



UNIVERSIDAD GREGORIO DE PORTOVIEJO

Dirección de Postgrados

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COMPETITIVIDAD
DE LA EMPRESA PROVEEDORA DE SERVICIO DE INTERNET DESINET S.A.S”**

TUTOR:

Ing. Martha García Briones, Mgs

AUTOR:

Bryan Ítalo Tamayo Álava

Proyecto de investigación presentada como requisito para la obtención del título de Magister
en Finanzas mención Dirección Financiera.

PORTOVIEJO –MANABÍ – ECUADOR

Marzo del 2023

Resumen

Este trabajo se enfoca en la evaluación de cómo la gestión administrativa influye en la competitividad de la empresa proveedora de servicios de internet Desinet S.A.S. La satisfacción del cliente es un factor clave en el éxito empresarial, y en un mercado altamente competitivo como el de los servicios de tecnología es esencial ofrecer un servicio al cliente de alta calidad. El objetivo general del trabajo fue evaluar la influencia de la gestión administrativa en la competitividad de la empresa, mientras que los objetivos específicos incluyeron revisar la literatura existente sobre procesos administrativos, diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa y elaborar estrategias para mejorarla. Para llevar a cabo la evaluación de la gestión administrativa y su influencia en la competitividad de la empresa, se realizaron dos métodos de recolección de datos: una encuesta para medir el nivel de satisfacción de los clientes y entrevistas al personal administrativo para determinar la eficacia de la gestión administrativa actual. Estos datos complementan la revisión de la literatura existente y ayudarán en la elaboración de estrategias para mejorar la gestión administrativa de Desinet S.A.S. Todos estos estudios permitieron concluir la relevancia de la gestión administrativa como factor fundamental de competitividad empresarial como garantía del éxito de la organización.

Palabras clave: Gestión administrativa, competitividad, rentabilidad, éxito empresarial.

Abstract

This work focuses on evaluating how administrative management influences the competitiveness of the internet service provider company Desinet S.A.S. Customer satisfaction is a key factor in business success, and in a highly competitive market such as technology services, it is essential to offer high-quality customer service. The general objective of the work was to evaluate the influence of administrative management on the company's competitiveness, while the specific objectives included reviewing existing literature on administrative processes, diagnosing the current situation of administrative management, and developing strategies to improve it. To carry out the evaluation of administrative management and its influence on the company's competitiveness, two data collection methods were used: a survey to measure the level of customer satisfaction and interviews with administrative staff to determine the effectiveness of current administrative management. These data complement the review of existing literature and will assist in the development of strategies to improve the administrative management of Desinet S.A.S. All of these studies allowed us to conclude the relevance of administrative management as a fundamental factor in business competitiveness and a guarantee of the organization's success.

Keywords: administrative management, competitiveness, profitability, business success.