



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN

INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN MENCIÓN: COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN

TEMA:
“PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LOS COMERCIALES “AGUIRRE”
“EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” DE LA CIUDAD DE
BABAHOYO EN EL AÑO 2016”.

AUTOR:
MIGUEL ANGEL HERRERA MONTIEL

TUTORA:
LCDA. / CPA. GLENDA INTRIAGO. MSC.

LECTOR:
LCDO. JOSÉ BRIONES, MSC

BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR
2016



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación es dedicado a mis padres por sus consejos y el apoyo incondicional, tanto sentimental y económico, a Dios por llenarme de bendiciones cada día, a mi familia por motivarme a seguir adelante con mis estudios y así lograr las metas propuestas.

MIGUEL ANGEL HERRERA MONTIEL



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica de Babahoyo en especial a los docentes de la Carrera de Comercio y Administración por enseñarme sus conocimientos y valores e impulsarme con mi formación profesional, Lcda. / CPA. Glenda Intriago Alcívar, Msc., y al Lcdo. José Briones Tomalá, por la orientación para el desarrollo de mi proyecto de investigación.

MIGUEL ANGEL HERRERA MONTIEL



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN
COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN

AUTORIZACIÓN DE AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **MIGUEL ANGEL HERRERA MONTIEL**, portador de cédula de ciudadanía 120665621-5, egresado de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, declaro mi autoría del proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Licenciado en Ciencias de la Educación mención Comercio y Administración, cuyo tema es **“PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LOS COMERCIALES “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN EL AÑO 2016”**, el mismo que es Original, Auténtico y personal.

Todos los efectos académicos y legales que se desprenden de la presente investigación son de mi exclusiva responsabilidad.

MIGUEL ANGEL HERRERA MONTIEL

CI. 120665621-5



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN
COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME
FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En mi calidad de Tutora del Informe Final del Proyecto de Investigación, designada por el Consejo Directivo en resolución CD-FAC.CJSE-SE-002-RES-001-2016 con oficio FAC-SG-OFFICIO N° 0277-2016, de fecha 20 de julio 2016, certifico que el Sr. **Miguel Angel Herrera Montiel**, ha desarrollado el proyecto de investigación:

**“PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LOS COMERCIALES “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y
“EXPOMUEBLE” DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN EL AÑO 2016”**

Por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

Lcda. / CPA. Glenda Intriago Alcívar, Msc.
DOCENTE – TUTORA DE LA FCJSE.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN
COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN

INFORME FINAL DEL LECTOR

En mi calidad de Lector del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo en resolución CD-FAC.CJSE-SE-002-RES-001-2016 con oficio FAC-SG-OFICIO N° 0277-2016, de fecha 20 de julio 2016, certifico que el Sr. **Miguel Angel Herrera Montiel**, ha desarrollado el proyecto de investigación:

“PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LOS COMERCIALES “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN EL AÑO 2016”.

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al mencionado estudiante, reproduzca el documento definitivo, presente a las autoridades de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a su exposición, ante el tribunal de sustentación designado.

Lcdo. José Briones Tómalá, Msc.
DOCENTE – LECTOR DE LA FCJSE.

RESUMEN

El presente informe se elaboró con el propósito de desarrollar talleres de capacitación sobre proceso administrativo dirigido al dueño y a los empleados de los comerciales “Aguirre” “Expohogar” y “Expomueble” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016, dicha capacitación tendrá el fin de dar a conocer la importancia de la funciones de la planeación, organización, dirección y control para que de esta forma se la pueda aplicar en estos locales comerciales ya que están teniendo dificultades con estos temas lo que se ve afectado en la rentabilidad de los mismos.

La población con la que se trabajo es de 20 empleados y 1 dueño a los que se les aplicó un cuestionario de 10 preguntas con 3 opciones de respuestas con las cuales se llegó a conclusión de que los empleados y el empleador necesitan profundizar sus conocimientos sobre proceso administrativo para que realicen sus trabajo con eficacia y eficiencia y así puedan mejorar su rentabilidad.

Línea de Investigación: Pymes.

Área: Administración.

Palabras Claves: Proceso administrativo, planificar, organizar, dirigir, controlar, rentabilidad, margen de utilidad, beneficios.

RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE APRUEBAN EL INFORME FINAL, TITULADO: **“PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LOS COMERCIALES “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” DE LA CIUDAD DE BABAHoyo EN EL AÑO 2016”**.

PRESENTADO POR EL SR: **MIGUEL ANGEL HERRERA NMONTIEL**.

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

.....

EQUIVALENTE A:

.....

TRIBUNAL:

**ING.DINORA CARPIO VERA.MSC.
DECANO (DELEGADA).**

**LCDA.MARIANA DICADOALBÁN, MSC.
DELEGADO H. CONSEJO DIRECRIVO.**

**LCDA. GRACE CONTRERAS CRUZ.MSC.
PROFESORA ESPECIALISTA.**

**Ab.ISELA BERRUZ MOSQUERA
SECRETARIA FAC.CC.JJ.SS.EE.**



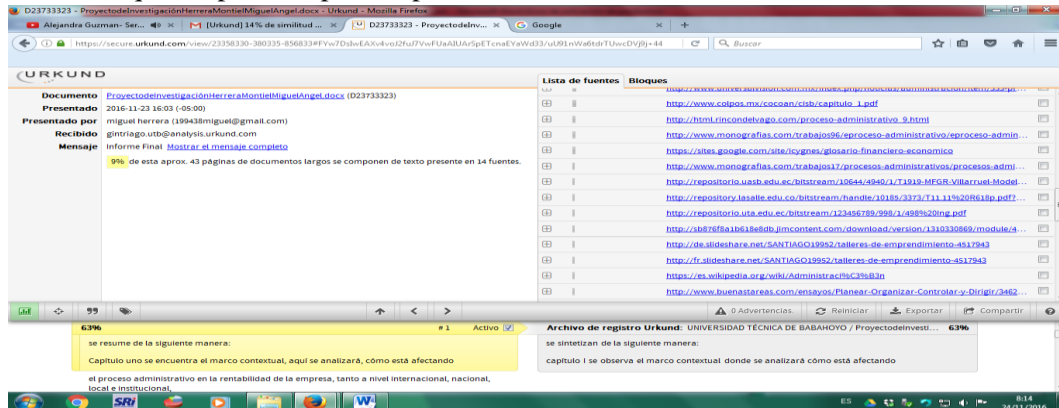
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN COMERCIO Y
ADMINISTRACIÓN

Babahoyo, 24 de Noviembre del 2016

INFORME FINAL DEL SISTEMA URKUND

En mi calidad de Tutora del Trabajo de Investigación de la Srta. **Miguel Angel Herrera Montiel**, cuyo tema es: **PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LOS COMERCIALES “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN EL AÑO 2016**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [9%], 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.

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



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

Lcda. / CPA. Glenda Intriago Alcívar, Msc.
DOCENTE – TUTORA DE LA FCJSE.

ÍNDICE GENERAL

Preliminares

Cuerpo del Proyecto de Investigación	Pág.
Carátula.....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Autorización de Autoría Intelectual.....	IV
Certificado de Aprobación de la Tutora.....	V
Informe Final del Lector.....	VI
Resumen.....	VII
Resultado del Trabajo de Graduación.....	VIII
Informe Final del Sistema Urkund.....	IX
Índice General.....	X
Índice de Cuadros.....	XIV
Índice de Gráficos.....	XV
Índice de Figuras.....	XVI
Introducción.....	1

CAPITULO I.....	3
1 DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Tema de investigación.....	3
1.2 Marco contextual.....	3
1.2.1 Contexto Internacional.....	3
1.2.2 Contexto Nacional.....	4

1.2.3	Contexto Local.....	5
1.2.4	Contexto Institucional.....	6
1.3	Situación Problemática.....	7
1.4	Planteamiento del Problema.....	7
1.4.1	Problema General.....	8
1.4.2	Sub-problemas.....	8
1.5	Delimitación de la Investigación.....	8
1.6	Justificación.....	9
1.7	Objetivo de Investigación.....	10
1.7.1	Objetivo General.....	10
1.7.2	Objetivos Específicos.....	10
	CAPITULO II.....	11
2	MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	11
2.1	Marco Teórico.....	11
2.1.1	Marco Conceptual.....	11
2.1.2	Marco Referencial sobre la Problemática de Investigación.....	14
2.1.2.1	Antecedentes investigativos.....	29
2.1.2.2	Categoría de Análisis.....	31
2.1.3	Postura Teórica.....	34
2.2	Hipótesis.....	36
2.2.1	Hipótesis General.....	36
2.2.2	Subhipótesis.....	36
2.2.3	Variables.....	37

	CAPÍTULO III.....	38
3	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.1	Pruebas Estadísticas Aplicadas.....	38
3.1.1	Población.....	38
3.1.2	Muestra.....	39
3.2	Análisis e Interpretación de Datos.....	40
3.2.1	Preguntas Dirigidas a los Empleados.....	40
3.2.2	Preguntas Dirigidas al Dueño.....	50
3.2.3	Aplicación del Chi cuadrado.....	60
3.2.4	Conclusiones General y Específicas.....	64
3.2.4.1	General.....	64
3.2.4.2	Específicas.....	64
3.2.5	Recomendaciones General y Específicas.....	64
3.2.5.1	General.....	64
3.2.5.2	Específicas.....	65
	CAPÍTULO IV.....	66
4	PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN.....	66
4.1	Propuesta de Aplicación de Resultados.....	66
4.1.1	Alternativa Obtenida.....	66
4.1.2	Alcance de la Alternativa.....	66
4.1.3	Aspectos básicos de la Alternativa.....	66
4.1.3.1	Antecedentes.....	67

4.1.3.2	Justificación.....	67
4.2	Objetivos General y Específicos.....	68
3.5.1	General.....	68
3.5.2	Específicos.....	68
4.3	Estructura General de la Propuesta.....	68
4.3.1	Título.....	68
4.3.2	Componentes.....	69
4.4	Resultados Esperados de la Alternativa.....	73
5	BIBLIOGRAFÍA.....	74
6	ANEXOS.....	76
	ANEXO1: Matriz.....	76
	ANEXO 2: Cuestionario de preguntas dirigidas a los empleados de los Comerciales “Aguirre”, “Expohogar” y “Expomueble”.....	77
	ANEXO 3: Cuestionario de preguntas dirigidas al dueño de los Comerciales “Aguirre”, “Expohogar” y “Expomueble.....	78
	ANEXO 4: Glosario de términos.....	79
	ANEXO 5: Solicitudes de autorización al representante de los Comerciales “Aguirre”, “Expohogar” y “Expomueble.....	81
	ANEXO 6 : Fotografías.....	82

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1:	Población.....	38
Cuadro 2:	Muestra.....	39
Cuadro 3:	Proceso administrativo.....	40
Cuadro 4:	Aplicar el proceso administrativo.....	41
Cuadro 5:	Cumplimiento de objetivos.....	42
Cuadro 6:	Toma de decisiones.....	43
Cuadro 7	Organización de recursos.....	44
Cuadro 8	Rentabilidad de los negocios.....	45
Cuadro 9	Volumen de ventas.....	46
Cuadro 10	Margen de beneficios.....	47
Cuadro 11	Utilidades.....	48
Cuadro 12	Gastos e ingresos.....	49
Cuadro 13	Proceso administrativo.....	50
Cuadro 14	Aplicar el proceso administrativo.....	51
Cuadro 15	Cumplimiento de objetivos.....	52
Cuadro 16	Toma de decisiones.....	53
Cuadro 17	Organización de recursos.....	54
Cuadro 18	Rentabilidad de los negocios.....	55
Cuadro 19	Volumen de ventas.....	56
Cuadro 20	Margen de beneficios.....	57
Cuadro 21	Utilidades.....	58
Cuadro 22	Gastos e ingresos.....	59

Cuadro 23	Frecuencia Teórica Observada.....	61
Cuadro 24	Frecuencia Teórica Esperada.....	62
Cuadro 25	Grados de Significación.....	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Proceso administrativo.....	40
Gráfico 2	Aplicar el proceso administrativo.....	41
Gráfico 3	Cumplimiento de objetivos.....	42
Gráfico 4	Toma de decisiones.....	43
Gráfico 5	Organización de recursos.....	44
Gráfico 6	Rentabilidad de los negocios.....	45
Gráfico 7	Volumen de ventas.....	46
Gráfico 8	Margen de beneficios.....	47
Gráfico 9	Utilidades.....	48
Gráfico 10	Gastos e ingresos.....	49
Gráfico 11	Proceso administrativo.....	50
Gráfico 12	Aplicar el proceso administrativo.....	51
Gráfico 13	Cumplimiento de objetivos.....	52
Gráfico 14	Toma de decisiones.....	53
Gráfico 15	Organización de recursos.....	54
Gráfico 16	Rentabilidad de los negocios.....	55
Gráfico 17	Volumen de ventas.....	56
Gráfico 18	Margen de beneficios.....	57

Gráfico 19	Utilidades.....	58
Gráfico 20	Gastos e ingresos.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Pasos de la planeación.....	18
Figura 2:	Pasos de la organización.....	19
Figura 3:	Proceso administrativo.....	31
Figura 4:	Rentabilidad.....	32
Figura 5:	Proceso administrativo y su incidencia en la rentabilidad.....	33

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo, se realizará en los comercial “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” de la ciudad de Babahoyo, el objetivo que se desea alcanzar en la futura investigación está encaminada a plantear alternativas que permitan desarrollar el proceso administrativo desde la perspectiva de la empresa.

La administración es una ciencia social que tiene como objetivo el estudio de las empresas por ello se escogió el tema **“PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LOS COMERCIALES “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN EL AÑO 2016”**

La caracteriza principal del proceso administrativo es que ha sido un modelo administrativo utilizado por siglos, ya que ayuda a la empresa a generar ganancia, al desarrollo del trabajo con eficiencia y eficacia con 4 pasos importantes que son: Planificar, Organizar, Dirigir y controlar los recursos. Para afinar los detalles de los planteamientos de este proyecto se ha repartido en capítulos.

Este proyecto de investigación está formado por tres capítulos en la cual se resume de la siguiente manera:

Capítulo uno se encuentra el marco contextual, aquí se analizará, cómo está afectando el proceso administrativo en la rentabilidad de la empresa, tanto a nivel internacional, nacional, local e institucional, también se verá la situación problemática, el planteamiento del problema, la delimitación de la investigación, la justificación y los objetivos de la investigación.

Capítulo dos se desarrollara el marco teórico: en donde se va a fundamentar teorías de otros autores de la variable de la investigación, categoría de análisis y también la hipótesis.

Capítulo tres se analizará los resultados de la investigación, aquí se encontrará las pruebas estadísticas aplicadas, el análisis e interpretación de datos, así como también las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo cuatro se muestra la propuesta teórica de aplicación, donde se observará la propuesta de aplicación de resultado, alternativa obtenida, alcance de la alternativa, aspectos básicos de la alternativa como antecedentes y justificación, el objetivo general y específicos, la estructuración de la propuesta los resultados esperados y por último la bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

1. DEL PROBLEMA

1.1 Tema de Investigación

PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LOS COMERCIALES “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN EL AÑO 2016

1.2 Marco Contextual

1.2.1 Contexto Internacional

El proceso administrativo es un conjunto de etapas y pasos del administrador que permite innovar para la empresa es utilizado, a nivel mundial ya que permite mejorar y utilizar de una manera adecuada los recursos humanos, materiales y financieros es así que (López Cordova, 2012) , afirma:

“En términos generales, un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr un objetivo, es una forma sistemática de hacer las cosas”. “El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral con el propósito de alcanzar los objetivos que se desean”. “Las etapas que forman al proceso administrativo son: planeación, organización, dirección y control”.

(López Cordova, 2012), menciona que la administración en América latina se dió de la siguiente manera:

- ✓ **Época Prehispánica:** en esta época evolucionan grandes civilizaciones basándose en la administración de los estados, de los grupos colectivos de trabajo, de los tributos y de los mercados.
- ✓ **Época Colonial:** administración de las colonias, con base de las reformas borbónicas, métodos usados en España.
- ✓ **Siglo XIX:** administración de fábrica conforme a los sistemas vigentes en occidente.
- ✓ **Siglo XX:** administración que depende de las técnicas Estadounidenses. (págs. 40 - 41)

1.2.2 Contexto Nacional.

Para abordar el tema de estudio en el ámbito macro, se considera importante manifestar un artículo citado por la revista digital Ekos que manifiesta lo siguiente:

“A través de sólidos procesos administrativos y claras políticas de talento humano ha generado que los actuales colaboradores y grupos de interés en todo el país la perciban como una organización atractiva para trabajar” (ekos 2014)

El proceso administrativo en las empresas son muy importante porque ayudan al crecimiento, también aprovecha los recursos humanos, materiales y financiero.

(Alberca Ludueña & Rodríguez León, 2012), argumenta:

La rentabilidad es el rendimiento, ganancia que produce una empresa. Se llama gestión rentable de una empresa la que no sólo evita las pérdidas, sino que, además, permite obtener una ganancia, un excedente por encima del conjunto de gastos de la empresa. La rentabilidad caracteriza la eficiencia económica del trabajo que la empresa realiza. Sin embargo, la obtención de ganancias no es un fin en sí, sino que constituye una condición importantísima para poder ampliar la productividad y para poder satisfacer de manera más completa las necesidades de toda la sociedad.

1.2.3 Contexto Local.

En la **Provincia** el proceso administrativo es poco utilizado en las pequeñas y medianas empresas esto conlleva a que la rentabilidad se vea afectada en los negocios, para expresar una mejor explicación se recurre al autor (Roca Flores, 2011), que dice:

Es una forma sistemática de hacer las cosas bien. La administración es un proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de una organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización. (pág. 24)

Dentro de la provincia la rentabilidad en las pymes se ve afectado por los distintos problemas que acogen los negocios por la mala aplicación de la administración, publicidad y el entorno de la competencia que se vive en la ciudad y esto afecta a la empresa a manera que baja las ventas, el margen de utilidad y los beneficios que se obtienen.

1.2.4 Contexto Institucional.

Para abordar la problemática sustento de este proyecto, los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE”, estos locales se encuentran ubicados en la ciudad de Babahoyo en las calles 27 de Mayo entre García Moreno y 5 de Junio (“Aguirre” y “Expohogar”), mientras que en la calles 5 de Junio entre Pedro Carbo y Juan Montalvo (“Expomueble”), se identificará la falta de aplicación del proceso administrativo en el desenvolvimiento de la empresa.

Este trabajo planteado para concluir en una investigación pretende por todos los medios para que aplique el proceso administrativo en estos locales y tengan un mayor desarrollo en las actividades realizadas así como también un mayor margen de beneficios y pueda ser rentable el negocio y ampliar más la actividad comercial.

“Aguirre”, “Expohogar” y “Expomueble” son comerciales de electrodomésticos que opera en la ciudad de Babahoyo, provincia de Los Ríos, estos negocios se dedican a la comercialización de electrodomésticos pero el establecimiento comercial “Aguirre” también tiene a la venta motocicletas, mientras que los locales “Expohogar” y “Expomueble” ponen a en venta juego de muebles, comedor, camas y cómodas.

Estos comerciales trabajan con las principales marcas reconocidas a nivel nacional como: Mabe, Indurama, LG, Sony, Samsung, Panasonic, Durex, Global, Electrolux, Susuki, entre las más importantes.

Los almacenes “Aguirre”, “Expohogar” y “Expomueble” cuentan con 20 empleados, el dueño es el Sr. Raúl Aguirre Quispe. Se visualizan siendo líderes en la comercialización con rentabilidad, de bienes y servicios. Y su misión es comercializar, al contado y a crédito los electrodomésticos, muebles y motos para atender las necesidades del mercado Babahoyense, así las expectativas de los clientes será superadas y los locales aseguran su liquidez y rentabilidad.

1.3 Situación Problemática

La problemática que se pudo observar en los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” de la ciudad de Babahoyo, Provincia Los Ríos, hace eco del porque los comerciales no aplican el proceso administrativo de forma adecuada en su negocio, y así obtiene un margen de beneficio bajo.

Por la falta de planificación, estos negocios tienen dificultades para alcanzar los objetivos, por lo tanto las metas propuestas a corto y largo plazo no se cumplen.

Por la falta de aplicación del proceso administrativo, los comerciales no obtiene un margen de beneficios más alto, el mal uso de la dirección afectan los recursos financieros, humanos y materiales ya que estos repercuten en la rentabilidad y balance.

Los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” al tener un sistema administrativo poco eficiente que está afectando a la organización, esto conlleva a que no se logre cumplir con las metas y objetivos en su totalidad, no consiguen disponer y ordenar los recursos que se encuentra dentro de la empresa, los empleados no cumplen con las responsabilidades y roles asignados por su jefe.

1.4 Planteamiento del Problema

El problema que actualmente tienen los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” de la ciudad de Babahoyo, se caracteriza por la falta de conocimiento del Proceso Administrativo que repercute en la rentabilidad, el poco uso de un sistema administrativo y la utilización de recursos financieros elevados

perjudica a la toma de decisiones, las estrategias de ventas y por ende al desarrollo de la empresa, lo que hace que la misma obtenga beneficios pequeños y bajen así sus utilidades.

1.4.1 Problema General.

¿De qué manera influye el proceso administrativo en la rentabilidad de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016?

1.4.2 Subproblemas

¿Qué importancia tiene la planeación estratégica de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” y su incidencia en el aumento de sus utilidades?

¿Cómo los métodos y técnicas administrativas influyen en los estados financieros de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE”?

¿De qué manera la toma de decisiones de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” repercute en el margen de beneficios?

1.5 Delimitación de la Investigación.

Este proyecto investigativo con el tema: Proceso administrativo y su incidencia en la rentabilidad de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016. Se encuentra delimitado de la siguiente manera:

Área:	Administración.
Línea de investigación:	Pymes.
Objeto de estudio:	Proceso Administrativo y Rentabilidad.
Unidad de observación:	Administrador y Empleados.
Campo de acción:	Comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” del Cantón Babahoyo, Provincia Los Ríos.
Delimitación temporal:	Período 2016

1.6 Justificación

Debido a la gran competencia del mercado en la ciudad de Babahoyo y a la reducción de las ventas de los Comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE”, se tiene la necesidad de implementar de forma adecuada el proceso administrativo, ya que está afectando la rentabilidad del mismo, por ello se requiere establecer una estrategia que aumente las ventas.

La presente investigación es importante porque mediante ella se permitirá saber el conocimiento que tienen los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” de la ciudad de Babahoyo sobre el Proceso Administrativo que afecta en su rentabilidad.

En la actualidad existen problemas en los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” de la ciudad de Babahoyo porque no aplica el proceso administrativo cuyos objetivos son planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos materiales, humanos y financieros por la cual afecta a la rentabilidad de los mismos.

La investigación se desarrollará en los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” de la ciudad de Babahoyo, con una muestra representativa de los locales, que abarcará un estudio de procesos para identificar los problemas.

Con esta investigación se beneficiarán principalmente los almacenes y los empleados al conocer su falta de conocimiento sobre el proceso administrativo que repercuten en su rentabilidad; por medio de seminarios o capacitaciones podrán mejorar y aumentar sus ventas y ser rentable.

1.7 Objetivos de Investigación

1.7.1 Objetivo General.

Determinar como influye el Proceso Administrativo en la rentabilidad de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016.

1.7.2 Objetivos Específicos

- ✓ Definir la importancia que tiene la planeación estratégica de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” y su incidencia en el aumento de sus utilidades.
- ✓ Identificar los métodos y técnicas administrativas que influyen en los estados financieros de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE”.

- ✓ Determinar si la toma de decisiones de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” repercute en el margen de beneficios.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Marco Conceptual

Proceso Administrativo

Según (Rodríguez Echeverría, 2011), indica:

El estudio de las funciones de una empresa ha sido uno de los fundamentos de la teoría administrativa. La visión de sistematizar las tareas de la empresa en un proceso administrativo revolucionó la administración. La importancia de las funciones de planeación, organización, integración, dirección y control es la versión más aceptada actualmente de la propuesta realizada por Henry Fayol, misma que conserva su vigencia como una de las concepciones clave de la administración. (pág. 88)

El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración.

El autor (Campero Q y Alarcón C. 2014), afirma:

El proceso administrativo ha buscado mejorar los resultados de la gestión de hacer bien, usando fundamentalmente, dos medios:

- a) Productividad, entendiendo por ello obtener más con lo que tengo, mejorando la forma de trabajar o aumentando el valor del producto logrado.
 - b) Innovación, es decir, crear o inventar un nuevo proceso o un nuevo producto.
- (pág. 33)

Proceso

(Remington 2011), expone:

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correcta En su concepción más sencilla se puede definir el proceso administrativo¹⁰ como la administración en acción, o también como el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. A estas dos fases se les llama mecánica y dinámica de la administración.

La mecánica administrativa es la parte teórica de la administración en la que se establece lo que debe hacerse, y la dinámica se refiere a cómo manejar el organismo social.

Sangeeta, Banwet y Karunes citado por (Fontalvo Herrera 2011), manifiesta:

Definen un proceso como un modelo que toma unas entradas, unas especificaciones del ambiente externo, el ambiente físico, la cultura organizacional y las personas, para que a través del desarrollo de una serie de actividades se genere transformación, añadiendo valor agregado a dichos elementos y generando rendimientos al sistema, los cuales se refieren a los servicios generados por el subsistema integrado al sistema total. Valor agregado que se pretende evaluar a través del Análisis Discriminante Multivariado (DMA). (pág. 319)

Administración

(Rodríguez Echeverría, 2011), expone:

La palabra “administración”, se forma del prefijo “ad”, hacia, y de “ministratio”. Esta última palabra viene a su vez de “minister”, vocablo compuesto de “minus”, comparativo de inferioridad, y del sufijo “ter”, que sirve como termino de comparación.

La etimología nos da pues de la administración, la idea de que esta se refiere a una función que se desarrolla bajo el mando de otro; de un servicio que se presta. Servicio y subordinación, son pues los elementos principales obtenidos. (pág. 49)

Rentabilidad

Como lo indican los autores (Pimienta Da Gama & Martínez Ruiz, 2013).

La rentabilidad constituye uno de los principales indicadores de éxito financiero más utilizados. Esto viene explicado por el hecho de que muchas compañías fijan como objetivo la obtención de un determinado margen de beneficios. La rentabilidad mide la eficiencia con la que una empresa utiliza sus recursos financieros, de modo que la organización es rentable en la medida en que no desperdicia sus recursos. Cada empresa utiliza recursos financieros para obtener beneficios.

Según el autor (Rodríguez Morales, 2012), expresa:

La administración en la empresa es responsable de la utilización de los recursos que los accionista le dan, pero el uso de los recursos implica la interrelación de muchos componentes que van desde la operación y combinación de diferentes niveles de ventas, de costos y gastos, de inversiones en activos y de diferentes niveles de financiamiento entre pasivo y capital y origina que el entendimiento de lo que sucede en la empresa se dificulte y, dado que tiene una fuerte interdependencia, ocasiona que

el proceso de la toma de decisiones se torne complejo. La administración se encarga del manejo de todos esos factores y tiene como objetivo darles a los accionistas las mayores utilidades posibles en relación a los recursos que aportan. Una medida que ayuda a entender los resultados es la rentabilidad, la cual es un parámetro que muestra la relación que existe entre las utilidades y las inversiones necesarias para lograrlas, y puede considerarse como el resultado que resume todas las interrelaciones antes mencionadas. Pero además esa rentabilidad puede traducirse en un indicador de la eficiencia de como la administración está haciendo su trabajo. Si la administración maneja con eficiencia estas inversiones la rentabilidad crecerá y como resultado los accionistas aumentaran sus beneficios. (pág. 164)

2.1.2 Marco Referencial sobre la Problemática de Investigación

La presente investigación se desarrolla en el comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” de la ciudad de Babahoyo, Provincia Los Ríos, con este trabajo se quiere llegar a conocer la influencia que tiene el proceso administrativo en la rentabilidad del mismo, para ello se tomará como referencia la siguiente información.

Administración

(Remington 2011), argumenta:

Administrar es una tarea que existe desde tiempos inmemorables, el individuo siempre ha tenido ambiciones, sueños y deseos acordes a su naturaleza intrínseca de crecimiento permanente y en este sentido ha desarrollado ideas, habilidades y formas de satisfacerlos. En esta tarea tuvo que unirse a otros individuos para lograr objetivos que solo no podía, organizarse, coordinar esfuerzos y realizar acciones cada vez más planificadas y estructuradas para asegurar el éxito.

Proceso Administrativo

(López Cordova, 2012), afirma:

El proceso administrativo permite a la administración cumplir con su misión, de producir o prestar bienes y servicios. El procesos administrativo no solamente se llevar en la alta dirección, sino desde los niveles más bajo es necesario que se realice una planeación, organización, dirección y control de las actividades a realizar que son las etapas que conforman el proceso administrativo. (pág. 52)

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica para el logro de los objetivos por medio de las fases de planeación, organización, dirección y control que se aplican en las organizaciones y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales.

El autor (Guereca Lozano 2014), indica:

Se le llama proceso administrativo porque de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar estos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos. (pág. 10)

Importancia

Hernández Sergio citado por (López Cordova, 2012), argumenta:

La importancia del proceso administrativo se presenta porque:

1. Es una guía práctica y metodológica para la administración.
2. Permite sistematizar y controlar las operaciones.

3. Da las bases para estructurar (organizar) el trabajo y dividirlo en departamentos y jerarquías de acuerdo a las necesidades y los recursos.
4. Permite establecer un sistema de selección de individuos de acuerdo a las necesidades.
5. Permite el desarrollo de capacidades y competencias laborales.
6. Facilita la dirección, al darle estrategia y control a quien la conduce.
7. Facilita el análisis de problemas para su solución.
8. Es un importante instrumento de reorganización. (pág. 57)

Planificar

Según (Riera Cahuas 2014), expresa:

Es el proceso que comienza con la visión del Nro. 1 de la organización; la misión de la organización; fijar objetivos, las estrategias y políticas organizacionales, usando como herramientas el Mapa estratégico; todo esto teniendo en cuenta el análisis FODA del contexto.

La planificación abarca el largo plazo (de 5 años a 10 o más años), el mediano plazo (entre 1 año y 5 años) y el corto plazo donde se desarrolla el presupuesto anual más detalladamente.

Comprende:

- a) Establecer los objetivos de la empresa
- b) Desarrollar premisas acerca del medio ambiente en la cual han de cumplirse
- c) Elegir un curso de acción para alcanzar los objetivos
- d) Iniciar las actividades necesarias para traducir los planes en acciones

e) Replantear sobre la marcha para corregir deficiencias existentes. (pág. 3)

(Hernández y Rodríguez 2011), manifiesta:

La planeación es la proyección de la acción que define objetivos cuantitativos para periodos específicos; el término más común es el anual. Con base en metas cuantitativas se pueden hacer cálculos económicos - financieros de la empresa; por tanto, es conveniente agregar al concepto anterior que la planeación es la proyección impresa de la acción cuantitativa y cualitativa de la acción. (pág. 52)

Importancia de la Planeación

(Rodríguez Echeverría, 2011), argumenta:

La planeación es importante porque nos permite:

- Establecer a través de la misión y visión de la empresa hacia a donde nos dirigimos con las acciones que pretendemos pretender.
- Lograr un uso óptimo de los recursos con los que se cuenta para ser más productivos.
- Disminuir el alto de incertidumbre del medio ambiente donde se desenvolverá nuestra empresa y adaptarse a las condiciones cambiantes de los factores sociales, económicos, políticos, tecnológicos, culturales, etc.
- Desarrollar estrategias frente a la competencia.
- Tener iniciativa y creatividad ante las situaciones de cambio.
- Integrar todas las decisiones de la organización. (pág. 89)

Pasos de la Planeación

Según (Dávila Frias, 2016), indica:

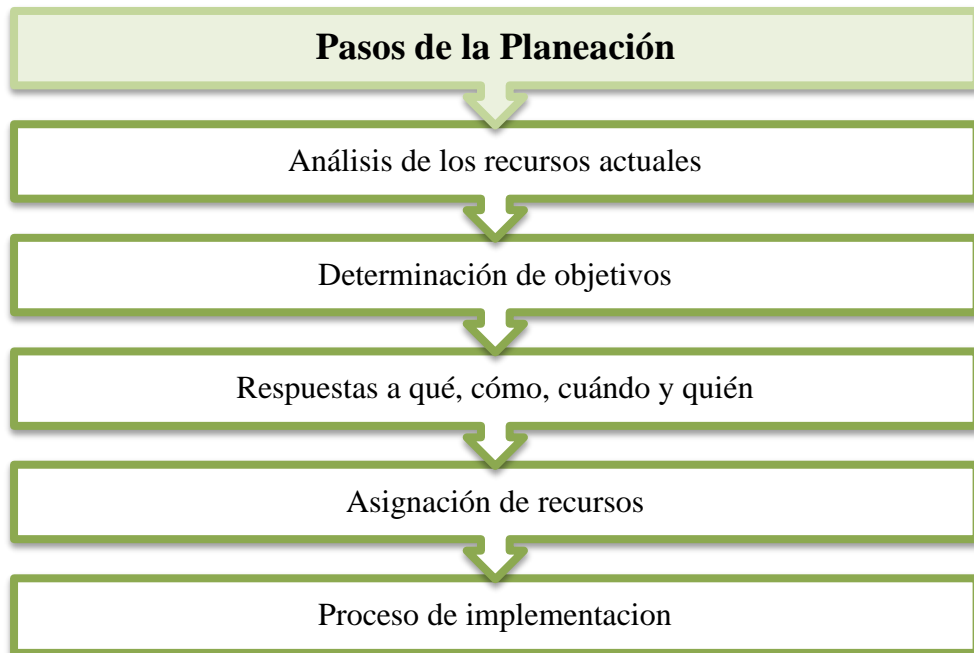


Figura 1: Pasos de la planeación.

Fuente: Libro Emprendimiento y Gestión.

Elaborado por: Carina Dávila Frias. (pág. 98)

Organizar

(Riera Cahuas 2014), afirma:

Es el proceso mediante el cual los empleados y sus labores se relacionan unos con los otros para cumplir los objetivos de la empresa. Consiste en dividir el trabajo entre grupos e individuos y coordinar las actividades individuales del grupo. Organizar implica también establecer autoridad directa. Responde a la pregunta de ¿Quién? va a realizar la tarea, implica diseñar el organigrama de la organización definiendo

responsabilidades y obligaciones; ¿Cuándo? y ¿Cómo? se va a realizar, y en que secuencia temporal. (pág. 4)

Fayol citado por (Hernández y Rodriguez 2011), afirma que organizar la empresa es proveerla de todo lo útil, tanto material - capital, maquinaria, equipo - como personal. A esto le llama cuerpo social, hoy representado por un organigrama (expresión gráfica de la estructura de puestos y jerarquías), el cual es funcional en tanto que expresa el área de trabajo: dirección (máximo puesto), ventas, producción, finanzas, entre otros (departamentos subordinados de primera línea). Un organigrama funcional incluye puestos menores. (pág. 54)

Pasos de la Organización

(Dávila Frias, 2016), expresa:

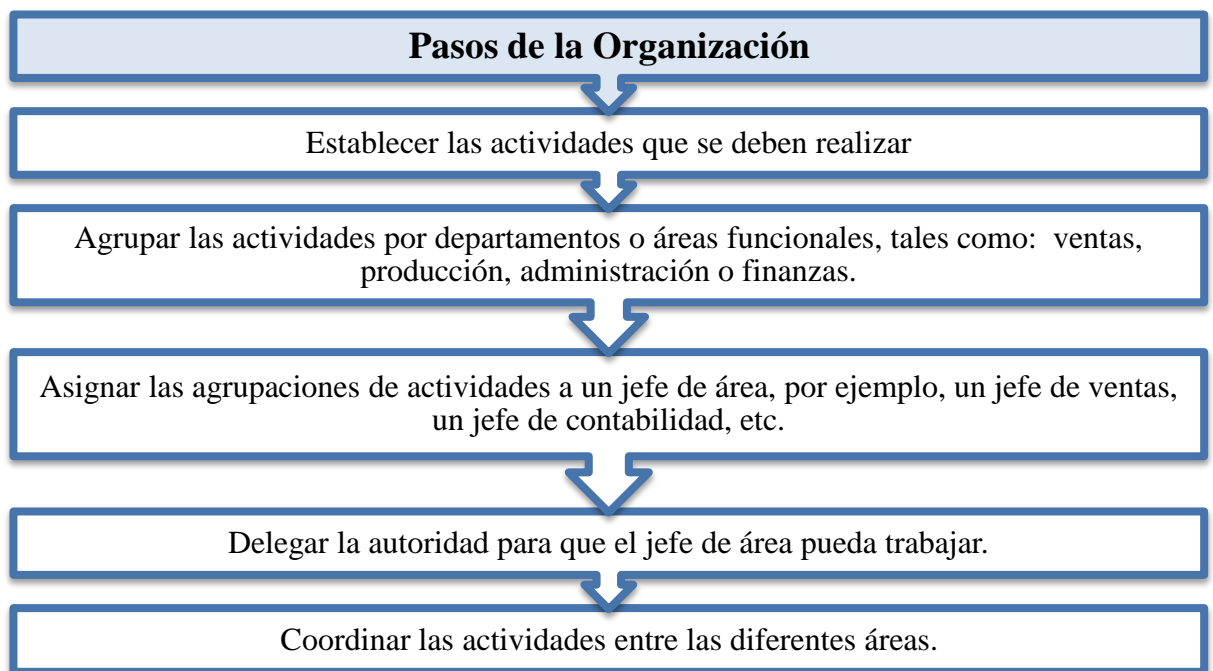


Figura 2: Pasos de la organización

Fuente: Libro Emprendimiento y Gestión.

Elaborado por: Carina Dávila Frias. (pág. 99)

Dirigir

“Es el proceso de asegurar el desempeño eficiente para alcanzar los objetivos de la empresa, implica:

- a) Establecer metas y normas
- b) Comparar el desempeño medio contra las metas y normas establecidas
- c) Reforzar los aciertos y corregir las fallas”. (Riera Cahuas, 2014, pág. 5)

Fayol citado por (Hernández y Rodríguez 2011) denomina a la función de la dirección comando, que consiste en hacer funcionar el cuerpo social. Dicha tarea es responsabilidad de los gerentes o jefes de las áreas de trabajo, junto con el director general, a fin de obtener lo mejor del personal de cada área. Como función, la dirección es un arte asequible por las cualidades personales de los responsables (liderazgo, motivación y comunicación), que aplican los principios generales de dirección, conocidos también como principios de administración. El director es un coordinador del programa de acción y de las participaciones del cuerpo social. (pág. 56)

Actividades Importantes de la Dirección

(Córdova López, 2012), expresa:

Las actividades más importantes de la planeación son:

- ✓ Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión o acto.
- ✓ Conducir o retar para que hagan su mejor esfuerzo.
- ✓ Motivar a los miembros.
- ✓ Comunicar con efectividad.

- ✓ Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.
 - ✓ Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
 - ✓ Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.
- (pág. 58 - 59)

Toma de Decisiones

“Deben tomarse decisiones periódicas acerca de los futuros cursos de acción de la entidad y deben, asimismo, corregirse los pasados cursos de acción. La toma de decisiones por la administración implica un importante proceso empresarial”.
(Alvarado López, 2013, pág. 86)

(Guerra Valverde, 2014), indica:

La toma de decisiones es la selección de una alternativa de entre un conjunto de ellas.

Es evidente que existen varias acciones a seguir antes de tomar una decisión. Este conjunto de acciones conforman lo que se conoce como “el proceso de toma de decisiones” y donde la toma de decisiones propiamente dicha es una acción dentro del proceso.

- La acción que conforma este proceso son las siguientes:
- La existencia de un problema
- La recopilación de datos acerca del problema
- La elaboración de un modelo que describa el problema
- La utilización de un modelo para generar soluciones alternativas para el problema
- La elección de una solución alternativa entre las soluciones alternativas

Una vez que la persona encargada de tomar la decisión, ejemplo administrador, gerente, etc. Se da cuenta que existe un problema, pasa a recopilar toda la

información necesaria acerca de este. Esta información puede ser cuantitativa como cualitativa, y una vez obtenida la misma se pasa a la siguiente etapa, que consiste en la elaboración de un modelo que describa el problema. (págs. 67-68)

Proceso de la Toma de Decisiones

(Alvarado López, 2013), afirma:

La toma de decisiones entraña un compromiso o resolución de hacer, o adoptar o rechazar una actitud. Una toma de decisiones requiere creatividad y confianza. Se ve cercada por el riesgo, la incertidumbre, la crítica y la conjuración secundaria. Es importante comprender que no hacer nada respecto a un asunto o a un problema es, en sí y por sí, una decisión. (pág. 87)

(Alvarado López, 2013), indica que la toma de decisiones para la dirección básicamente implica:

- 1.- Manipular las variables controlables pertinentes y
- 2.- aprovechar la ventaja de las variables no controlables pertinentes que puedan influir en el éxito operacional a largo plazo.

Las variables pueden ser clasificadas bajo tres categorías: a) externas (PIB, competencia, población, etc.) o internas (Métodos de venta, publicidad, estructura de costos, etc.), b) de acuerdo al tiempo (corto plazo, mediano plazo, largo plazo), y c) controlables o no controlables. Conforme al análisis de estas variables se plantean las estrategias para el futuro de la empresa.

Las variables no controlables deben ser proyectadas y planificadas para lograr el pleno provecho de sus consecuencias favorables previstas y manipular las consecuencias desfavorables. (pág. 89)

Controlar

(Riera Cahuas 2014), expone:

El control es la quinta, y última función en el proceso administrativo. Al igual que la planificación, el control se ejerce continuamente. Por lo tanto, hay procesos de control que deben siempre estar funcionando en una empresa. Controlar puede definirse como un proceso de medir y evaluar el desempeño (o resultados reales) de cada componente organizacional de una empresa, efectuar la acción correctiva, cuando sea necesaria, para asegurar el cumplimiento eficiente de los objetivos, metas, políticas y normas de la empresa, las cuales son establecidas en la planeación. (pág. 7)

Según Fayol citado por (Hernández y Rodríguez 2011), el control es:

El término control viene del francés, contra- rol; rol es una lista de actividades por realizar; control es la comparación de los resultados con lo proyectado a fin de detectar fallas, errores y desviaciones para evitar su repetición. El control se realiza tanto en las operaciones contables y financieras como en el desempeño de las personas y sus actos. (pág. 56 - 57)

Medidas de Control

(Dávila Frias, 2016), expresa:

A continuación, algunos ejemplos de medidas de control interno que se pueden adoptar en los emprendimientos:

- Poner seguridades en los activos de la empresa.
- Respalda la información que está en la computadora.

- Siempre dar instrucciones por escrito.
- Efectuar un análisis semanal de las ventas.
- Realizar un análisis mensual de los gastos.
- Llevar registros contables.
- Prohibir el uso de fondos del emprendimiento para actividades personales.
- Tener el dinero en un lugar seguro y confiable.
- Llevar un registro de las cuentas por cobrar y de las cuentas por pagar.
- Actualizar permanentemente los inventarios que existan. (pág. 111)

Rentabilidad

La rentabilidad es la capacidad de generar beneficios o ganancias para la empresa utilizando no solo los recursos financieros de una forma idónea sino también el esfuerzo humano para que se llegue al progreso del negocio, ya que de esto va a depender el éxito o fracaso del mismo.

Según (Hernández y Rodríguez 2011), afirma:

La gerencia cuida la rentabilidad y los recursos económicos de la empresa. La rentabilidad es el índice o coeficiente de utilidades o beneficios que rinde el capital invertido en una empresa. La rentabilidad de la empresa es un factor clave porque al poner su capital en una empresa y sus negocios, los inversionistas lo hacen con el fin de incrementarlo en razón del riesgo que implica. De ahí que es común oír a los inversionistas decir que “a mayor riesgo, mayor utilidad”. Cuando un ahorrador

deposita su dinero en el banco el riesgo es pequeño, y cuando lo invierte en una empresa busca una utilidad mayor que la del banco. (pág. 5)

El autor (Murillo R. 2013), indica:

La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o beneficio; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera más ingresos que egresos.

En su sentido amplio, la noción de rentabilidad es sinónima a la productividad, o a la de rendimiento. En todos los casos se trata de un índice, que mide la relación, por ejemplo, entre un beneficio y un coste incurrido para obtenerlo, entre una utilidad y un gasto, o entre un resultado y un esfuerzo. La noción económica de productividad, como relación entre producción y factores de producción empleados, es de este mismo tipo. (pág. 20)

Tipo de Rentabilidad

(Murillo R. 2013), opina:

Podemos distinguir dos tipos de rentabilidad, la económica y la social, así:

La Rentabilidad Económica mide la relación entre el beneficio económico (utilidades) de una inversión y la inversión total en dinero (activos) realizada para obtener el beneficio; se representa con la siguiente formula:

$Re = \text{Beneficio económico} / \text{activos totales}.$

La Rentabilidad Social es una contrapartida de la rentabilidad económica y hace referencia a proveer a la sociedad de más beneficios que perdidas. (pág. 20)

Indicadores Financieros

Vásquez, Guerra & Ahmed. Citado por (Fontalvo Herrera 2011), indica:

Las razones o indicadores financieros son el producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del balance general y/o del estado de pérdidas y ganancias. Los resultados así obtenidos, por sí solos no tienen mayor significado; sólo cuando los relacionamos unos con otros y los comparamos con los de años anteriores o con los de empresas del mismo sector y a su vez el analista se preocupa por conocer a fondo la operación de la compañía, podemos obtener resultados más significativos y sacar conclusiones sobre la real situación financiera de una empresa. (pág.320)

Indicadores de Liquidez

“Éstos miden la capacidad que tiene una empresa para cancelar sus obligaciones de corto plazo, mediante la transformación de sus activos corrientes en efectivo” (Fontalvo Herrera 2011, 320).

Indicadores de rentabilidad

Según Medina citado por (Fontalvo Herrera 2011), expresa:

Los indicadores de rentabilidad son calculados con el fin de obtener una medida acerca de la efectividad que posee el departamento administrativo de la empresa analizada, para controlar el nivel de costos y gastos que se presentan durante su operación, mediante estos también es posible generar algunas ideas sobre el retorno adquirido por las inversiones que se han realizado sobre ésta. (pág.320)

Razón Corriente

(Fontalvo Herrera 2011), afirma:

La razón corriente es uno de los indicadores financieros que nos permite determinar el índice de liquidez de una empresa. La razón corriente indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. (pág. 321)

$$\text{Razon Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Prueba Ácida

Según (Fontalvo Herrera 2011), indica:

La prueba ácida es uno de los indicadores financieros utilizados para medir la liquidez de una empresa y su capacidad de pago. Uno de los elementos más importantes y quizás contradictorios de la estructura financiera de la empresa es la disponibilidad de recursos para cubrir los pasivos a corto plazo. Se considera de gran importancia que la empresa disponga de los recursos necesarios en el supuesto que los acreedores exijan los pasivos de un momento a otro. (pág. 321)

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Capital Neto de Trabajo

El autor (Fontalvo Herrera 2011), expone:

El capital neto de trabajo se define como la diferencia entre los activos circulantes y los pasivos a corto plazo con que cuenta la empresa. Si los activos exceden a los

pasivos se dice que la empresa tiene un capital neto de trabajo positivo. Por lo general cuanto mayor sea el margen por el que los activos circulantes puedan cubrir las obligaciones a corto plazo (pasivos a corto plazo) de la compañía, tanto mayor será la capacidad de ésta para pagar sus deudas a medida que vencen. (pág. 321)

$$\text{Capital neto de trabajo} = \text{activo corriente} - \text{pasivo corriente}$$

Margen Bruto

“El margen bruto es un indicador de rentabilidad que se define como la utilidad bruta sobre las ventas netas. Nos expresa el porcentaje determinado de utilidad bruta que se está generando por cada peso vendido”. (Fontalvo Herrera 2011, 322)

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{utilidad bruta}}{\text{ingresos operacionales}} \times 100$$

Margen Operacional

“Indicador de rentabilidad que se define como la utilidad operacional sobre las ventas netas. Nos indica si el negocio es o no lucrativo en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido financiado”. (Fontalvo Herrera 2011, 322)

$$\text{Margen operacional} = \frac{\text{utilidad operacional}}{\text{ingresos operacionales}} \times 100$$

Margen Neto

(Fontalvo Herrera 2011), argumenta:

Es un indicador de rentabilidad que se define como la utilidad neta sobre las ventas netas. La utilidad neta es igual a las ventas netas menos el costo de ventas, menos los

gastos operacionales, menos la provisión para impuesto de renta, más otros ingresos menos otros gastos. Esta razón por sí sola no refleja la rentabilidad del negocio.

Determina el porcentaje que queda en cada venta después de deducir todos los gastos incluyendo los impuestos, “Cuanto más grande sea el margen neto de la empresa tanto mejor”. (pág. 322)

$$\text{Margen neto} = \frac{\text{ganancias y pérdidas}}{\text{ingresos operacionales}} \times 100$$

Utilidad Operacional

Según (Fontalvo Herrera 2011), afirma:

También llamada utilidad proveniente de las operaciones, muestra las relaciones entre los ingresos obtenidos de clientes y los gastos en los cuales se incurre para producir estos ingresos. En efecto, la utilidad operacional mide la rentabilidad de las operaciones de negocios básicos de una empresa y “deja por fuera” otros tipos de ingresos y gastos. (pág. 322)

2.1.2.1 Antecedentes Investigativos

(Córdova López 2012) , en su trabajo “Proceso Administrativo” afirma que el proceso administrativo permite a la administración cumplir con su misión, de producir o prestar bienes y servicios. El proceso administrativo no solamente se lleva en la alta dirección, sino desde los niveles más bajos es necesario que se realice una planeación, organización, dirección y control de las actividades a realizar que son las etapas que conforman el proceso administrativo. (pág. 52)

Por otra parte el mismo autor comenta:

Se dice que es un proceso porque cuando se realiza el control se obtienen desviaciones entre lo planeado y lo realizado, estas sirven de retroalimentación para la nueva planeación y así sucesivamente. (Córdova López 2012, 53)

Según (Anónimo 2014), refiere:

Para que el proceso administrativo se lleve a cabo sea el más indicado se deben tomar en cuenta una serie de pasos que no por ser una parte del todo son menos importantes, por mencionar algunos están, las metas, estrategias, políticas, etc. (pág. 2)

Es de gran importancia el proceso administrativo porque se puede cumplir con los objetivos y metas propuestas, ya que no ayuda a planear, organizar, dirigir y controlar los recursos materiales, humanos y financieros de una empresa.

(Morelos Gómez, Fontalvo Herrera y De La Hoz Granadillo 2012), en su trabajo “Análisis de los indicadores financieros en las sociedades portuarias de Colombia” publicado en la Revista Dialnet, indica:

Los indicadores de rentabilidad son calculados con el fin de obtener una medida acerca de la efectividad que posee el departamento administrativo de la empresa analizada, para controlar el nivel de costos y gastos que se presentan durante su operación, mediante estos también es posible generar algunas ideas sobre el retorno adquirido por las inversiones que se han realizado sobre ésta. (pág. 18)

Según (Díaz Llanez, 2012), afirma que:

Cualquier persona tiene una idea de lo que es la rentabilidad, pero una definición de ella se hace muy difícil hasta el punto de que la inmensa mayoría de los manuales

eluden dar una definición de este concepto. Se limitan a poner fórmulas. Entenderemos por Rentabilidad “la remuneración que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos como humanos. Con lo cual habría que hablar de rentabilidades”. (Pág. 69)

2.1.2.2 Categorías de Análisis

CONSTELACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

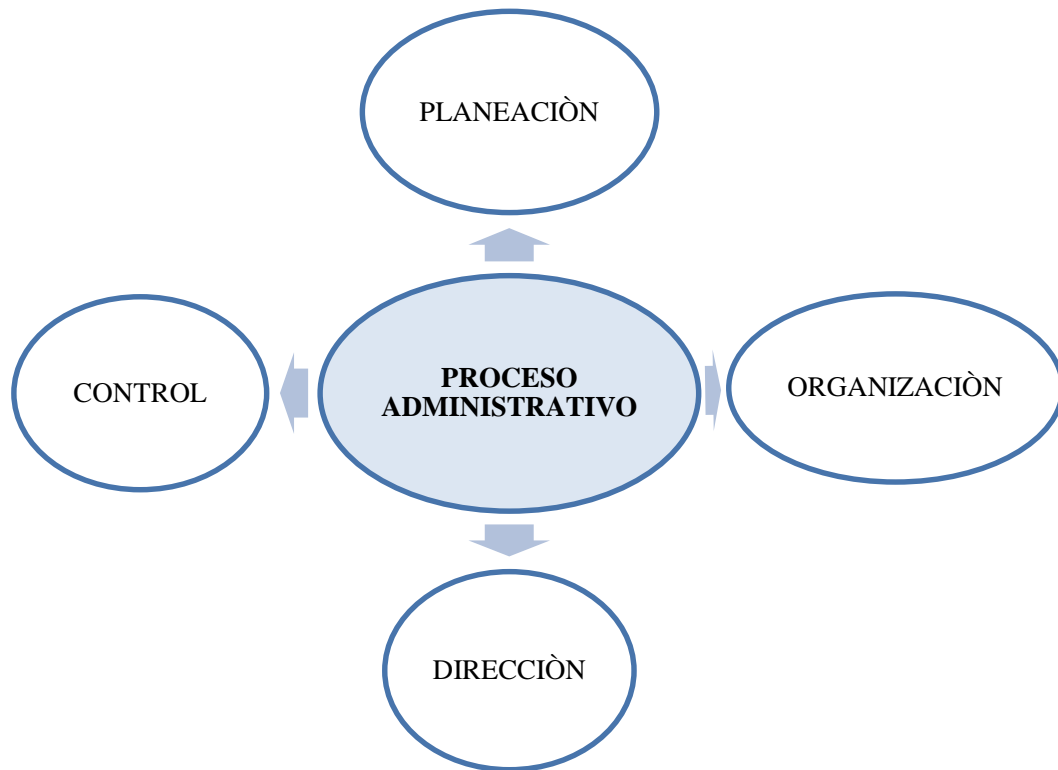


Figura 3: Proceso administrativo

Fuente: Investigador

Elaboración: Miguel Angel Herrera Montiel

CONSTELACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

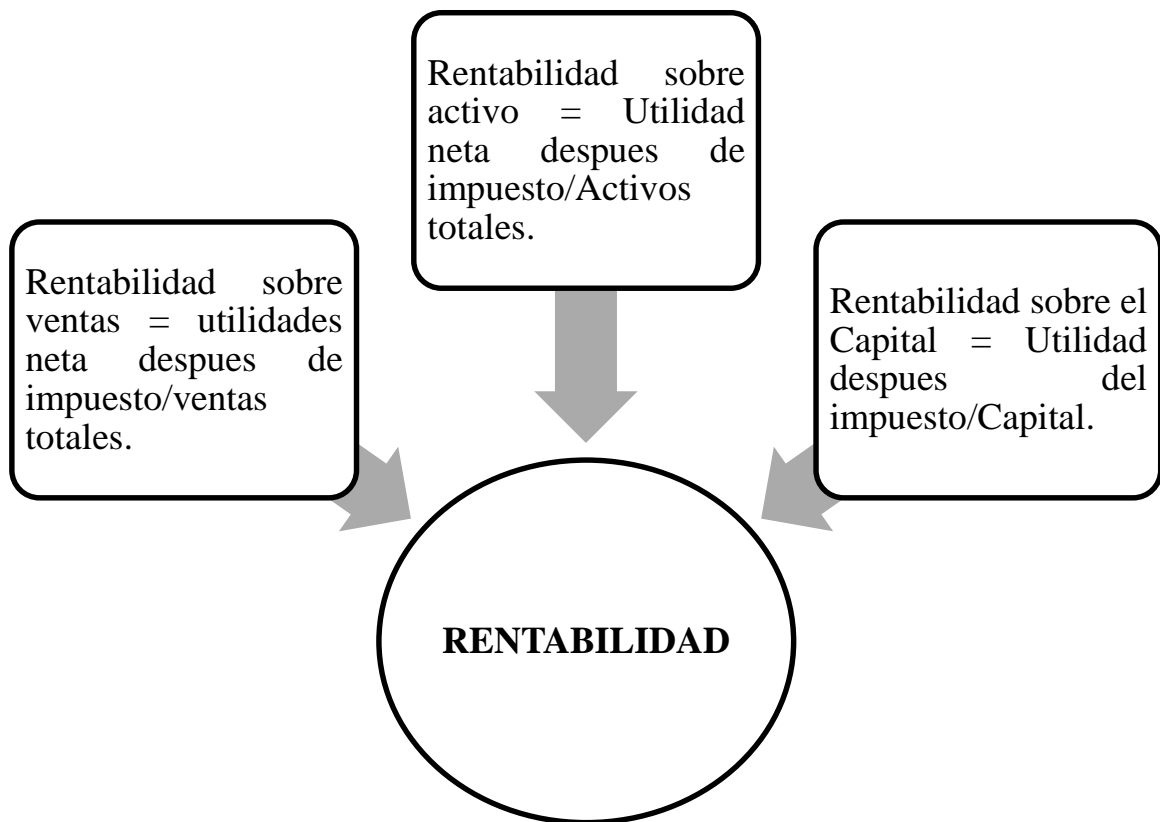


Figura 4: Rentabilidad

Fuente: Investigador

Elaboración: Miguel Angel Herrera Montiel

CATEGORÌAS FUNDAMENTALES

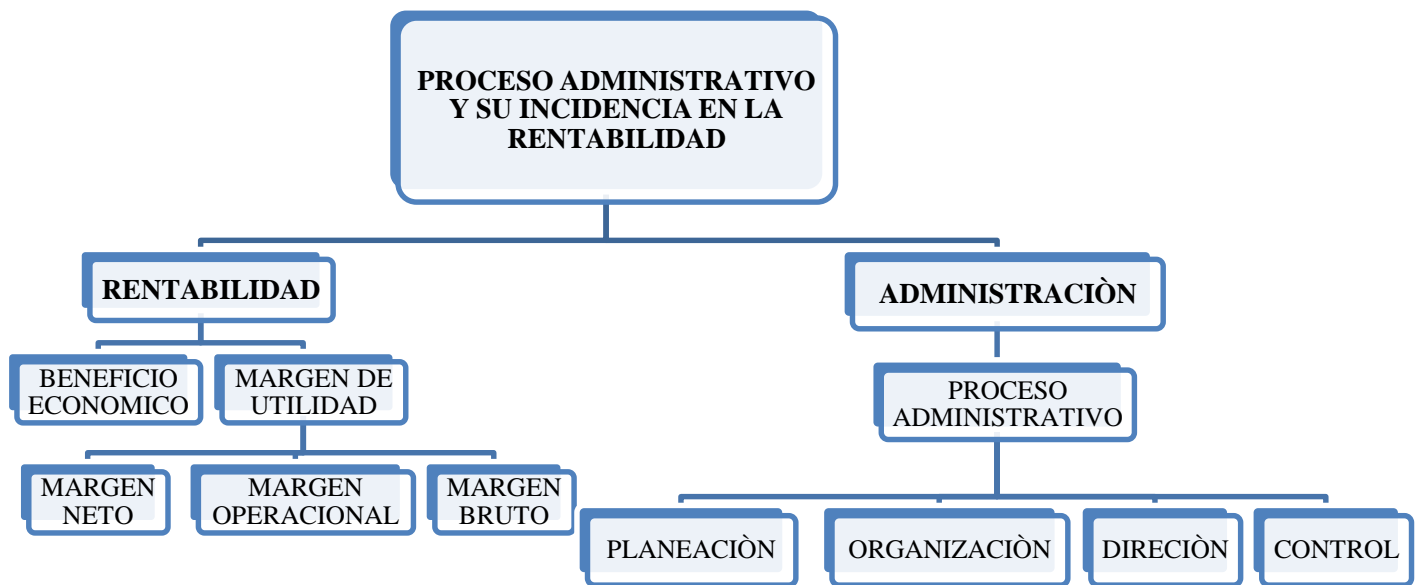


Figura 5: Proceso administrativo y su incidencia en la rentabilidad

Fuente: Investigador

Elaboraciòn: Investigador.

2.1.3 Postura Teórica

Los siguientes autores citados por (Anónimo 2014), señalan:

- **Henry Fayol.-** Afirma que la toma de decisiones también hace parte de las funciones de la organización. Señalo como las funciones del administrador la prevención, organización, coordinación y control, que expresado en términos más actuales no es otra cosa que la planeación, organización, dirección y control.
- **Koontz O'donnell.-** Junto a Terry apoyan a Fayol al decir que la previsión es la base de la planeación. Considera la planeación como: “una función administrativa que consiste en seleccionar entre diversas alternativas los objetivos, las políticas, los procedimientos y los programas de una empresa”.
- **Agustín Reyes Ponce.-** Consiste en fijar el curso completo de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.
- **Josseph L. Massie.-** Método por el cual el administrador ve hacia el futuro y descubre las alternativas, cursos de acción a partir de los cuales establece los objetivos.
- **Burt K. Scanlan.-** Sistema que comienza con los objetivos, desarrolla políticas, planes, procedimientos y cuenta con un método de retroalimentación de información para adaptarse a cualquier cambio en las circunstancias.
- **George R. Terry.-** Es la selección y relación de hechos así como la información y el uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se creen son necesarias para alcanzar los resultados deseados. (pág. 3)

Por su parte el (Alvarado López, 2013), menciona los siguientes pasos en la toma de decisiones:

- 1) **Reconocer un problema.-** existe un problema, necesita hacerse una elección, o hay un obstáculo para alcanzar una meta empresarial.
- 2) **Identificar alternativas.-** se hace un esfuerzo sistemático por identificarlas opciones disponibles. Por lo general, existe un número limitado de alternativas, restringidas, además por el tiempo y los recursos monetarios.
- 3) **Especificar las fuentes de incertidumbre.-** se efectúa un análisis cuidadoso de los posibles sucesos que pueden ocurrir. Hasta donde es posible, quizá existan probabilidades o posibilidades asociadas con estos sucesos.
- 4) **Escoger un criterio.-** se elige el criterio conforme el cual se evalúan las alternativas. Pueden escogerse criterios tales como la utilidad, el margen global de contribución, la tasa de rendimiento o el valor actual neto.
- 5) **Considerar preferencias de riesgo.-** se toma en consideración el punto hasta el cual la dirección está dispuesta a elegir una alternativa riesgosa. De manera equivalente, la dirección considera la proporción entre el riesgo y el rendimiento. ¿Qué mayor rendimiento es necesario que brinde una alternativa riesgosa para que pueda justificar su riesgo inherente?
- 6) **Evaluar alternativas.-** a la luz del menú de opciones en el paso 2, las fuentes de incertidumbre identificadas en el paso 3, el criterio establecido en el paso 4 y las preferencias del riesgo precisadas en el paso 5 determinan el resultado final asociado con la alternativa.
- 7) **Elegir la mejor alternativa.-** la evaluación de alternativas en el paso 6, junto con una cuidadosa consideración de los objetivos y las metas de la empresa, tiene como resultado la elección de una alternativa.

- 8) **Implantar el curso de acción seleccionado.**- se implantan las acciones aprobadas para iniciar la alternativa escogida. Ninguna decisión eficaz será posible a menos que se lleven a cabo acciones eficaces que la hagan realidad. (pág. 87)

Otro autor señala:

“Los indicadores de rentabilidad, denominados también de rendimiento o lucratividad, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar el costo y el gasto, y de esta manera convertir las ventas en utilidades”. (Fontalvo Herrera, De la Hoz Granadillo y Vergara, Aplicación de análisis discriminante para evaluar el mejoramiento de los indicadores financieros en las empresas del sector alimento de Barranquilla-Colombia 2012)

2.2 Hipótesis

2.2.1 Hipótesis General

El proceso administrativo influye en el aumento de la rentabilidad de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016.

2.2.2 Subhipótesis

- ✓ La importancia que tiene la planeación estratégica de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” y su incidencia en el aumento de sus utilidades.

- ✓ Los métodos y técnicas administrativas influyen en los estados financieros de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE”.
- ✓ La toma de decisiones de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” repercute en el margen de beneficios.

2.2.3 Variables

Variable Independiente:

Proceso Administrativo.

Variable Dependiente:

Rentabilidad.

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Pruebas Estadísticas Aplicadas

Para la elaboración de esta investigación, se utiliza la prueba estadística del chi cuadrado.

3.1.1 Población

La población objeto de estudio está constituida por 20 trabajadores de los comerciales “EXPOHOGAR” “EXPOMUEBLES” Y “AGUIRRE”.

El total de elementos involucrados en la investigación.

DESCRIPCIÓN	PROCESO	PORCENTAJE
Comerciales AGUIRRE, EXPOHOGAR Y EXPOMUEBLE de la ciudad de Babahoyo.	Existen 20 empleados.	100 %
Dueño	Los locales tienen 1 solo dueño	

Cuadro 1: Población

Fuente: Comerciales Aguirre, Expohogar y Expomuebles.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

3.1.2 Muestra

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	MUESTRA	PORCENTAJE
Empleados de los Comerciales Aguirre, Expohogar y Expomuebles de la ciudad de Babahoyo.	20	20	100%
Dueño	1	1	
Total	21	21	

Cuadro 2: Muestra

Fuente: Comerciales Aguirre, Expohogar y Expomuebles.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

No se puede calcular el tamaño de la muestra porque la población es pequeña, por ende se toma el 100% de la población.

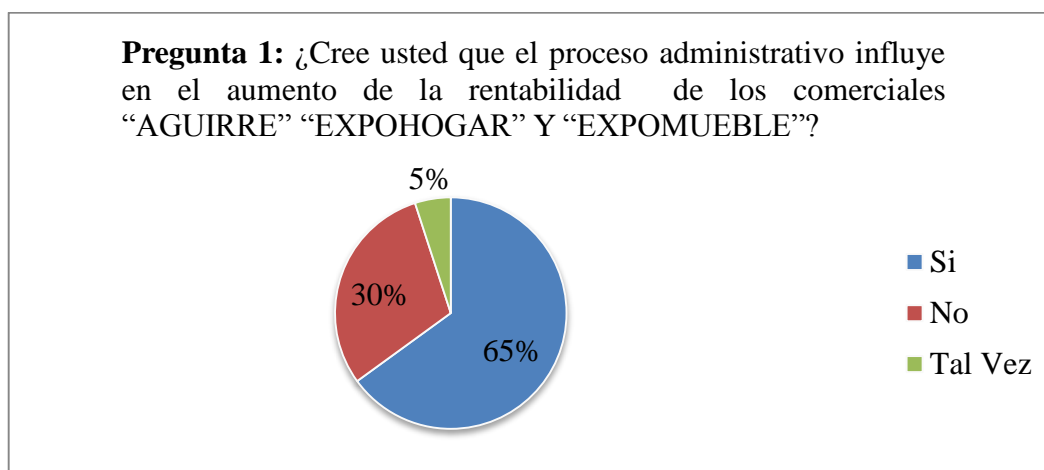
3.2 Análisis e Interpretación de Datos

3.2.1 Preguntas Dirigidas a los Trabajadores

Cuadro 3: Proceso administrativo

Pregunta 1: ¿Cree usted que el proceso administrativo influye en el aumento de la rentabilidad de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE”?		
Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo %
Si	13	65
No	6	30
Tal Vez	1	5
Total	20	100 %

Gráfico 1: Proceso administrativo



Fuente: Comerciales Aguirre, Expohogar y Expomuebles.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

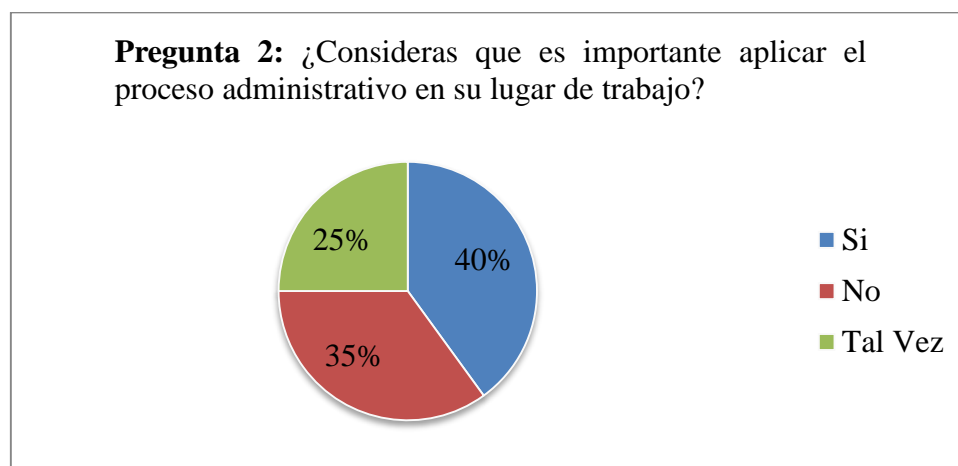
Análisis e Interpretación:

El 65 % de los trabajadores encuestados indican que el proceso administrativo **Si** influyen en la rentabilidad, el 30 % afirmaron que **No**, el 5 % expreso que **Tal vez**. Con estos resultados se puede evidenciar que la rentabilidad se ve afectada por el proceso administrativo, si este se utilizara debidamente aumentaría los benéficos y el capital de los locales comerciales.

Cuadro 4: Aplicar el proceso administrativo

Pregunta 2: ¿Consideras que es importante aplicar el proceso administrativo en su lugar de trabajo?		
Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo %
Si	8	40
No	7	35
Tal Vez	5	25
Total	20	100 %

Gráfico 2: Aplicar el proceso administrativo



Fuente: Comerciales Aguirre, Expohogar y Expomuebles.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

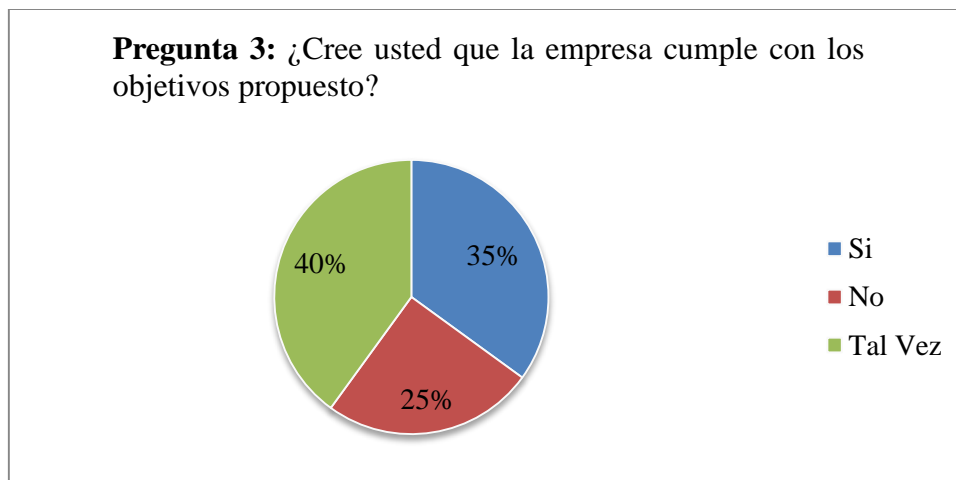
Análisis e Interpretación:

El 40 % de los empleados expresan que **Si** importante aplicar el proceso administrativo en los locales comerciales, el 35 % indicaron que **No**, el 25 % manifestaron que **Tal vez**. Con el análisis anterior se puede apreciar que los trabajadores creen que es importante aplicar dicho proceso porque ayudaría a realizar su trabajo de manera mucho más eficiente.

Cuadro 5: Cumplimiento de objetivos

Pregunta 3: ¿Cree usted que la empresa cumple con los objetivos propuesto?		
Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo %
Si	7	35
No	5	25
Tal Vez	8	40
Total	20	100 %

Gráfico 3: Cumplimiento de objetivos



Fuente: Comerciales Aguirre, Expohogar y Expomuebles.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

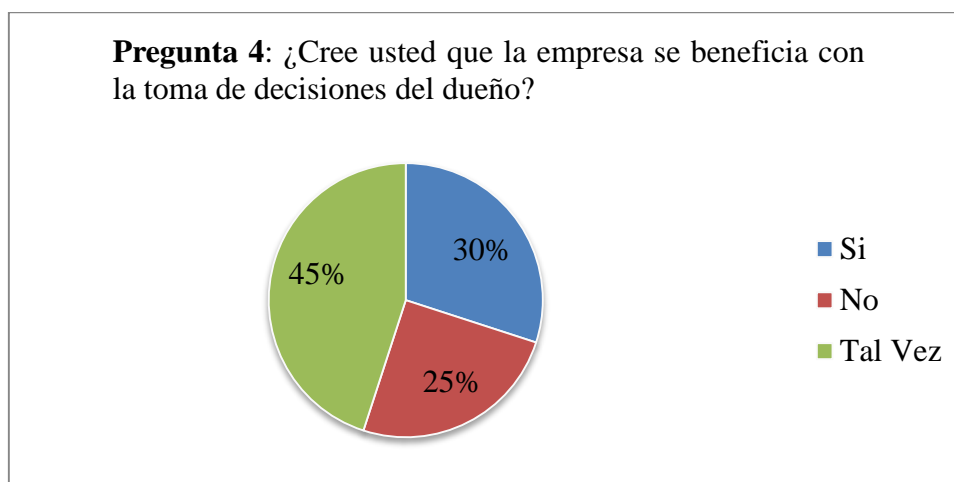
Análisis e Interpretación:

El 40 % de los trabajadores expresan que las empresas **Tal vez** cumplen con los objetivos propuestos, el 35 % indica que **Si**, y el 25 % señala que **No**. Con los resultados anteriores se concluye, que la empresa cumple con los objetivos pero no de una manera adecuada, lo que podría mejorar si se aplicara el proceso administrativo de forma apropiada.

Cuadro 6: Toma de decisiones

Pregunta 4: ¿Cree usted que la empresa se beneficia con la toma de decisiones del dueño?		
Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo %
Si	6	30
No	5	25
Tal Vez	9	45
Total	20	100 %

Gráfico 4: Toma de decisiones



Fuente: Comerciales “Aguirre, Expohogar y Expomuebles”.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

Análisis e Interpretación:

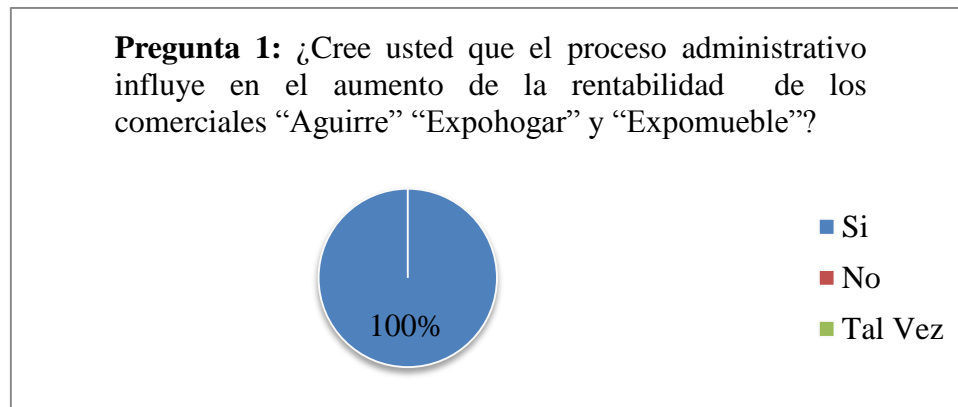
El 45% de los empleados indicaron que **Tal vez** las empresas se beneficien con la toma de decisiones, el 30 % manifiestan que **Si** y el 25 % afirma que **No**. Con estos resultados se puede observar que en estos negocios, la toma de decisiones del dueño a veces favorece a los locales comerciales y en otras ocasiones no, por eso se recomienda que se aplique la dirección de forma adecuada para que las empresas se pueda mejorar con las decisiones.

3.2.2 Preguntas Dirigidas al Dueño

Cuadro 13: Proceso administrativo

Pregunta 1: ¿Cree usted que el proceso administrativo influye en el aumento de la rentabilidad de los comerciales “Aguirre” “Expohogar” y “Expomueble”?		
Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo %
Si	1	100
No	0	0
Tal Vez	0	0
Total	1	100 %

Gráfico 11: Proceso administrativo



Fuente: Comerciales “Aguirre, Expohogar y Expomuebles”.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

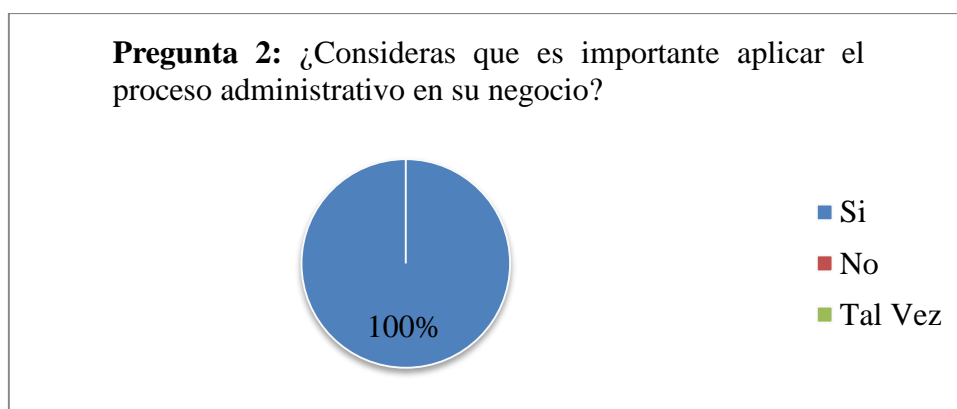
Análisis e Interpretación:

En la pregunta sobre ¿Cree usted que el proceso administrativo influye en el aumento de la rentabilidad de los comerciales “Aguirre” “Expohogar” y “Expomueble”? el encuestado afirma en su 100 % que **Sí**. Lo que conlleva a evidenciar que el dueño es consciente de la influencia que tiene el proceso administrativo en la rentabilidad de los negocios lo que podría mejorar con el manejo de la planeación, organización, dirección y control.

Cuadro 14: Aplicar el proceso administrativo

Pregunta 2: ¿Consideras que es importante aplicar el proceso administrativo en su negocio?		
Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo %
Si	1	100
No	0	0
Tal Vez	0	0
Total	1	100 %

Gráfico 12: Aplicar el proceso administrativo



Fuente: Comerciales “Aguirre, Expohogar y Expomuebles”.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

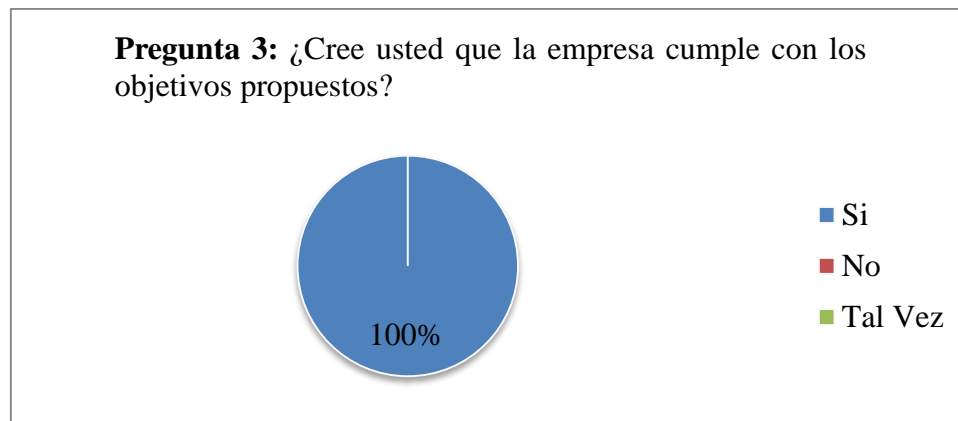
Análisis e Interpretación:

En la interrogante acerca de ¿Consideras que es importante aplicar el proceso administrativo en su negocio?, se obtuvo el siguiente resultado **Si** 100 %. Con el resultado anterior se aprecia que con la aplicación del proceso administrativo se podría mejorar las ventas y la rentabilidad los locales comerciales.

Cuadro 15: Cumplimiento de objetivos

Pregunta 3: ¿Cree usted que la empresa cumple con los objetivos propuestos?		
Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo %
Si	1	100
No	0	0
Tal Vez	0	0
Total	1	100 %

Gráfico 13: Cumplimiento de objetivos



Fuente: Comerciales “Aguirre, Expohogar y Expomuebles”.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

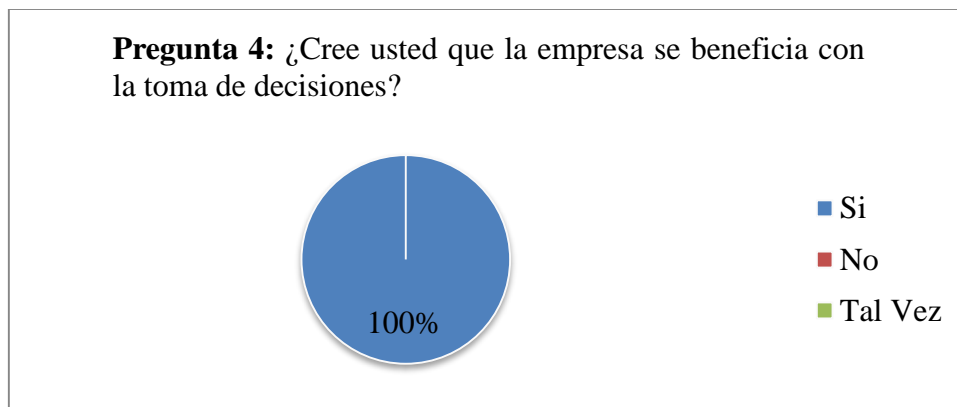
Análisis e Interpretación:

El 100 % indicó que la empresa **Si** cumple con los objetivos propuestos. Mediante la obtención de estos resultados se puede observar que los locales comerciales cumplen con los objetivos propuestos pero no en su totalidad, esto podría mejorar si se adquieren conocimientos sobre planeación lo que ayudaría con el cumplimiento de las metas no solo a corto a largo plazo.

Cuadro 16: Toma de decisiones

Pregunta 4: ¿Cree usted que la empresa se beneficia con la toma de decisiones?		
Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo %
Si	1	100
No	0	0
Tal Vez	0	0
Total	1	100 %

Gráfico 14: Toma de decisiones



Fuente: Comerciales “Aguirre, Expohogar y Expomuebles”.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

Análisis e Interpretación:

En la pregunta sobre ¿Cree usted que la empresa se beneficia con la toma de decisiones?, se obtuvo el siguientes resultado; el 100 % manifestó que **Sí**. Se percibe que los comerciales “Aguirre”, “Expohogar” y “Expomebles”, se benefician con la toma de decisiones pero no en su totalidad, estos negocios serian favorecidos si se aplicaran la planeación y dirección.

3.2.3 Aplicación del Chi Cuadrado

$$X^2 = \Sigma \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

Equivalencias:

Σ = Sumatoria

Fo = Frecuencia Observada

Fe = Frecuencia Esperada

Fo - Fe = Frecuencia Observada - Frecuencia Esperada

(Fo - Fe)² = Resultado de las frecuencia observada y frecuencia esperada al cuadrado

(Fo - Fe)² / Fe = Resultado de las frecuencia observada y frecuencia esperada al cuadrado dividido para las frecuencias esperadas.

Hipótesis a Comprobar

El proceso administrativo influye en el aumento de la rentabilidad de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016.

Prueba Chi Cuadrado

En el cuadro que se va a mostrar a continuación se puede evidenciar si el proceso administrativo influye en el aumento de la rentabilidad de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016.

Cuadro 23: Frecuencia Teórica Observada

Frecuencia Teórica Observada				
Categorías	Si	No	Tal Vez	Total
Pregunta a los Trabajadores	13	6	1	20
Pregunta al Dueño	1			1
Total	14	6	1	21

Fuente: Comerciales Aguirre, Expohogar y Expomuebles.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

La pregunta es:

El proceso administrativo influye en el aumento de la rentabilidad de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016.

Ho = El proceso administrativo no influye en el aumento de la rentabilidad de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016.

Hi = El proceso administrativo influye en el aumento de la rentabilidad de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016.

Cálculo de la Frecuencia Teórica Esperada

Cuadro 24: Frecuencia Teórica Esperada

Frecuencia Teórica Esperada				
Categorías	Si	No	Tal Vez	Total
Pregunta a los Trabajadores	13,33	5,71	0,95	20,00
Pregunta al Dueño	0,67	0,29	0,05	1,00
Total	14,00	6,00	1,00	21,00

Fuente: Comerciales Aguirre, Expohogar y Expomuebles.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

Grados de Libertad

Para el grado de libertad, se utilizó la siguiente fórmula

$$GL = (f - 1) (c - 1)$$

$$GL = (2 - 1) (3 - 1)$$

$$GL = (1) (2)$$

$$GL = 2$$

Grados de Significación

Cuadro 25: Grados de Significación

Grados de Significación				
Categorías	Si	No	Tal Vez	Total
Pregunta a los Trabajadores	0,008	0,014	0,002	0,025
Pregunta al Dueño	0,167	0,286	0,048	0,500
Total	0,175	0,300	0,050	0,525

Fuente: Comerciales Aguirre, Expohogar y Expomuebles.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

$n = 0,05$ que corresponde al 95% de confiabilidad, valor del chi cuadrado teórico encontrado es de 0,525

Margen de error del 5 %

Nivel de confianza el 95 %

Verificación en la Tabla de Distribución del Chi cuadrado

Grado de libertad 2

Margen de error = 0,05 en la tabla es 5,9915

X^2 de tabla = 5,9915

X^2 calculado = 0,525

Comprobación de la Hipótesis

Si el X^2 calculado es $>$ al X^2 de tabla: se rechaza la hipótesis.

Si el X^2 calculado es $<$ al X^2 de tabla: se acepta la hipótesis.

X^2 de tabla = 5,9915 $>$ X^2 calculado = 0,525

En esta investigación se acepta la hipótesis, pues el chi cuadrado calculado es menor que el chi cuadrado de la tabla.

Se confirma que el proceso administrativo influye en el aumento de la rentabilidad de los comerciales Aguirre, Expohogar y Expomueble.

3.2.4 Conclusiones General y Específicas

3.2.4.1 General

En esta investigación se pudo demostrar que el proceso administrativo influye positivamente en el aumento de la rentabilidad de las empresas, porque ayudan en el crecimiento de los locales comerciales mediante la planificación, organización, dirección y control de los recursos materiales, humanos y financiero, ya que esto favorece a las utilidades, beneficios y el incremento de su capital.

3.2.4.2 Específicas

La planeación es muy importante porque permite que podamos aplicar los objetivos de la empresa y se puede establecer las normas y políticas.

La dirección es un papel muy fundamental de los niveles altos ya que permite direccionar de una forma adecuada para fortalecer la toma de decisiones.

La organización es lo más principal de los locales comerciales ya que permite organizar de una forma adecuada los recurso tantos materiales, humanos y financieros.

3.2.5 Recomendaciones General y Específicas

3.2.5.1 General

El dueño de estos comerciales debería conocer y aplicar de forma correcta el proceso administrativo, mejorar la misión y visión, políticas y normas de los locales así como también el uso de la planificación a corto y largo plazo, la organización de los recursos, la toma de decisiones y realizar una auto evaluación para corregir errores y con ello aumentar la rentabilidad y crecimiento de la empresa.

3.2.5.2 Específicas

- ❖ Motivar a los trabajadores para que mejoren en el desarrollo de sus actividades laborales.
- ❖ Capacitar a los trabajadores y al dueño para que mejoren la rentabilidad de los comerciales y logar alcanzar con los objetivos propuestos.
- ❖ Mejorar la calidad en la atención a los clientes.
- ❖ Mejorar el sistema administrativo para que logren cumplir con las metas establecidas.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN

4.1 Propuesta de Aplicación de Resultados

4.1.1 Alternativa Obtenida

Esta propuesta tiene como meta aplicar una capacitación para impulsar al dueño y trabajadores de los Comerciales “Aguirre, Expohogar y Expomuebles” de la ciudad de Babahoyo a entender y aplicar el proceso administrativo para el aumento de la rentabilidad y crecimiento de las empresas.

4.1.2 Alcance de la Alternativa

El alcance de esta alternativa se fundamenta a través de la capacitación sobre proceso administrativo y rentabilidad, con el propósito que el dueño y los trabajadores de los Comerciales “Aguirre, Expohogar y Expomuebles” comprendan dichos procesos (planificar, organizar, dirigir y controlar) para el logro de metas y objetivo, así como también solución de problemas a través de la capacitación los empleados y el empleador podrán aplicar los conocimientos adquiridos y así mejorar la empresa.

4.1.3 Aspectos Básicos de la Alternativa

La finalidad de esta investigación es que el dueño y trabajadores de los Comerciales “Aguirre, Expohogar y Expomuebles” obtengan conocimientos y puedan aplicar el proceso administrativo que tiene algunos aspectos como: planificar, organizar, dirigir y controlar y así favorecer la rentabilidad de los locales antes mencionados

4.1.3.1 Antecedentes

La investigación sobre el proceso administrativo y su incidencia en la rentabilidad de los Comerciales “Aguirre, Expohogar y Expomuebles” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016 permitirá un mejor desarrollo y manejo en estos locales porque los mismo no tienen un conocimiento adecuado en dichos temas, ya que repercute en la rentabilidad de los negocios, por ello nace la propuesta de la capacitación sobre proceso administrativo, El estudio de las funciones de una empresa ha sido uno de los fundamentos de la teoría administrativa. La visión de sistematizarlas tareas de la empresa en un proceso administrativo revoluciono la administración. La importancia de las funciones de planeación, organización, integración, dirección y control es la versión más aceptada actualmente de la propuesta realizada.

4.1.3.2 Justificación

El motivo por el cual se escogió el tema proceso administrativo y su incidencia en la rentabilidad de los Comerciales “Aguirre, Expohogar y Expomuebles” de la ciudad de Babahoyo, es porque por medio de la misma se permitirá utilizar de una forma apropiada los recursos humanos, materiales y financieros, así como también dirigir y planificar las estrategias de ventas y los objetivos que tengan los locales a corto y largo plazo, para después controlar y corregir los errores que hayan en estos negocios.

Con la necesidad de que los trabajadores y dueño posean conocimiento referente a dicho tema, nace la propuesta de realizar esta capacitación sobre proceso administrativo (Planificar, Organizar, Dirigir y controlar) para que los empleados desarrollen su trabajo con mayor eficiencia y eficacia, el negocio pueda mejorar la rentabilidad, obtener un margen de beneficio más elevado, crecer y ampliar sus actividades comerciales.

4.2 Objetivos General y Específicos

4.2.2 General

Proponer un plan de capacitación sobre proceso administrativo dirigida a trabajadores y dueño de los Locales Comerciales “Aguirre, Expohogar y Expomuebles” de la ciudad de Babahoyo provincia de los Ríos.

4.2.1 Específicos

- Realizar talleres de capacitación sobre proceso administrativo para mejorar la rentabilidad de los negocios.
- Fortalecer los conocimientos sobre organización para que los trabajadores tengan un desarrollo laboral eficiente.
- Evaluar conocimiento sobre control para la corrección de errores.
- Especificar conocimientos sobre proceso administrativo.
- Fortalecer conocimientos sobre estrategias de ventas.

4.3 Estructura General de la Propuesta

4.3.1 Título

Capacitación sobre proceso administrativo y rentabilidad al dueño y trabajadores de los Comerciales “Aguirre, Expohogar y Expomuebles” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016.

4.3.2 Componentes

Taller N° 1

- ✓ Administración, proceso administrativo y elementos

Taller N° 2

- ✓ Elementos del proceso administrativo (planificación, organización, dirección y control)

Taller N° 3

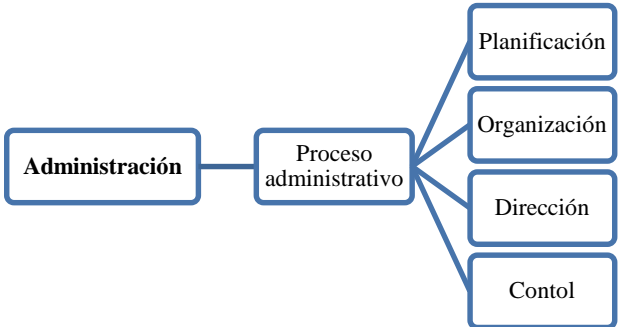
- ✓ Estrategias de ventas y ejemplos.

DESARROLLO

Taller N° 1

Tema: Administración, proceso administrativo y elementos.

Objetivo: Conocer sobre administración, proceso administrativo y sus elementos.

DESTREZAS CON CRITERIO DE DESEMPEÑO	ESTRATÉGIAS METODOLOGICAS	RECURSOS	INDICADORES ESCENCIALES DE LA EVALUACIÓN
Analizar el concepto de administración, proceso administrativo y sus elementos.	<p><u>Conocimientos Previos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dialogar acerca de administración. <p><u>Construcción del Conocimiento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar lo que es administración y proceso administrativo. - Definir lo que es administración y proceso administrativo. - Comparar los sistemas administrativos con los locales comerciales que existen en la manzana. - Aplicar el proceso administrativo en los locales comerciales. - Generalizar conocimiento sobre administración y proceso administrativo. <p><u>Transferencia del Conocimiento o Consolidación:</u></p> <p>Reconocer el concepto de administración y proceso administrativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Folletos • Copias 	<p><u>Instrumentos Esenciales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Qué es la administración? ✓ ¿Qué es el proceso administrativo? ✓ ¿Cuáles son los elementos del proceso administrativo? <p><u>Técnicas e Instrumentos</u></p>  <pre> graph LR Admin[Administración] --- Proceso[Proceso administrativo] Proceso --- Plan[Planificación] Proceso --- Org[Organización] Proceso --- Dir[Dirección] Proceso --- Control[Control] </pre>

Taller N° 2

Tema: Elementos del proceso administrativo (planificación, organización, dirección y control).


Objetivo: Identificar los elementos del proceso administrativo con sus respectivas definiciones.

DESTREZAS CON CRITERIO DE DESEMPEÑO	ESTRATÉGIAS METODOLOGICAS	RECURSOS	INDICADORES ESCENCIALES DE LA EVALUACIÓN
Definir los elementos del proceso administrativo (planificación, organización, dirección y control).	<p><u>Conocimientos Previos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dialogar acerca de proceso administrativo. <p><u>Construcción del Conocimiento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar lo que es planificación, organización, dirección y control. - Definir lo que es planificación, organización, dirección y control. - Aplicar la planificación, organización, dirección y control en los locales comerciales. - Ejemplarizar la planificación, organización, dirección y control en los negocios. <p><u>Transferencia del Conocimiento o Consolidación:</u></p> <p>Evaluar los conocimientos adquiridos sobre los elementos del proceso administrativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Folletos • Copias • Pizarra • Marcador 	<p><u>Instrumentos Esenciales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Qué es planificación, para qué sirve? ✓ ¿Qué es organización, para qué sirve? ✓ ¿Qué es dirección, para qué sirve? ✓ ¿Qué es control, para qué sirve? <p><u>Técnicas e Instrumentos</u></p> <pre> graph LR Planificación --> CortoLargoPlazo[Corto y largo plazo] Planificación --> ObjetivosNormas[Objetivos y normas] Organización --> Recursos[Recursos materiales, humanos y financieros] Dirección --> TomaDecisiones[Toma de decisiones] Control --> EvaluacionErrores[Evaluación de errores] </pre>

Taller N° 3

Tema: Estrategias de ventas y ejemplos.

Objetivo: Explicar estrategias de ventas.

DESTREZAS CON CRITERIO DE DESEMPEÑO	ESTRATÉGIAS METODOLOGICAS	RECURSOS	INDICADORES ESCENCIALES DE LA EVALUACIÓN
Analizar que son estrategias de ventas e identificar cuáles son.	<p><u>Conocimientos Previos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dialogar acerca de ventas. <p><u>Construcción del Conocimiento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar lo que estrategias de ventas. - Definir lo que estrategias de ventas. - Aplicar las estrategias de ventas. - Ejemplarizar estrategias de ventas. - Comparar estrategias de ventas de los locales comerciales de la manzana. <p><u>Transferencia del Conocimiento o Consolidación:</u></p> <p>Diseñar estrategias de ventas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Folletos • Copias • Pizarra • Marcador 	<p><u>Instrumentos Esenciales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Qué es estrategia de venta y para qué sirven? ✓ ¿Cuándo se aplica las estrategias de venta? ✓ ¿Cuántas estrategias de ventas conocen? <p><u>Técnicas e Instrumentos</u></p>  <pre> graph BT Promociones([Promociones]) Estrategias([Estrategias de ventas]) Publicidad([Publicidad]) Descuentos([Descuentos]) Estrategias --> Promociones Publicidad --> Promociones Descuentos --> Promociones </pre>

Taller N° 1

ADMINISTRACIÓN

Podemos analizar a la administración como disciplina y como proceso. Como disciplina es un cuerpo acumulado de conocimientos que incluye principios, teorías, conceptos, etc. La administración como proceso comprende funciones y actividades que los administradores deben llevar a cabo para lograr los objetivos de la organización. En este sentido, podríamos decir que:

La administración es conducción racional de actividades, esfuerzos y recursos de una organización, resultándole algo imprescindible para su supervivencia y crecimiento.

La Teoría General de la Administración (TGA) es el campo del conocimiento que se ocupa de la administración de las organizaciones.

Ciencia es comprensión, explicación y análisis dinámico de la realidad (investiga y explica).

La técnica opera los objetos según procedimientos y reglas que normalizan la operación y los transforman. Transforma la realidad (opera la realidad). La técnica completa a la ciencia.

Sin la técnica las explicaciones de la ciencia quedan a escala teórica, no pueden ser instrumentadas ni puede operarse sobre los objetos de la misma. La técnica es el vehículo natural de instrumentación de los descubrimientos de la ciencia.

La técnica realimenta a la ciencia al determinar la necesidad de mayor investigación y profundización de ciertas áreas.

El arte se realiza en forma individual, subjetiva y vivencial. Es el desarrollo que el objeto puede motivar en el ser humano. Al respecto, Hermida, Serra y Kastika sostienen en "Administración y estrategia, Teoría y práctica" (Ediciones Macchi, 1993), que " resulta imposible considerar a la administración como un arte, dado que en ella no caben las vivencias ni las interpretaciones subjetivas de la realidad".

La administración podría ser concebida como una ciencia que estudia a las empresas y las organizaciones con fines descriptivos, para comprender su funcionamiento, evolución, crecimiento y conducta. Esta actividad se desarrolla en las universidades

.

Si la técnica actuara sin el conocimiento de lo que está sucediendo, se estaría ante un ensayo empírico, actuando en forma no científica.

DEFINICIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Dentro de los principales pioneros de la administración, encontramos a los siguientes, los cuales definen a la administración como:

1.- Henry Sisk Mario

Es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de planeación, dirección y control, a fin de lograr los objetivos establecidos.

2.- José A. Fernández Arena

Es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo coordinado.

3.- George R. Terry

Consiste en lograr un objetivo predeterminado mediante el esfuerzo ajeno.

La administración es ciencia y técnica

.

La administración es una disciplina que tiene por finalidad dar una explicación acerca del comportamiento de las organizaciones, además de referirse al proceso de conducción de las mismas.

La administración es una ciencia fáctica, que tiene un objeto real (las organizaciones).

La técnica de la administración implica aceptar la existencia de unos medios específicos utilizables en la búsqueda del funcionamiento eficaz y eficiente de las organizaciones. Incluye principios, normas y procedimientos para la conducción racional de las organizaciones.

La administración no solo busca explicar el comportamiento de las organizaciones, sino que comprende un conjunto de reglas, normas y procedimientos para operar y transformar esa realidad que son las organizaciones.

La administración ha sido una necesidad natural, obvia y latente de todo tipo de organización humana. Desde siempre, cada tipo de organización ha requerido de control de actividades (contables, financieras o de marketing) y de toma de decisiones acertadas para alcanzar sus objetivos cualesquiera que sean estos de manera eficiente, es por esto que han creado estrategias y métodos que lo permitan.

PROCESO ADMINISTRATIVO

El proceso administrativo y sus componentes, planeación, organización, dirección y control, resultan de la mayor importancia para la empresa dentro del sistema de toma de decisiones.

- La planeación es la primera ficha de este rompecabezas, dentro de ella se siguen los siguientes pasos: investigación del entorno e interna, planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo.
- La organización, la segunda ficha, es un conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa, la función principal de la organización es disponer y

coordinar todos los recursos disponibles como son humanos, materiales y financieros.

- La dirección es la tercera ficha del rompecabezas, dentro de ella se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización.
- El control, la ficha de cierre, es la función que se encarga de evaluar el desarrollo general de una empresa.

TALLER N° 2

ELEMENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Es el proceso que comienza con la visión del Nro. 1 de la organización; la misión de la organización; fijar objetivos, las estrategias y políticas organizacionales, usando como herramientas el Mapa estratégico; todo esto teniendo en cuenta el análisis FODA del contexto.

La planificación abarca el largo plazo (de 5 años a 10 o más años), el mediano plazo (entre 1 año y 5 años) y el corto plazo donde se desarrolla el presupuesto anual más detalladamente.

Comprende:

- f) Establecer los objetivos de la empresa
- g) Desarrollar premisas acerca del medio ambiente en la cual han de cumplirse

- h) Elegir un curso de acción para alcanzar los objetivos
- i) Iniciar las actividades necesarias para traducir los planes en acciones

Replantear sobre la marcha para corregir deficiencias existentes.

Organizar

Es el proceso mediante el cual los empleados y sus labores se relacionan unos con los otros para cumplir los objetivos de la empresa. Consiste en dividir el trabajo entre grupos e individuos y coordinar las actividades individuales del grupo. Organizar implica también establecer autoridad directa. Responde a la pregunta de ¿Quién? va a realizar la tarea, implica diseñar el organigrama de la organización definiendo responsabilidades y obligaciones; ¿Cuándo? y ¿Cómo? se va a realizar, y en que secuencia temporal.

Organizar la empresa es proveerla de todo lo útil, tanto material - capital, maquinaria, equipo - como personal. A esto le llama cuerpo social, hoy representado por un organigrama (expresión gráfica de la estructura de puestos y jerarquías), el cual es funcional en tanto que expresa el área de trabajo: dirección (máximo puesto), ventas, producción, finanzas, entre otros (departamentos subordinados de primera línea). Un organigrama funcional incluye puestos menores.

Dirección

“Es el proceso de asegurar el desempeño eficiente para alcanzar los objetivos de la empresa, implica:

- d) Establecer metas y normas
- e) Comparar el desempeño medio contra las metas y normas establecidas
- f) Reforzar los aciertos y corregir las fallas”.

La función de la dirección comando, que consiste en hacer funcionar el cuerpo social. Dicha tarea es responsabilidad de los gerentes o jefes de las áreas de trabajo, junto con el director general, a fin de obtener lo mejor del personal de cada área. Como función, la dirección es un arte asequible por las cualidades personales de los responsables (liderazgo, motivación y comunicación), que aplican los principios generales de dirección, conocidos también como principios de administración. El director es un coordinador del programa de acción y de las participaciones del cuerpo social.

Actividades Importantes de la Dirección

Las actividades más importantes de la planeación son:

- ✓ Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión o acto.
- ✓ Conducir o retar para que hagan su mejor esfuerzo.
- ✓ Motivar a los miembros.
- ✓ Comunicar con efectividad.
- ✓ Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.
- ✓ Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
- ✓ Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.

CONTROL

El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.

TALLER N° 3

ESTRATEGIAS DE VENTAS

La parte sencilla de vender es pensar que alguien necesita de tu producto o servicio y que está dispuesto a comprarlo. En caso contrario, no existirías, pues empresa que no vende, se extingue. La parte complicada es elaborar una estrategia. Para ello, hay que partir de la premisa de que todos los integrantes de la organización tienen que estar enfocados en esta tarea, no sólo los miembros del departamento comercial.

El proceso de ventas puede ser tan sencillo o complejo como tú quieras. Esto va relacionado con el tipo de oferta que tienes. No es lo mismo vender botellas de agua, que ofrecer un servicio de consultoría a la medida. En la teoría se enseña como un método lineal paso a paso, en donde hay que presentarse con el cliente, hacer una presentación y cerrar el trato.

4.4 Resultados Esperados de la Alternativa

- La meta es contribuir a los trabajadores de los locales comerciales, capacitándolos para que mejoren su rentabilidad.
- Conocer y aplicar correctamente el proceso administrativo.
- Utilizar un adecuado sistema administrativo para el beneficio de los locales comerciales.
- Emplear estrategias para la organización y dirección de los locales comerciales.

5. BIBLIOGRAFÍA

- ALBERCA LUDEÑA, JENNY EMILIA, y GABRIELA ALEXANDRA RODRÍGUEZ LEÓN. «incremento en la rentabilidad empresa "carretera".» 2012. file:///C:/Users/home/Downloads/T-UCE-0005-140.pdf.
- Alvarado López, M. E. (Junio de 2013). Compendio de Teoría Administrativa I. Obtenido de https://issuu.com/corazom/docs/publicaci__n_mariita
- Fontalvo Herrera, Tomás, Efraín De la Hoz Granadillo, y Juan Carlos Vergara. «Aplicación de análisis discriminante para evaluar el mejoramiento de los indicadores financieros en las empresas del sector alimento de Barranquilla-Colombia.» *Scielo* 20, n° 3 (Diciembre 2012).
- «Ana Gajardo Rodríguez 2012.» s.f.
- Anónimo. «Proceso Administrativo.» *Calameo*, 2014: 2.
- Campero Q, Mario, y Luis Fernando Alarcón C. *Administración de Proyectos Civiles*. Chile: Ed. Universidad Católica de Chile, 2014.
- Córdova López, Rebeca . «Proceso Administrativo.» 2012. http://181.49.158.75/blogsuts/procesoadministrativo/files/2014/05/Proceso_administrativo-Parte1.pdf.
- Dávila Frias, C. (2016). *Emprendimiento y Gestión*. Quito, Ecuador.
- Díaz Llanez, M. (2012). ANÀLISIS CONTABLE CON UN ENFOQUE EMPRESARIAL. EUMED.
- ekos. «Sector Público.» *Ekos*, mayo 2014.
- ELÍAS DE Ballesteros, 2010. s.f.
- Esparza A., José L., Domingo García-Pérez de Lema, y Antonio Duréndez Gómez-Guillamón. «Diferencias de gestión financiera entre empresas familiares y no familiares del sector turístico mexicano.» Enero - Junio de 2010. <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/32562/1/articulo3.pdf>.
- Fontalvo Herrera, Tomás. «Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial de Mamonal (Cartagena-Colombia).» *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, n° 34 (2011): 319.
- González Núñez, José Luis. *Empresa: Marco Conceptual y Técnicas de Gestión por Áreas Funcionales*. Barcelona: Servei de Publicacions, 2010.

- Guereca Lozano, Carlos. *Proceso Administrativo*. Ed. Digital UNID., 2014.
- Guerra Valverde, Y. R. (2014). Toma de Decisiones en restaurantes. COPYRIGHT.
- Hernández y Rodríguez, Sergio Jorge. *Introducción a la Administración. Teoría General Administrativa: Origen, Evolución y Vanguardia*. 5. México: Te McGraw-Hill, 2011.
- López Cordova, R. (2012). PROCESO ADMINISTRATIVO. Viveros de Asís 96, Col. Viveros de la Loma, Tlalnepantla: Eduardo Durán Valdivieso.
- Medina Leon, Alberto, Dianelys Nogueira Rivera, y Arialys Hernández Nariño. *Relevancia de la Gestion por Procesos en la Planificacion estrategica y la mejora continua*. 2010.
- Morelos Gómez, José, Tomás José Fontalvo Herrera, y Efraín Javier De La Hoz Granadillo. «Análisis de los indicadores financieros en las sociedades portuarias de Colombia.» *Dialnet* 8, nº 1 (2012): 18.
- Münch, Lourdes. *Administración. Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo*. 1. México: Pearson, 2010.
- Murillo R., Gabriel. «La Rentabilidad de la Arquitectura Sustentable.» 2013. <http://www.espae.espol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/articulos/larentabilidaddelaarquitecturasustentable.pdf>.
- Pimienta Da Gama, Antonio, y Pilar Martínez Ruiz. *Análisis de la Performance en las Empresas Una Perspectiva Integrada*. Barcelona: Ed. UOC, 2013.
- Remington, corpanacion universitaria. «proceso administrativo y administracion por liderazgo.» 2011. <https://gustavoadolfocarrascal.wikispaces.com/file/view/Procesos+Administrativos+R.pdf>.
- Riera Cahuas, Alison Kassandra. «El Proceso Administrativo. Administración.» *Calameo*, 2014: 3.
- ROCA FLORES, DANIEEN F. *Fundamentos de ADMINISTRACIÓN*. LIMA, PERÙ., 2010.
- Rodríguez Echeverría, M. R. (2011). Administración 1. México.
- Rodríguez Morales, L. (2012). Análisis de los Estados Financieros. México: McGrawHill.

6. ANEXOS

ANEXO1: Matriz

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA: LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN MATRIZ HABILITANTE PARA LA SUSTENTACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN			
ESTUDIANTE: Miguel Angel Herrera Montiel		CARRERA: Comercio y Administración	FECHA: 30 de Agosto del 2016
TEMA: Proceso administrativo y su incidencia en la rentabilidad de los comerciales “Aguirre” “Expohogar” y “Expomueble” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016.			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	MÉTODOS
¿De qué manera influye el proceso administrativo en la rentabilidad de los comerciales “Aguirre” “Expohogar” y “Expomueble” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016?	Determinar cómo influye el Proceso Administrativo en la rentabilidad de los comerciales “Aguirre” “Expohogar” y “Expomueble” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016.	El proceso administrativo influye en el aumento de la rentabilidad de los comerciales “Aguirre” “Expohogar” y “Expomueble” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016.	Método Inductivo.- A través de este método se puede observar las dificultades que tienen los comerciales para llegar a la solución de los mismos, y así aumentar las ganancias y mejorar la rentabilidad. Método deductivo.- Por medio de este método se buscara conocer por que la rentabilidad se ve afectada por el proceso administrativo a través de la comprobación de la hipótesis.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	TECNICAS
¿Qué importancia tiene la planeación estratégica de los comerciales “Aguirre” “Expohogar” y “Expomueble” y su incidencia en el aumento de sus utilidades?	Definir la importancia que tiene la planeación estratégica de los comerciales “Aguirre” “Expohogar” y “Expomueble” y su incidencia en el aumento de sus utilidades.	La importancia que tiene la planeación estratégica de los comerciales “Aguirre” “Expohogar” y “Expomueble” y su incidencia en el aumento de sus utilidades.	Observación.- Se percibe la problemática existente dentro de los comerciales “Aguirre” “Expohogar” y “Expomueble”. Encuesta.- Se utiliza para la recolección y obtención de datos, información que se adquiere de los comerciales “Aguirre” “Expohogar” y “Expomueble”, de la ciudad de Babahoyo.
¿Cómo los métodos y técnicas administrativas influyen en los estados financieros de los comerciales “Aguirre” “Expohogar” y “Expomueble”?	Identificar los métodos y técnicas administrativas que influyen en los estados financieros de los comerciales “Aguirre” “Expohogar” y “Expomueble”.	Los métodos y técnicas administrativas influyen en los estados financieros de los comerciales “Aguirre” “Expohogar” y “Expomueble”.	
¿De qué manera la toma de decisiones de los comerciales “AGUIRRE” “Aguirre” “Expohogar” y “Expomueble” repercute en el margen de beneficios?	Determinar si la toma de decisiones de los comerciales “Aguirre” “Expohogar” y “Expomueble” repercute en el margen de beneficios.	La toma de decisiones de los comerciales “Aguirre” “Expohogar” y “Expomueble” repercute en el margen de beneficios.	

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DIRIGIDAS A LOS EMPLEADOS				
PREGUNTAS		Si	No	Tal vez
1	¿Cree usted que el proceso administrativo influye en el aumento de la rentabilidad de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE”?			
2	¿Consideras que es importante aplicar el proceso administrativo en su negocio?			
3	¿Cree usted que la empresa cumple con los objetivos propuestos?			
4	¿Cree usted que la empresa se beneficia con la toma de decisiones del dueño?			
5	¿Cree usted que el dueño organiza los recursos de la empresa de una forma adecuada?			
6	¿Cree usted que la empresa es rentable?			
7	¿Considera que la empresa tiene un alto volumen de ventas?			
8	¿Cree usted que las empresas tienen un mayor margen de beneficio?			
9	¿Cree que la empresa aumenta sus utilidades?			
10	¿Cree que la empresa tiene más gastos que ingreso?			

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DIRIGIDAS AL DUEÑO				
PREGUNTAS		Si	No	Tal vez
1	¿Cree usted que el proceso administrativo influye en el aumento de la rentabilidad de los comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE”?			
2	¿Consideras que es importante aplicar el proceso administrativo en su negocio?			
3	¿Cree usted que la empresa cumple con los objetivos propuestos?			
4	¿Cree usted que la empresa se beneficia con la toma de decisiones?			
5	¿Cree usted que organiza los recursos de la empresa de una forma adecuada?			
6	¿Cree usted que la empresa es rentable?			
7	¿Considera que la empresa tiene un alto volumen de ventas?			
8	¿Cree usted que las empresas tienen un mayor margen de beneficio?			
9	¿Cree que la empresa aumenta sus utilidades?			
10	¿Cree que la empresa tiene más gastos que ingreso?			

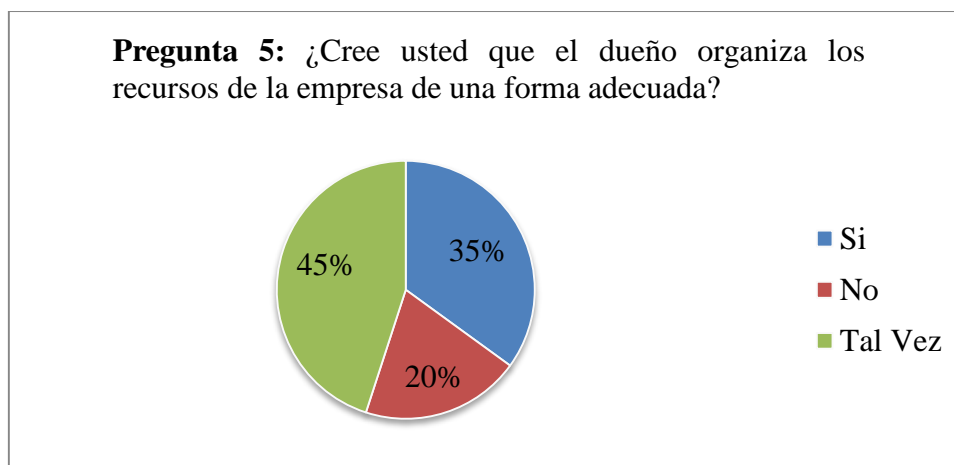
ANEXO 4

PREGUNTAS DIRIDAS A LOS TRABAJADORES

Cuadro 7: Organización de recursos

Pregunta 5: ¿Cree usted que el dueño organiza los recursos de la empresa de una forma adecuada?		
Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo %
Si	7	35
No	4	20
Tal Vez	9	45
Total	20	100 %

Gráfico 5: Organización de recursos



Fuente: Comerciales Aguirre, Expohogar y Expomuebles.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

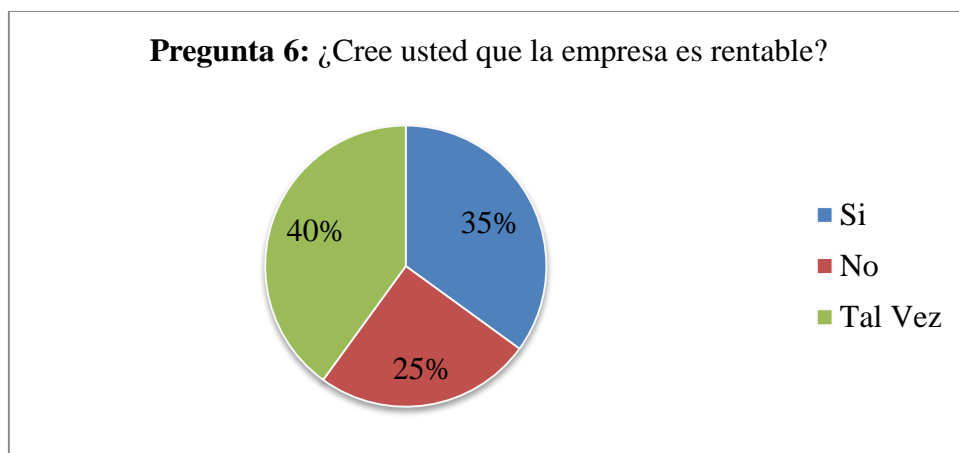
Análisis e Interpretación:

El 45 % de los empleados indican que el dueño **Tal vez** organiza los recursos de la empresa de una forma adecuada, el 35 % expresa que **Si** y el 20 % afirman que **No**. Se puede notar que el dueño y los administradores no organizan los recursos apropiadamente, ya que por medio de la organización de dichos recursos los empleados podrán realizar sus labores con eficiencia.

Cuadro 8: Rentabilidad de los negocios

Pregunta 6: ¿Cree usted que la empresa es rentable?		
Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo %
Si	7	35
No	5	25
Tal Vez	8	40
Total	20	100 %

Gráfico 6: Rentabilidad de los negocios



Fuente: Comerciales Aguirre, Expohogar y Expomuebles.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

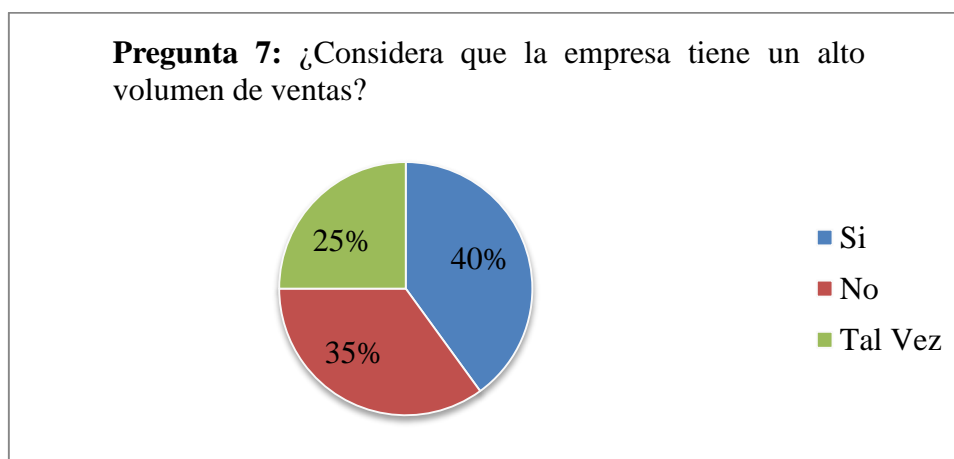
Análisis e Interpretación:

De los trabajadores encuestados el 40 % manifiestan **Tal vez** la empresa es rentable, el 35 % dice que **Si** y el 25 % señala que **No**. Se evidencia que los trabajadores afirman que los locales comerciales obtienen pocas ganancias lo que se ve reflejado en su rentabilidad, lo cual podría mejorar con la utilización de sistemas administrativos.

Cuadro 9: Volumen de ventas

Pregunta 7: ¿Considera que la empresa tiene un alto volumen de ventas?		
Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo %
Si	8	40
No	7	35
Tal Vez	5	25
Total	20	100 %

Gráfico 7: Volumen de ventas



Fuente: Comerciales Aguirre, Expohogar y Expomuebles.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

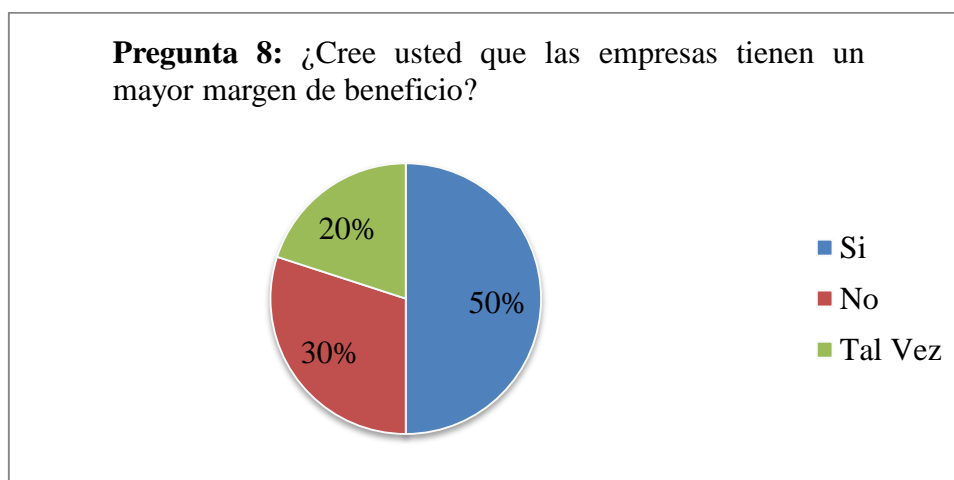
Análisis e Interpretación:

Del 40 % de los trabajadores encuestados señalan que la empresa Si tiene un alto volumen de ventas, el 35 % señala que **No** y el 25 % manifiesta que **Tal vez**. Con los resultados anteriores se concluye que en los locales su volumen de ventas es bueno pero podría aumentar con la implementación de estrategias de ventas tales como: publicidad, promociones, descuentos, etc.

Cuadro 10: Margen de beneficios

Pregunta 8: ¿Cree usted que las empresas tiene un mayor margen de beneficio?		
Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo %
Si	10	50
No	6	30
Tal Vez	4	20
Total	20	100 %

Gráfico 8: Margen de beneficios



Fuente: Comerciales Aguirre, Expohogar y Expomuebles.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

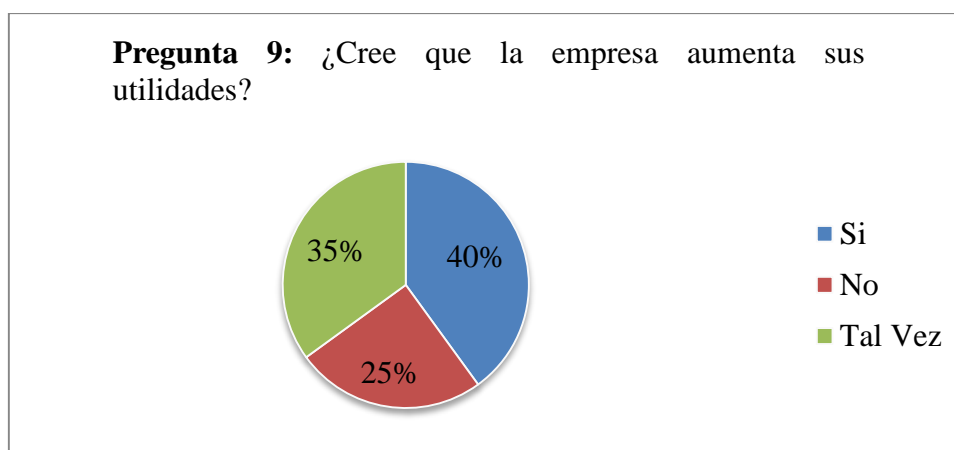
Análisis e Interpretación:

El 50 % de los encuestados expresan que la empresa **Si** tienen un mayor margen de beneficio, el 30 % señala que **No** y el 20 % indican que **Tal vez**. Mediante estos resultados los empleados indican que los locales comerciales alcanzan un margen de beneficio favorable pero como se ha mencionado anteriormente podría mejorar aplicando el sistema administrativo de mejor manera.

Cuadro 11: Utilidades

Pregunta 9: ¿Cree que la empresa aumenta sus utilidades?		
Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo %
Si	8	40
No	5	25
Tal Vez	7	35
Total	20	100 %

Gráfico 9: Utilidades



Fuente: Comerciales Aguirre, Expohogar y Expomuebles.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

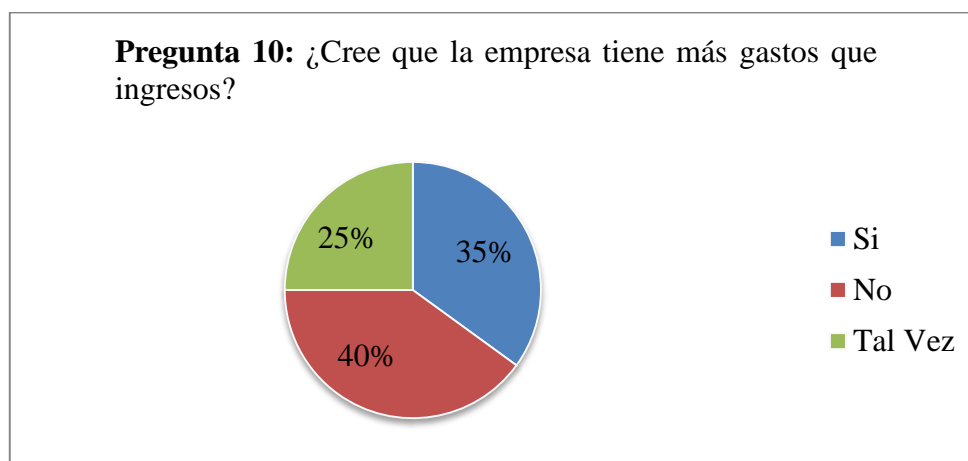
Análisis e Interpretación:

De los empleados el 40 % afirma que la empresa **Si** aumenta sus utilidades, el 35 % indica que **Tal vez** y el 25 % señala que **No**. Se puede apreciar que los locales aumentan sus utilidades debido a las ventas pero podrían incrementarlas aplicando el proceso administrativo y las estrategias de ventas existentes.

Cuadro 12: Gastos e ingresos

Pregunta 10: ¿Cree que la empresa tiene más gastos que ingresos?		
Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo %
Si	7	35
No	8	40
Tal Vez	5	25
Total	20	100 %

Gráfico 10: Gastos e ingresos



Fuente: Comerciales Aguirre, Expohogar y Expomuebles.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

Análisis e Interpretación:

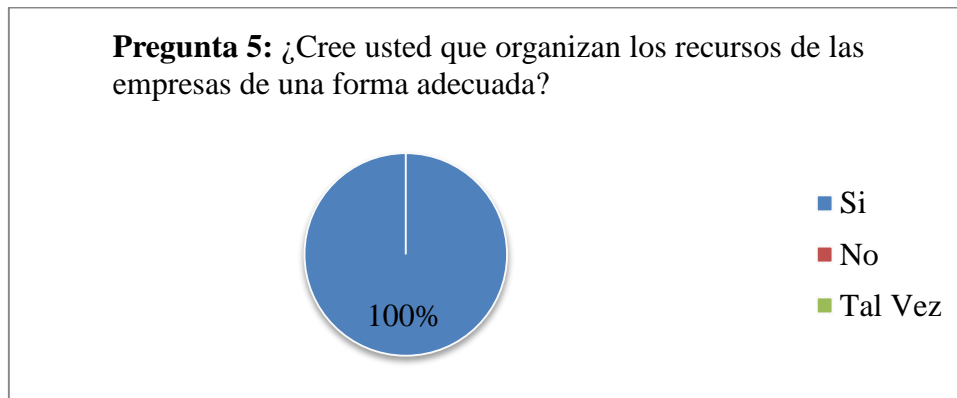
De los empleados el 40 % señala que la empresa **No** tiene más gastos que ingresos, el 35 % manifiestan que el **Si** y el 25 % indica que **Tal vez**. Se evidencia que los comerciales “Aguirre”, “Expohogar” y “Expomebles”, generan más ingresos que gastos lo que favorece a los negocios pero para el incremento de los ingresos se debe aumentar las ventas y controlar los gastos.

ANEXO 5
PREGUNTAS DIRIGIDA AL DUEÑO

Cuadro 17: Organización de recursos

Pregunta 5: ¿Cree usted que organizan los recursos de las empresas de una forma adecuada?		
Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo %
Si	1	100
No	0	0
Tal Vez	0	0
Total	1	100 %

Gráfico 15: Organización de recursos



Fuente: Comerciales “Aguirre, Expohogar y Expomuebles”.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

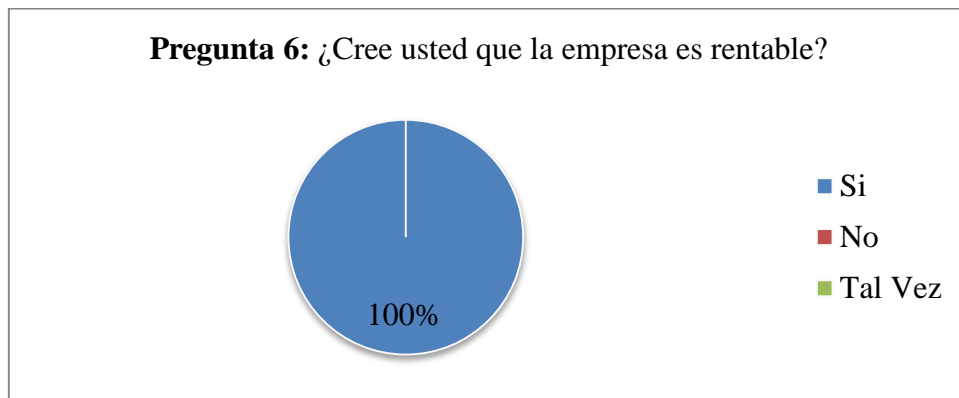
Análisis e Interpretación:

El 100 % indicó que **Si** se organizan los recursos de las empresas de una forma adecuada. Con los resultados que se obtuvieron anteriormente se observa que la organización de los recursos materiales, humanos y financieros mejoraría los establecimientos comerciales, por lo que se recomienda aplicarla de una mejor forma.

Cuadro 18: Rentabilidad

Pregunta 6: ¿Cree usted que la empresa es rentable?		
Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo %
Si	1	100
No	0	0
Tal Vez	0	0
Total	1	100 %

Gráfico 16: Rentabilidad



Fuente: Comerciales “Aguirre, Expohogar y Expomuebles”.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

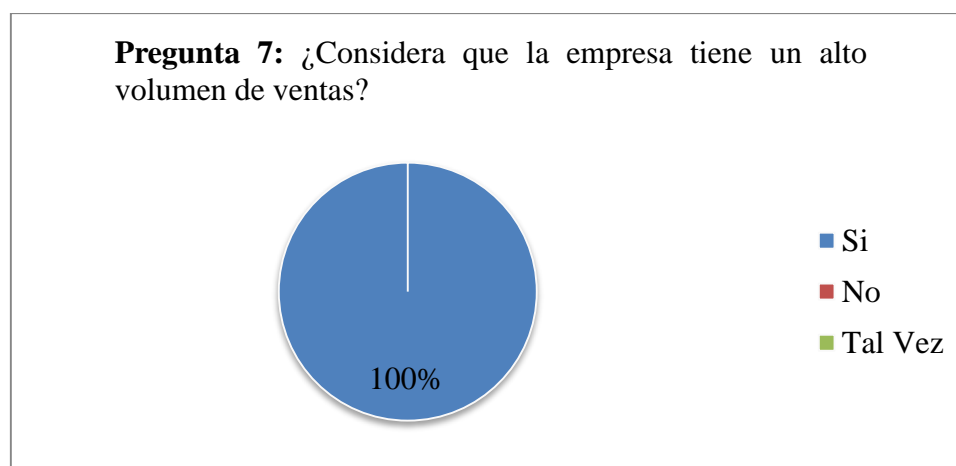
Análisis e Interpretación:

En la interrogante acerca de ¿Cree usted que la empresa es rentable?, se obtuvo el siguiente resultado; el 100 % manifestó que **Sí**. Se puede notar que según el criterio del dueño los locales comerciales son rentables pero podrían serlo mucho más si se aplicación del proceso administrativo.

Cuadro 19: Volumen de ventas

Pregunta 7: ¿Considera que la empresa tiene un alto volumen de ventas?		
Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo %
Si	1	100
No	0	0
Tal Vez	0	0
Total	1	100 %

Gráfico 17: Volumen de ventas



Fuente: Comerciales “Aguirre, Expohogar y Expomuebles”.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

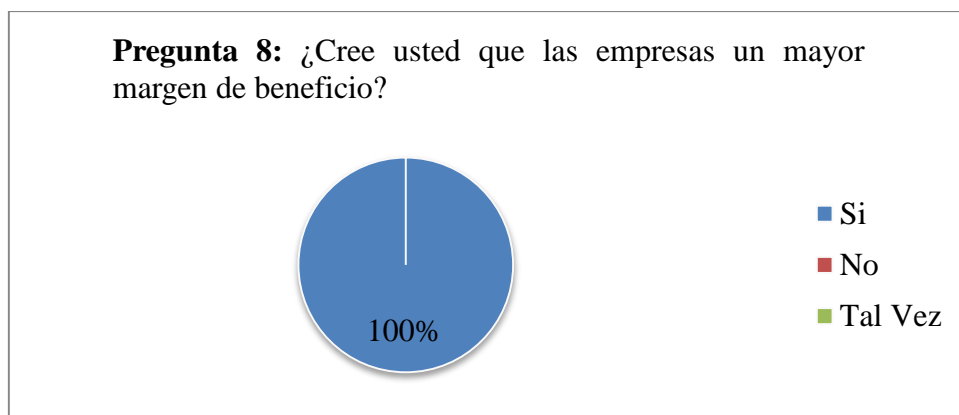
Análisis e Interpretación:

El 100 % expresó que la empresa **Si** tiene un alto volumen de ventas. Mediante la obtención de estos resultados se puede evidenciar que los locales comerciales tienen un volumen de venta aceptable, con una excelente atención al cliente y con la aplicación de estrategias de ventas se puede lograr que haya más demanda de los productos.

Cuadro 20: Margen de beneficio

Pregunta 8: ¿Cree usted que las empresas tienen un mayor margen de beneficio?		
Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo %
Si	1	100
No	0	0
Tal Vez	0	0
Total	1	100 %

Gráfico 18: Margen de beneficio



Fuente: Comerciales “Aguirre, Expohogar y Expomuebles”.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

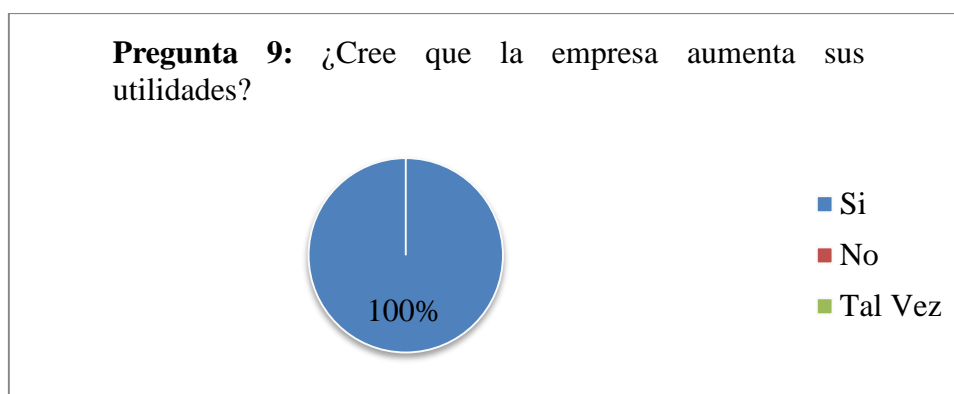
Análisis e Interpretación:

En la pregunta sobre ¿Cree usted que la empresa un mayor margen de beneficio?, se obtuvo el siguiente resultado; **Si** 100 %. Se pudo notar que los establecimientos comerciales tienen un mayor margen de beneficio, esto se puede incrementar con la dirección y motivando a los trabajadores para que desarrollen sus labores con eficiencia y eficacia.

Cuadro 21: Utilidades

Pregunta 9: ¿Cree que la empresa aumenta sus utilidades?		
Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo %
Si	1	100
No	0	0
Tal Vez	0	0
Total	1	100 %

Gráfico 19: Utilidades



Fuente: Comerciales “Aguirre, Expohogar y Expomuebles”.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

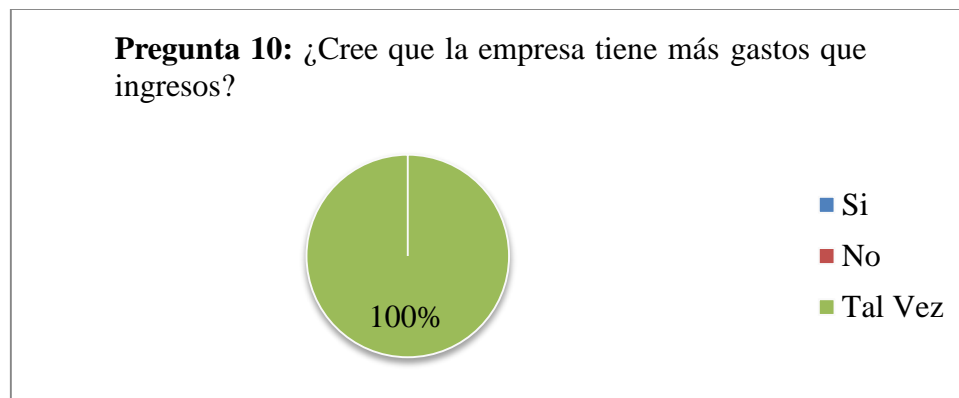
Análisis e Interpretación:

El 100 % dijo que la empresa **Si** aumenta sus utilidades. Con los resultados anteriores se indica que las empresas aumentan sus utilidades, para que haya un incremento más elevado se recomienda capacitar a los trabajadores, aplicar nuevas estrategias y métodos de ventas y así podrán ser más eficientes en su trabajo.

Cuadro 22: Gastos e ingresos

Pregunta 10: ¿Cree que la empresa tiene más gastos que ingresos?		
Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo %
Si	0	0
No	0	0
Tal Vez	1	100
Total	1	100 %

Gráfico 20: Gastos e ingresos



Fuente: Comerciales “Aguirre, Expohogar y Expomuebles”.

Elaborado por: Miguel Angel Herrera Montiel.

Análisis e Interpretación:

En la pregunta sobre ¿Cree que la empresa tiene más gastos que ingresos?, el 100 % afirmó que **Tal vez**. Esto lleva a notar que los comerciales “Aguirre, Expohogar y Expomuebles” puedan tener más gastos que ingresos, esto se puede mejorar con el control de los egresos.

ANEXO 6

Glosario de Términos

- ✓ **Administración.-** es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr.
- ✓ **Control.-** es la función que se encarga de evaluar el desarrollo general de una empresa.
- ✓ **Dirección.-** es la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización.
- ✓ **Indicadores Financieros.-** son el producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Balance General o del Estado de Pérdidas y Ganancias.
- ✓ **Margen de Beneficio.-** es la ganancia bruta como porcentaje de las ventas totales, donde el beneficio bruto se obtiene calculando las ventas menos el costo de los bienes vendidos. La ecuación es la siguiente: $(\text{total de ventas} - \text{costo de los bienes vendidos}) / \text{ventas totales}$.
- ✓ **Organización.-** es un conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa, la función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanos, materiales y financieros.

- ✓ **Planeación.-** dentro de ella se siguen los siguientes pasos: investigación del entorno e interna, planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo.
- ✓ **Proceso Administrativo.-** Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos asuntos de organización, dirección y control, para resolverlos se debe contar con una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo más fluido posible.
- ✓ **Rentabilidad.-** es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado.
- ✓ **Sistema Administrativo.-** Es el conjunto de las funciones administrativas (Planificación y dirección y coordinación, organización, ejecución, control y análisis, evaluación) ejercidas en todos los niveles de la organización interinstitucional.
- ✓ **Utilidad.-** es el interés, provecho o fruto que se obtiene de algo.

ANEXO 7



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**

**LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN COMERCIO Y
ADMINISTRACIÓN**

**SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN AL REPRESENTANTE DE LOS
COMERCIALES “”**

**Sr. Raúl Aguirre Quispe.
PROPIETARIO DE LOS COMERCIALES “EXPOHOGAR” “EXPOMUEBLES”Y
“AGUIRRE”**

Yo, **MIGUEL ANGEL HERRERA MONTIEL**, egresada de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, conociendo su alto espíritu con el progreso educativo de la ciudadanía, solicito muy comedidamente se digne en autorizar la aplicación de las encuestas para realizar la investigación en esta Unidad Educativa, cuyo tema es:

**“PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE
LOS COMERCIALES “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLES” DE LA
CIUDAD DE BABAHOYO EN EL AÑO 2016”.**

Esperando contar con su aprobación me suscribo, no sin antes expresarle mis sentimientos de consideración y estima.

**MIGUEL ANGEL HERRERA MONTIEL
C.I. 120665621-5**

ANEXO 8

Fotografías



Comercial “EXPOMUEBLE”.



Comercial “EXPOHOGAR”.