren mejoras en los procedimientos administrativos del Almacén Babahoyo, especialmente en lo relacionado con la recepción de mercancías, donde se han detectado demoras y errores en la introducción de datos. De la misma manera se destaca la necesidad de un sistema de control de inventario más efectivos y una planificación adecuada para mejorar el almacenamiento y la salida de los artículos. Es muy importante la capacitación de los empleados e incluir el uso de tecnologías de seguimiento y gestión de inventario, debido a que son fundamentales para el servicio del almacén.

## 11 RECOMENDACIONES

Mediante el análisis FODA que reveló problemas internos del almacén, se sugiere la instauración de un sistema de gestión de inventario más eficaz, haciendo uso de tecnologías de seguimiento en tiempo real. Además, se propone la implementación de programas de capacitación y desarrollo profesional dirigidos a las áreas señaladas como deficientes en el análisis. De igual manera es importante tener procesos bien definidos para solucionar los problemas que se encuentren en la empresa.

Sobre la evaluación del ambiente laboral los resultados obtenidos nos muestra la existencia de iniciar programas de reconocimiento y recompensas de carácter urgente logrando así motivar al personal y a su vez se recomienda crear planes enfocados al crecimiento profesional incluyendo dentro de ellos capacitación dirigidas al personal nuevo y el antiguo de la empresa para mejorar el funcionamiento de la empresa y motivar a la comunicación entre la gerencia y los empleados ayudando de esta manera a mejorar y fortalecer el ambiente laboral del Almacén Babahoyo.

Haciendo mención a el objetivo de la identificación de áreas de mejora en los procesos administrativos del almacén, se recomienda revisar y mejorar los procesos que existan dentro de la empresa con el único objetivo de tener una mejor recepción y despacho de sus artículos existentes. Se propone tener un sistema de control de inventario logrando así evitar pérdidas o errores, también se recomienda ofrecerle una capacitación del personal sobre el uso de herramientas de la actualidad para de esta manera mejorar la administración de operaciones del almacén.

## REFERENCIAS

- Bernardo Sukier, Harold; Ramirez Molina, Reynier; Parra Fernandez, Margel;. (2021). Modelo de Gestion Estrategica de Talento Humano desde un enfoque sustentable. Barranquilla: Corporación Universidad de la Costa.
- Casco, A. D. P. R., Garrido, R. G. R., & Moran, E. V. C. (2017). En *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial* (pág. 4). Contribuciones a la Economía. Obtenido de <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Duque, O. (2018). Procesos administrativos. Bogotá: AREANDINA.: Fundación Universitaria del Área Andina.
- editorial, E. (5 de Agosto de 2021). *Concepto.de*. Recuperado el 23 de Febrero de 2024, de Gestión en Administración: <https://concepto.de/gestion-en-administracion/>
- Galindo Alvarado, Jose ; Guerrero Reyes, Claudio. (2020). *Administracion 2. 3.0*, 13. Grupo Editorial Patria. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YpctEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=ases+mecanicas+y+dinamicas+del+proceso+administrativo&ots=itV4djQVuy&sig=DqIXXl\\_yrNBtHmocw6CzPILWpec#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YpctEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=ases+mecanicas+y+dinamicas+del+proceso+administrativo&ots=itV4djQVuy&sig=DqIXXl_yrNBtHmocw6CzPILWpec#v=onepage&q&f=false)
- Mero Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria). Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 3(8),. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Mora Aristega, J. (2012). *Proceso de control interno y su incidencia en las áreas de contabilidad, presupuesto y tesorería de las unidades médicas de la provincia de los Ríos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social periodo 2010–2011. manual de procedimientos*. Quevedo-Ecuador: Master's thesis.
- NegoyEmpre. (26 de Octubre de 2019). *Negocios y Empresa*. Obtenido de La importancia de la gestión administrativa en las empresas: <https://negociosyempresa.com/importancia-gestion-administrativa-empresas/>

- Porto, J. P. (21 de Junio de 2023). *Definicion.DE*. Obtenido de Gestión administrativa - Qué es, objetivos, definición y concepto: <https://definicion.de/gestion-administrativa/>
- Quiroa, M. (1 de Noviembre de 2020). *Economipedia*. (J. Lopez, Editor) Obtenido de Gestion Administrativa: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Reyes Angulo, J.C., Huilcapi Masacon, M.R., Montiel Diaz, P. A., Mora Aristega, J. E., & Naranjo Chavez, D. G. (2018). *Desempeño laboral y procesos administrativos*. Pro Sciences. Obtenido de <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss7.2018pp15-22>
- Ribes Giner, G.; Perelló Marín, MR.; Herrero Blasco, A. (2018). Dirección de recursos humanos. Gestión de personas. 3-4. Editorial Universitat Politècnica de València. doi:<http://hdl.handle.net/10251/113116>
- Ridge, B. V. (18 de Diciembre de 2023). *Medium Multimedia*. Obtenido de El proceso de organización logística: <https://www.mediummultimedia.com/apps/como-organizar-una-logistica/#:~:text=El%20proceso%20log%C3%ADstico%20abarca%20una, costos%20de ntro%20de%20una%20organizaci%C3%B3n.>
- Rojo Gutiérrez, M. A., Padilla Oviedo, A., & Miguel Riojas, R. (7 de Enero de 2019). La innovación y su importancia. 11. REVISTA CIENTÍFICA UISRAEL. doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v6n1.2019.67>
- Solval Vicente, J. (2019). *El proceso administrativo*. Recuperado el 22 de Febrero de 2024, de wordpress: <http://rrhh123.wordpress.com/2010/02/18/henry-fayol-autor-de-la-teoria-clasica-de-la-administracion>
- Stassi, H. M. (07 de Diciembre de 2021). Definición de sujeto en la formalización de los procesos organizacionales. 8. Journal of Management & Business Studies. doi:<https://doi.org/10.32457/jmabs.v3i2.1683>

**ANEXO****Anexo 1 - Carta de autorización de la empresa**

Babahoyo, 05 de febrero del 2024

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

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

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **ALMACÉN BABAHOYO** de la ciudad de Babahoyo del cantón Babahoyo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **MEDINA RODRIGUEZ ELIZABETH SHAKIRA** de la carrera de Comercio Rediseñado 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 DEL ALMACÉN DE LA CIUDAD DE BABAHOYO Periodo 2023**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

Mery Defaz Lalaleo

120179386-4

[merydefaz@yahoo.es](mailto:merydefaz@yahoo.es) - 05730191

**ALMACEN  
BABAHOYO**  
Miguel Defaz  
RUC: 1200059580001  
5 de Junio y Abdón Calderón Esq.  
Tel: 2730191 BABAHOYO

## Anexo 2 – Informe de plagio



**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

# Gestión Administrativa del Almacén Babahoyo de la ciudad de Babahoyo, período 2023

**2%**  
Textos sospechosos

- 2% Similitudes
- < 1% similitudes entre comillas
- 0% entre las fuentes mencionadas
- 0% Idiomas no reconocidos
- 0% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: Estudio de caso nuevo (corrección).docx  
ID del documento: 4e5e18b7dc275d7a0ef73ce2da13c1dd290c52bd  
Tamaño del documento original: 76,83 kB  
Autor: Elizabeth Shakira Medina Rodríguez

Depositante: Elizabeth Shakira Medina Rodríguez  
Fecha de depósito: 1/3/2024  
Tipo de carga: url\_submission  
fecha de fin de análisis: 1/3/2024

Número de palabras: 7679  
Número de caracteres: 48.970

Ubicación de las similitudes en el documento:

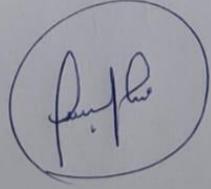


### Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 PROYECTO - VITE CORTEZ GUSTAVO ALEXANDER.docx   PROYECTO - VITE ... #3ea018 El documento proviene de mi grupo	1%		Palabras idénticas: 1% (103 palabras)
2	 CASO DE ESTUDIO PARA COMPILATO.docx   Gestión administrativa aplic... #311057 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
3	 dspace.utb.edu.ec <a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/14744/1/E-UTB-FARI-COM-000309.pdf">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/14744/1/E-UTB-FARI-COM-000309.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (27 palabras)

### Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 dspace.utb.edu.ec <a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/13727/1/E-UTB-FARI-COM-000210.docx.pdf">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/13727/1/E-UTB-FARI-COM-000210.docx.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
2	 antiplagio nuñez.docx   antiplagio nuñez #410c5b El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (16 palabras)
3	 ATENCION AL CLIENTE EN EL ALMACEN DE ROPA DON PATO DEL CANTÓ... #52469a El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)
4	 dspace.utb.edu.ec <a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/13718/1/E-UTB-FARI-COM-000213.pdf">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/13718/1/E-UTB-FARI-COM-000213.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
5	 RUIZ REALES ANGELA SELENA.pdf   RUIZ REALES ANGELA SELENA #120357 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)



## Anexo 3 - Ruc de la empresa

		<b>REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES</b>			
<b>NÚMERO RUC:</b>	1201793864001				
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	DEFAZ LALALEO MERY CECILIA				
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>					
<b>CONTADOR:</b>	RAMOS GORIBA RICARDO ALLEN				
<b>CLASE CONTRIBUYENTE:</b>	OTROS	<b>OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:</b>	SI		
<b>CALIFICACIÓN ARTESANAL:</b>	S/N	<b>NÚMERO:</b>	S/N		
<b>FEC. NACIMIENTO:</b>	11/03/1963	<b>FEC. INICIO ACTIVIDADES:</b>	08/07/2002		
<b>FEC. INSCRIPCIÓN:</b>	08/07/2002	<b>FEC. ACTUALIZACIÓN:</b>	13/08/2019		
<b>FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:</b>		<b>FEC. REINICIO ACTIVIDADES:</b>			
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL</b>					
VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR					
<b>DOMICILIO TRIBUTARIO</b>					
Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: CLEMENTE BAQUERIZO Calle: GENERAL BARONA Numero: S/N Intersección: CALDERON Referencia: A MEDIA CUADRA DEL HOTEL EMPERADOR Telefono: 052731191 Email: merydefaz@yahoo.es Celular: 0986918589					
<b>OBLIGACIONES TRIBUTARIAS</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>* ANEXO RELACION DEPENDENCIA</li> <li>* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO</li> <li>* DECLARACIÓN DE IVA</li> <li>* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE</li> </ul>					
<p><i>Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en <a href="http://www.sri.gob.ec">www.sri.gob.ec</a>.</i></p> <p><i>Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RSE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.</i></p> <p><i>Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.</i></p>					
<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>					
<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>	1	<b>ABIERTOS</b>	1		
<b>JURISDICCIÓN</b>	\ ZONA 5\ LOS RIOS	<b>CERRADOS</b>	0		
					
Código: RIMRUC2020001518620					
Fecha: 10/06/2020 14:38:19 PM					

**Anexo 4 – Formato de la encuesta realizada al personal del Almacén Babahoyo****1. ¿Qué tan satisfecho(a) se siente trabajando en el Almacén Babahoyo?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**2. ¿Cómo es la comunicación entre el encargado(a) del Almacén Babahoyo y los trabajadores?**

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente

**3. ¿Cómo considera la flexibilidad en su horario laboral?**

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente

**4. ¿Recibe una retroalimentación constructiva que le ayude a mejorar en su trabajo?**

Siempre

Frecuentemente

A veces

Raramente

Nunca

**5. ¿Siente que hay oportunidades claras de crecimiento profesional en el Almacén?**

Bastantes oportunidades

Muchas oportunidades

Neutral

Pocas oportunidades

Muy pocas oportunidades

**6. ¿Cómo calificaría el nivel de estrés en tu trabajo?**

Muy alto

Alto

Medio

Bajo

Muy bajo

**7. ¿Cómo evalúa las condiciones físicas del lugar de trabajo (temperatura, iluminación, espacio, etc.)?**

Muy buena

Buena

Normal

Deficiente

Muy deficiente

**8. ¿Siente que el Gerente del Almacén se preocupa por su bienestar psicológico en el trabajo?**

Bastante preocupado

Preocupado

Neutral

Poco preocupado

Muy poco preocupado