



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA PRODUAGRO S.A EN LA CIUDAD DE BABAHOYO.

EGRESADO:

WILLIANS ISMAEL GARCÍA BUENO

TUTOR:

ING. JULY GAIBOR GAIBOR

AÑO 2022

INTRODUCCIÓN

El presente caso de estudio fue llevado a cabo en la empresa Produagro S.A en la ciudad de Babahoyo; en la cual su principal acción económica es la comercialización de productos agroquímicos de alta calidad para los cultivos, también la venta y entrega de productos destinados para el cuidado y alimentación de animales de granja y herramientas para el trabajo en el sector agrícola. Se encuentra ubicada en las calles Pedro Carbo, entre avenida 5 de junio y García moreno, en la ciudad de Babahoyo, Provincia de los Ríos, en la entidad los valores primordiales que han aportado grandemente al renombre que hoy tiene y son: cumplimiento, amabilidad, respeto y compromiso.

Durante mucho tiempo la entidad comercial ha brindado atención rápida oportuna y acorde a las exigencias de su clientela permitiendo así que los sectores agrícolas aledaños sean beneficiados por su cercanía y además es bien conocido que la entidad ofrece capacitaciones por compras o en temporadas de producción agrícola, atrayendo de esta manera a los posibles compradores en fechas determinadas.

El presente estudio se basa en la gestión administrativa de Produagro S.A, en el cual sea visto afectada por situaciones problemáticas que deben ser tratadas y puestas en prácticas para mejorar los procesos administrativos. El problema primordial el cual fue percibido, es la carencia de utilización técnica en gestión administrativa, pues se planifica, organiza y controla de una forma no muy técnica. Presencia que causa que los lineamientos para la gestión como lo son: eficacia, logro, profesionalismo, no estén bien optimizados

El principal objetivo de esta investigación es el de analizar la gestión administrativa de la entidad Produagro S.A de la ciudad de Babahoyo, mediante la medición de los señalamientos de gestión el cual nos aportará conocimiento para identificar ciertas debilidades que deben de ser mejoradas. La línea de investigación de la carrera de Ingeniería Comercial con la cual se haya alineado el actual caso es “Gestión Financiera,

Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control” y con la sublínea de investigación “Empresas e Instituciones Públicas y Privadas”.

La argumentación se realiza sobre la base de la cita bibliográfica, que luego permite obtener información relevante de fuentes primarias. El método utilizado es inductivo, compatible con la investigación cualitativa y las observaciones formales, resumen de los resultados del estudio. La técnica utilizada fue la entrevista, involucrando: Recopilar información con preguntas semiestructuradas guiadas requeridas para el caso de estudio.

DESARROLLO

Produagro S.A es una entidad ubicada en la Provincia de Los Ríos, Cantón de Babahoyo perteneciente a la parroquia Clemente Baquerizo, se encuentra localizada en las calles Pedro Carbo, entre 5 de Junio y García Moreno. Su actividad comercial radica en la comercialización de variados productos agroquímicos de alta calidad para un óptimo resultado en el cultivo, también la venta y entrega de productos destinados para el cuidado y alimentación de animales de granja y herramientas para el trabajo en el sector agrícola. Además de su actividad comercial, junta con ello ofrece constantes capacitaciones como por ejemplo los cuidados de cultivos y animales de granja, además de promocionar nuevos productos y fortalecer su imagen como empresa mediante la publicidad.

La misión de la empresa se enfoca en la creación del valor competitivo que incentive el crecimiento en las ventas de los productos agrícolas y para el cuidado para el ganado, a través de los medios y recursos que fortalezcan los canales de comercialización para que contribuyan al programa de persistencia y búsqueda de metas. La visión empresarial de Produagro está direccionada en llegar a ser a medio plazo una de las más grandes empresas comerciales de productos agrícolas en la Provincia de los Ríos, y que la entidad sea conocida por su eficiencia y calidad en la comercialización de productos.

Los valores corporativos los cuales se asocian a la empresa se centran en el progreso, ética y honestidad. La entidad en la ciudad de Babahoyo tiene un lugar adecuado para realizar sus actividades comerciales en el que se dividen el departamento de administración y contabilidad, la bodega en la que tiene acceso directo el área de despacho. La entidad tiene en su unidad de trabajo a pocos colaboradores los cuales son: el Gerente General es el que financiada la entidad este también es su fundador, el Gerente de operaciones que realiza la

tarea administrativa y contable y 3 trabajadores, todos ellos buscando en conjunto aportar para el desarrollo de la entidad.

Produagro S.A cuenta con 2 sucursales y una matriz en el ciudad de ventanas, las empresas han crecido en número de distribuidores autorizados para el proceso de venta y distribución de sus productos una de las sucursales de la compañía es Produagro S.A – Babahoyo el cual es el objeto de estudio en el presente análisis. En sus más de 8 años de camino empresarial, la entidad ha alcanzado extenderse en puntos estratégicos en la Provincia de los Ríos; por lo cual la administración como parte de cualquier proceso organizacional es importante para desarrollar, administrar y operar adecuadamente las actividades laborales.

La empresa se encuentra en un mercado altamente competitivo, ya que existe una gran cantidad de empresas dedicadas a este fin, (venta de productos para fines agrícolas y derivados) sin considerar que en este mercado también intervienen directamente los importadores y representantes de las distintas marcas lo que hace aún más difícil la comercialización de productos. La importancia de realizar este tema, radica en conocer si existe planificación en la empresa, es decir un sistema mediante el cual logre elaborar y ejecutar una correcta Gestión Administrativa.

El progreso del sector depende mucho de la administración eficiente que tenga cada uno de los sectores agropecuario siendo así que permita alcanzar metas, como también políticas y estrategias. La gestión administración imparte eficiencia y eficacia a los esfuerzos humanos a través del logro de metas oportunas, es primordial, sin ella no sería posible establecer con eficiencia y eficacia una empresa u organización.

La entidad en la ciudad de Babahoyo es una pymes ya establecida en el sector comercial agropecuario como distribuidor autorizado, que aporta en el comercio de productos agrícolas para los sectores aledaños a la ciudad de Babahoyo. La gestión en la empresa es afectada por

los controles internos inadecuados en la organización que son importantes, ya que el sistema de abastecimiento, gestión de recursos e investigación ineficaz de las necesidades empresariales; escenarios de impacto negativo que influyen en el posicionamiento de la empresa y el desarrollo organizacional. (Ortega , 2014, pág. 234) Menciona que “es el ejercicio el cual permite medir el grado en que los gerentes realizan sus ocupaciones y si ejecutan debidamente trabajo”

La entidad Produagro cuenta con procesos administrativos a corto plazo cambiando en conjunto con la temporada del año todas las propuestas realizadas en su mayoría por el Administrador de operaciones, buscando así una transformación en los procesos administrativos.

La Gestión Administrativa es un conjunto de actividades realizadas para guiar a una organización a través de una gestión adecuada de las tareas, esfuerzos y recursos.

(Leal, 2018, pág. 1) Dice que “la administración tiene la capacidad de controlar y llevar a cabo las diversas actividades y funciones que se realizan en la empresa para prevenir problemas y lograr los objetivos. El estudio sistemático de la organización administrativa impulsará a la organización a lograr resultados positivos”

Para dimensionar la teoría se menciona que “lo más importante en administrar es tener preparada a la empresa para el campo pero se debe tener en cuenta de antemano todos los medios y procedimientos que la organización necesita para lograr sus objetivos y reducir los efectos negativos, la acción negativa o los problemas potenciales” (Rica, 2020, pág. 1)

La creación de la entidad fue realizada mediante una idea de negocio del señor Carlos Alberto Briones Barragán y pronunció el deseo a su familia y con mucha inteligencia y emoción llevó a cabo una planificación estratégica en el año 2013 siendo esta su fecha de

inauguración.

(Solarte, 2020, pág. 1) Argumenta que “la función de la planeación es un “Proceso formal y sistemático que incluye el estudio y análisis de las condiciones futuras para determinar el curso de acción a seguir por la organización. La capacidad interna de la organización. Debe definir la misión, establecer metas y desarrollar las estrategias necesarias para posicionar a la organización de manera positiva y competitiva. - ¿Dónde estamos ahora? estatus. - ¿Dónde queremos estar? Objetivo de la investigación. - ¿Cómo llegamos allí? Acciones necesarias. ¡Planifique teniendo en cuenta las implicaciones futuras de las decisiones actuales!”

La planificación estratégica se ha convertido en una herramienta indiscutible aplicada en la gestión del estado moderno, pues a pesar de su trasfondo neoclásico, sigue siendo aún hoy un elemento esencial de la política pública. Se aplica de forma sistemática para el desarrollo empresarial. (Rodríguez Díaz & González Millán, 2019, pág. 1) Mencionan sobre el tema lo siguiente “la planificación estratégica es un proceso sencillo de establecimiento de metas a largo plazo, de creación y evaluación de estrategias alternativas, y de definición de sistemas de seguimiento del plan, sin embargo, la planeación depende de la experiencia y conocimiento del negocio. Gerente, por lo general el dueño”

El Gerente de la entidad tomó en cuenta varios aspectos y posibles horizontes el cual tomaría su empresa para solidificarla en el mercado de comercialización de productos y herramientas agrícolas es por ello que se debió conocer las características de una correcta planificación estratégica.

Por lo tanto, se debe enfatizar que la planificación estratégica tiene un conjunto de características típicas que la hacen tan típica en comparación a otras herramientas de gestión

y son las siguientes por lo cual (Millán, 2019, págs. 9-10) propuso que:

- Se enfoca en todos los aspectos del negocio porque responde a las preguntas: ¿En qué tipo de negocio estamos y cual deberíamos ser?; ¿Quién es nuestra clientela y quiénes debería de serlo?; ¿Cómo está organizada nuestra empresa y cómo debe organizarse?
- De acuerdo con esta estrategia, brinda a los gerentes una perspectiva más amplia para elegir la alternativa más adecuada. Porque proporciona un marco para una planificación más detallada.
- Se presenta como una propuesta para mucho tiempo, asegurando una mayor portabilidad.
- Requiere la aprobación de la alta dirección para la planificación y el desarrollo ya que proviene de la parte superior de la pirámide porque desde este nivel hay una visión amplia del rango medio, tejido macro y micro.
- Dirige diversos recursos al ámbito estratégico, comenzando por los de mayor prioridad.

En la gestión administrativa de la empresa existen problemas por el escaso número de personal en la entidad, la desventaja es que el responsable de administrar la entidad también se encarga de atender al cliente y realizar el pedido. Al momento de cerrar un contrato de compra mayorista, la falta de agentes de carga da lugar a búsquedas aleatorias y no programadas de las personas mencionadas, pero esto no siempre se logra y puede influir en los responsables de realizar las actividades anteriores por parte del operador, lo que se traduce en un aumento de la carga de trabajo.

(Alcayaga Sepúlveda, 2016) menciona que “el exceso de trabajo es un doble esfuerzo que realizan para desarrollar su trabajo; si un empleado realiza un trabajo que no es el adecuado

para el trabajador, el esfuerzo puede ser físico o intelectual dependiendo de la actividad que realice. Es posible aumentar la carga de trabajo afectando el ambiente de trabajo e impide la formación de una cultura interna adecuada”

Los puntos débiles en la entidad Produagro S.A de la ciudad de Babahoyo muestra la gestión empírica que realiza el encargado de la entidad, puesto que no cuenta del todo con la competencia profesional necesaria en la acción de los procesos administrativos los cuales son (Planificación, organización dirección y control). Escena en la cual subsiste en impedir la adecuada gestión y función de las actividades administrativas y comerciales en las que los “problemas de adecuación del personal conducen a la aparición de entornos problemáticos, acompañados de acciones realizadas y la experiencia de mejores prácticas dificulta el crecimiento de la organización” mencionado por (Licari, 2021).

La adecuación del personal es la capacidad que tiene una organización de contar con los recursos humanos necesarios, disponibles y competentes que permitan el desarrollo de cada área de la organización y aseguren que las actividades se realicen para los clientes con altos estándares de calidad y eficiencia. Cuando una organización no tiene suficientes personas para satisfacer las necesidades del mercado de consumo, puede afectar negativamente la percepción del cliente y el volumen de ventas puede cambiar negativamente. Por lo tanto, la adecuación de los recursos humanos es una de las principales funciones de la gestión de recursos humanos.

Otro descubrimiento identificado se refiere a la formación académica del talento organizacional, ya que los gerentes responsables no cuentan con un perfil profesional que responda a los requerimientos y necesidades de la gestión empresarial. Las situaciones crean debilidades en las siguientes áreas internas: cadena de suministro, control de inventario, participación de mercado y servicio al cliente. Menciona (Moreno, 2014) que el perfil

profesional es la base del proyecto ¿La lección que todos tienen para desarrollar el ejercicio?

Las situaciones anteriores conducen a procesos administrativos y empresariales ineficientes, cabe mencionar que una mala gestión administrativa dificulta el óptimo manejo y optimización de los recursos empresariales que condicionan la toma de decisiones, el desempeño organizacional y la productividad interna. Por esta razón, no se puede pasar por alto la importancia de la gobernabilidad para lograr el desarrollo empresarial y los objetivos de la fuerza laboral, ya que las empresas no implementan procesos automatizados que creen valor para las habilidades de los empleados conducirán al fracaso en la entidad

Una de las limitaciones de la entidad Produagro en la ciudad de Babahoyo es que se presenta en la cadena de suministro es la falta de implementación efectiva de los procesos internos por parte de los empleados. Esto significa que al momento de administrar los productos de comercialización, no existe una planificación anticipada sobre la cantidad de suministro requerido de la matriz de Ventanas. Como resultado, la oferta no se basa en la demanda en el mercado de consumo, lo que lleva a una disminución de las ventas futuras. Por lo tanto, es imperativo saber qué productos tienen las mayores ventas y cuáles no generan ingresos significativos para las empresas encuestadas.

Otra dificultad en la organización está relacionada con la logística de entrega, ya que cuando se ordena un producto, no se hace con varios días de anticipación, por falta de abastecimiento, el producto requerido no se encuentra en stock, lo que genera ventas desfavorables para el consumidor.

(Nuño, 2017) Dice que “la logística de suministro se refiere a todo lo relacionado con la recepción de mercaderías y la optimización de procesos, es decir, ser responsable de gestionar los procesos necesarios para la venta o la producción para mantener la cadena de suministro

en pleno funcionamiento y satisfacer las necesidades existentes. ¿Por qué la logística de entrega permite suficiente valor máximo y mínimo?”

Divulgación de antecedentes en temas de gobernabilidad de la sucursal Produagro en Babahoyo; por lo cual se ve dificultado el proceso en las actividades laborales habituales, pues no se priorizan los principios de la administración como lo son planear, organizar, dirigir y controlar.

La gestión administrativa utilizada en la entidad, además de buscar una optimizaciones en sus gestiones y conocer los estímulos que tiene sobre su visión a futuro por lo cual se busca establecer mejoras y correcciones en todos sus procesos administrativos.

Proceso de transformación administrativa

Según (Saavedra, 2018, pág. 91) menciona que “El proceso administrativo de transformación, como herramienta técnico-metodológica nos ofrece un paradigma teórico que favorece el buen desempeño de la organización educativa en el logro de metas y objetivos.”

La entidad desde su creación ha realizado una serie de cambios necesarios para un buen funcionamiento, todos estos tomando muy en cuenta todos los procesos administrativos, sin olvidar que siempre se puede buscar mejoras.

Procesos administrativos: planear, organizar, dirigir y controlar

Planear. “La planeación implica establecer un conjunto de compromisos y acciones integrados y coordinados para definir criterios que encaminen las tareas al logro de objetivos y metas, también debe explotar las competencias centrales para incrementar utilidades, expandir la participación en el mercado y afrontar la responsabilidad social así como comprometer los recursos necesarios para alcanzar metas, transformar insumos en productos

y servicios de calidad y alcanzar ventajas competitivas sustentables” según (Ruiz, 2021, pág. 16).

Organizar. “Desde la especialización y división del trabajo, hasta la agrupación y asignación de funciones a unidades individuales que involucran líneas de mando, líneas de comunicación y jerarquía para facilitar el proceso de logro del objetivo general” según (Ruiz, 2021, pág. 16).

Dirigir. “Es el proceso administrativo encargado de capacitar y dar el apoyo suficiente a los individuos los cuales forman parte de la organización y podrán aportar a las metas del mismo. Esta función debe de pensarse en términos de liderazgo, inspirar, comunicar, hacer comprensible el significado de las acciones; motivar, fortalecer grupos y equipos para hacerlos productivos.” Según (Ruiz, 2021, pág. 17).

Controlar. “Es la etapa en la que un individuo o agrupación debe llegar a los fines requeridos por la entidad mediante supervisión. Establece niveles de prevención, seguimiento y corrección en los diferentes ámbitos de operación al establecer estándares; medir el desempeño; comparar desempeños vs, estándares; evaluar resultados; ajustar estándares y emprender acciones” Según (Ruiz, 2021).

Toda empresa, en el transcurso de su día a día, ya sea requerido por la ley o por una organización interna, tiene que realizar una serie de procesos, los cuales se reflejan en los documentos administrativos.

(Caldas Blanco, Carrión Herráez, & Heras Fernandez, 2017, pág. 242), mencionan que la dirección de la empresa vela por este proceso se lleve a cabo de la forma más eficiente y eficaz, para lo que debe cumplir una serie de requisitos previos:

- El proceso debe estar a tiempo. En otras palabras, no debe haber en otros departamentos debido a un mal gobierno corporativo.
- El proceso debe reducir costos. Para lograr este objetivo, se intentará simplificar y hacer útil la información generada.
- El proceso debe ser riguroso y seguro. Sobre el contenido de la información y la seguridad de los datos.

Diferentes departamentos o áreas funcionales de la empresa implementarán diferentes procesos administrativos.

El proceso debe ser estandarizado, porque la implementación se da con mucha frecuencia, en el día a día de la empresa, cuanto más se integre la gestión administrativa en el proceso diario, mayor será el grado de estandarización más se reducirán los costes de las tarifas sobre el tiempo y dinero.

Para obtener una información veraz y fiable, se toma como referencia a los responsables de la gestión, en este caso los propietarios, a través de entrevistas.

La empresa tiene problemas con los procedimientos almacenados tanto en la gestión como en la infraestructura porque no hay una organización adecuada del inventario, puede optimizar el espacio físico. Además, las instalaciones se limitan a conservar de forma óptima los productos. Otro hallazgo fue el descuido de los empleados, ya que no tomaron en cuenta el contenido de algunos productos perecibles a la humedad, resultando en una pérdida financiera para la empresa. El contexto del problema muestra una inadecuada gestión de inventarios, consecuencia relacionada con la mala gestión empresarial que es común en las empresas encuestadas.

Una inadecuada gestión de inventario afecta los procesos de negocio debido a que el

talento de la organización no cuenta con la información necesaria sobre la cantidad de producto en stock. Es decir, no existe un registro detallado de entradas y salidas de mercancías. Además, también se menciona que la organización no cuenta con un sistema de inventario que permita automatizar los procedimientos administrativos y contables. Esta situación evidencia que el manejo de la información del control de inventarios es inadecuado, afectando la toma de decisiones. (Fresneda Frías, 2019) Dice que “por esta razón la logística de entrega depende en gran medida de la gestión de inventario. Los problemas descritos podrían evitarse si existieran procesos automatizados que permitiera centralizar la información del inventario”

Otra debilidad la cual presenta Produagro S.A está relacionada a la demanda, ya que condiciona la participación de mercado, y cuando el gerente solicita el producto, recibe baja demanda de la mercadería, ocasionando que la entidad tenga que promocionar los productos en stock, lo que posiblemente pueda incurrir en una pérdida de beneficios para la empresa. Además, un inventario insuficiente reduce la satisfacción del cliente al no encontrar lo que necesita.

Las debilidades identificadas durante la investigación indican que las organizaciones auditadas no han priorizado el desarrollo de mecanismos de control interno apropiados para garantizar una seguridad razonable para la conducción de las actividades comerciales. Las ventas en las áreas de compras, gestión de la información y planificación estratégica que impulsan el crecimiento organizacional. Una empresa que descuide la aplicación de controles en sus procesos de gestión puede fácilmente no lograr los resultados deseados y, en el mediano a largo plazo, no puede contar con un posicionamiento comercial adecuado. En el contexto de este análisis, menciona que Produagro S.A pasó por alto la importancia de implementar controles que ayudarán a mitigar la situación detectada.

En Produagro no existe una gestión que ejerza controles, lo que impide un mejor desempeño de las actividades que no se realizan adecuadamente. Sin embargo, cabe señalar que la falta de control interno como característica clave de la gobernanza no se corresponde con su principal capacidad para administrar y organizar los recursos empresariales con alta eficiencia y optimización. Por ello, es una importante debilidad que impide el logro de los objetivos institucionales.

En el proceso de investigación reveló que la empresa no contaba con una estructura organizacional para definir cada actividad que se debía realizar de manera ordenada. Por lo tanto, se convirtió en un descubrimiento importante, porque mostró la experiencia de la gestión administrativa, porque la corrección del diseño organizacional fue incuestionable, ya que demostró ajustes basados en metas y el desarrollo orgánico funcional de estrategias y acciones para alcanzar las metas organizacionales.

La entidad al no optimizar la logística de entrega en consonancia con su proceso de adquisición de productos, afecta la satisfacción al cliente a través de pedidos al menudeo se debe a una oferta y demanda insuficientes, lo que significa que las operaciones de la empresa no pueden llevarse a cabo de manera eficiente y eficaz.

En todo el contexto al ser la gestión un término muy amplio en el que se refiere no solo se debe de enfocar en los procesos y sus mejoras sino que también el talento humano es un aspecto fundamental a tener en cuenta si se debe mejorar ya que este está muy ligado con fortalecimiento de una empresa por lo cual existen formas para lograr que una organización de un grupo de talento humano esté muy comprometido.

- Tener una buena comunicación para que los empleados sepan cómo hacer su trabajo.

- Evaluar objetivamente la contribución de cada empleado a toda la organización.
- Involucrar al personal en las metas de los objetivos de la empresa.
- Motivar a los empleados, confirmando que están haciendo bien su trabajo y ayudando a aquellos que tienen dificultades para desarrollar su funcionalidad.

Con un modelo modernizado de una planificación estratégica los dueños o administradores podrán tener un impacto positivo y así poder contar con un equipo de empleados calificados, comprometidos e involucrados con las metas de la organización y así podrán medir y administrar de forma correcta la entidad PRODUAGROS.A logrando tener siempre una rentabilidad y una eficiencia, aprovechando todos los recursos con los que se cuente.

La administración y los empleados serán poseedores de habilidades y conocimientos, destrezas y competencias indispensables para la adecuada gestión de recursos de la empresa y al aplicar las estrategias adecuadas lograrán generar una alta rentabilidad a la existente.

La comunicación en un grupo de trabajo es indispensable para que exista un buen ambiente laboral. Se menciona que en el artículo de (Vargas, 2021, pág. 1) lo siguiente. “El ambiente laboral refiere que las percepciones de los colaboradores sobre la influencia que determinan la calidad en la experiencia laboral. Estos elementos pueden ser tangibles o intangibles.

Los activos intangibles juegan un papel importante en la creación de un buen ambiente de trabajo porque esta categoría determina la relación de las personas con el trabajo, la calidad de las interacciones entre colegas y sus actitudes hacia ellos.

Entre estos factores podemos mencionar la confianza, la credibilidad, la honestidad, el respeto, el reconocimiento y el compromiso.

Asimismo, una oportunidad para encontrar el mejor equilibrio entre la vida personal y laboral, el trato justo, la inclusión y más”

Se llevará a cabo una evaluación objetiva la cual buscará medir el desempeño personal en los cargos pertinentes. Así como también la autoevaluación será necesaria para que cada integrante evalúe su desempeño individual.

“Luego de una evaluación profunda y una discusión detallada del trabajo del empleado, los superiores comunican las fortalezas y debilidades observadas del empleado e identifican oportunidades de crecimiento profesional. En la mayoría de los casos, las revisiones de desempeño se realizan trimestralmente o anualmente” según (Yessica, 2021, pág. 1).

Se realizará una evaluación de 90 grados realizadas directamente por el Administrador de la entidad el cual busca verificar los conocimientos adquiridos por el personal el cual realiza varias funciones a la vez, si bien es cierto que el gerente de operaciones es el que recepta la información en el momento que el cliente realiza una compra, son los empleados los encargados de llevar los productos o herramientas agrícolas y embarcarlos, por lo cual ellos deben conocer muy bien la posición de los productos, una breve explicación sobre ellos y además deben de llevar dicho producto a las manos del cliente, tomando en cuenta que muchos de estos productos o herramientas son muy pesadas por lo cual se deberán llevar estos productos al transporte personal del cliente.

Otro tipo que existe en la evaluación de desempeño es la escala. Este enfoque requiere que el personal desarrolle un sistema de calificación detallada, similar a cómo se evalúa a los estudiantes en las escuelas. Luego, la escala se usa para evaluar el éxito de los empleados en varias áreas, como el desarrollo de habilidades técnicas, el trabajo en equipo y las habilidades de comunicación. Por lo general, hay una puntuación mínima que un empleado puede recibir

para que un punto de logro se considere exitoso. Las personas que no cumplen con este estándar a menudo se colocan en programas de mejora del desempeño. Algunos teóricos de la gestión consideran que este enfoque es una forma honesta de medir el desempeño individual.

Para dimensionar el tema se argumenta que “la evaluación de 90 grados es otra de las evaluaciones de desempeño más usadas ya que el jefe inmediato es el que evalúa.”(Ríos, 2015, pág. 14).

Se involucrará a los empelado en los objetivos de la empresa buscando que establezcan metas personales, para una rápida acción en diversos momentos como por ejemplo en el descargo de productos de los distribuidores, ya que es muy común que el abastecimiento de productos sea de una manera masiva por lo cual es un proceso demoroso en el que solo el personal se hace cargo, es en este momento en que las metas personales se llevarán a cabo buscando establecer horarios de culminación fijos con incentivos adicionales para el personal.

Es por ello que el personal de la entidad se debe de considerar un elemento muy importante dentro de la misma ya que son ellos los que ayudan a acortar procesos beneficiando así a la empresa.

El capital humano se refiere al conocimiento, la educación, la capacitación, las habilidades y la experiencia de los empleados de una organización. Como señaló un experto en administración (Guzmán Guzmán, 2014, pág. 7) “el enfoque del empleo está cambiando rápidamente. El modelo de comando y control de varios años que la antigua empresa adquirió de los militares, va contra la corriente los cuales se adoptaron hace más de 100 años”

La gestión del capital humano es un concepto que engloba todas las funciones administrativas tradicionalmente realizadas por los departamentos de recursos humanos por lo cual (APD, 2021) menciona que “la integración al término capital humano se refiere a la

alusión de la importancia del personal en una organización ya que son ellos los que se direccionan en los objetivos de la entidad, la medición del desempeño de los empleados, facilitar el desarrollo de los empleados y contratar nuevos empleados. Los gerentes necesitan nuevos sistemas y habilidades de recursos humanos de clase mundial para seleccionar, capacitar y motivar a estos empleados y convertirlos en socios leales”

La motivación al personal será crucial para que la entidad sea sujeto de constante mejoras pues su éxito está directamente relacionado con el fortalecimiento de la empresa. El trabajador es el principal empuje de una entidad y de esta dependerá que fracase o triunfe. Esta es una razón más que obvia para mantener un personal motivado y con metas fijas, tomando en cuenta la calidad de vida en el ambiente laboral, el enriquecimiento del trabajo, la administración de compensaciones y la importancia de la compensación en el trabajo.

La motivación laboral es un factor en la vida diaria de un empleado. Representa un cambio cualitativo en el desempeño laboral y una forma de mantener un ambiente agradable y proactivo.

En el trabajo, la calidad de vida según (Baitul, 2012, págs. 04-11) “Se dice las características en el ambiente laboral ya sean buenas o malas. Su principal objetivo es crear un entorno propicio para que los empleados contribuyan a la condición económica de la organización”

Para (Contreras Armenta, Arroyo Arroyo, & Hernández Rodríguez, 2018) el enriquecimiento del trabajo “esto significa agregar una motivación adicional al trabajo para que el trabajo sea más valioso. También es una extensión del concepto de extensión del trabajo, que tiene como objetivo proporcionar a los empleados más profesional para reducir la monotonía”

La compensación: En este caso, la evaluación del desempeño sirve para estimular el interés y la ambición del empleado para lograr mejores resultados en el futuro; aunque el monto de la bonificación se paga después de un tiempo determinado y evalúa los resultados obtenidos. Identificación de las necesidades de capacitación y educación. (Abanca, 2018) dice que “cuando una evaluación del desempeño mide hasta qué punto los empleados están logrando los resultados que la organización necesita en su trabajo, no hay mejor momento para que un supervisor o gerente identifique las brechas que limitan su trabajo”

Para (Pérez, 2015) la importancia de la compensación para el trabajador es que “para la mayoría de las personas, los salarios afectan directamente su nivel de vida, su lugar en la comunidad y por supuesto, su fuerza laboral. Cualquier disparidad en el pago de los empleados puede tener un impacto psicológico en la posición de poder y autoridad de una empresa, a la que los empleados son muy sensibles, si la empresa tiene un sistema objetivo e inequívoco para determinar el valor del trabajo y su desempeño, y todos saben cómo determinarlo, es menos probable que los empleados se sientan víctimas de salarios injustos”

Al incurrir en estas situaciones y no poner en práctica correcciones desencadenaran en que la imagen de la institución no satisfaga al cliente, por lo tanto, se puede mencionar que la gestión de la administración permite el adecuado control de los recursos en la organización; como lo son el talento humano, el mismo llamado un activo organizacional, por lo cual es debido poner en marcha acciones que permitan la eficiente realización de procesos internos y poder otorgar una atención de calidad.

CONCLUSIONES

La gestión administrativa en la empresa Produagro S.A en la ciudad de Babahoyo no es completamente efectiva ya que actualmente cuenta con un único operador para atender a los clientes el cual debe de realizar pedidos entre otras tareas en el proceso.

La organización tiene problemas de suministro debido que el Administrador no planifica con anticipación la cantidad de suministro que necesita el negocio ya que no realizan un análisis adecuado de la demanda en el mercado de consumo, lo que les permite dejar de lado la información específica de la cantidad, lo que lleva a las fluctuaciones en ventas e insatisfacción del comprador.

La entidad Produagro S.A tiene una inadecuada gestión de inventarios debido a que no existe información específica sobre la entrada y salida de los productos que se comercializan, por lo que es difícil tomar decisiones de entrega, afectando los ingresos y la utilidad.

La Empresa no usa controles internos para asegurar la entrega, la gestión de documentos y la planificación de actividades, ya que esto indica una aplicación incorrecta de las funciones de gestión física, afectando así las operaciones de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanca. (2 de Mayo de 2018). *Cuentas claras*. Recuperado el 22 de Marzo de 2022, de Cuentas claras: <https://www.cuentasclaras.es/glosario/compensacion-concepto-tipos-y-ejemplo/>
- Alcayaga Sepúlveda, A. (23 de Mayo de 2016). *Universidad San Sebastian*. Recuperado el 23 de Marzo de 2022, de Universidad San Sebastian: <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>
- APD, R. (5 de Enero de 2021). *apd*. Recuperado el 22 de Marzo de 2022, de apd: <https://www.apd.es/importancia-del-capital-humano-en-una-empresa/>
- Baitul, M. (2012). Factors affecting quality of work life. En M. Baitul, *Factors affecting quality of work life* (págs. 04-11). Barranquilla: Global Journal Of Management And Business Research.
- Caldas Blanco, M. E., Carrión Herráez, R., & Heras Fernandez, A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid: Editorial Editex, S. A.
- Contreras Armenta, C., Arroyo Arroyo, I., & Hernández Rodríguez, E. (28 de Agosto de 2018). *RIICO*. Recuperado el 22 de Marzo de 2022, de RIICO: <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/380>
- Fresneda Frías, J. (17 de Junio de 2019). *Revista digital INESEM*. Recuperado el 23 de Marzo de 2022, de Revista digital INESEM: <https://revistadigital.inesem.es/gestion-empresarial/el-proceso-de-gestion-de-inventarios/>
- Guzmán Guzmán, L. (2014). *Gestión de recursos humanos*. Guatemala: Universidad Mariano Gálvez de Guatemala.
- Leal, A. C. (27 de Marzo de 2018). *Siigo+ que un software contable*. Recuperado el 22 de marzo de 2022, de Siigo: <https://www.siigo.com/blog/empresario/sistema-de-gestion-administrativa/>
- Licari, S. (30 de Noviembre de 2021). *HubSpot*. Recuperado el 23 de Marzo de 2022, de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/marketing/debilidades-de-una-empresa#:~:text=Las%20debilidades%20de%20una%20empresa%20son%20un%20conjunto%20de%20factores,a%20corto%20y%20largo%20plazo.>
- Millán, J. J. (2019). *Manual práctico de planeación estratégica*. Colombia: Díaz de Santos.
- Moreno, J. (2 de Noviembre de 2014). *Scielo. Uruguay*. Recuperado el 23 de Marzo de 2022, de Scielo. Uruguay: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212014000200003
- Nuño, P. (29 de Diciembre de 2017). *Emprende Pyme*. Recuperado el 23 de Marzo de 2022, de Emprende Pyme: <https://www.emprendepyme.net/logistica-de-aprovisionamiento.html>

- Ortega , C. (2014). *Manual de Contabilidad de Costos*. Madrid: Delta.
- Pérez, O. (16 de Febrero de 2015). *Blog PeopleNext*. Recuperado el 22 de Marzo de 2022, de Blog PeopleNext: <https://blog.peoplenext.com.mx/que-es-la-administracion-de-compensaciones-y-cuales-son-sus-beneficios#:~:text=Las%20compensaciones%20tienen%20como%20principales%20objetivos%3A&text=Recompensar%20el%20desempe%C3%B1o%20de%20los,y%20la%20de%20la%20organizaci>
- Rica, U. L. (25 de JULIO de 2020). *ULatina*. Recuperado el 22 de Marzo de 2022, de ULatina.ac: <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una-empresa>
- Ríos, R. (2015). *Modelo de evaluación de desempeño*. (Primera edición ed.). Guayaquil, Guayas, Ecuador: Editorial Educación.
- Rodríguez Díaz, M. T., & González Millán, J. J. (2019). *Manual practico de planeación estratégica*. Colombia: Díaz de Santos.
- Ruiz, H. L. (2021). Comportamiento Organizacional. En H. L. Ruiz, *Comportamiento Organizacional* (Segunda edición ed., Vol. 2, pág. 16). San Juan, Tihuaca, Ciudad de Mexico, Mexico: Grupo editorial Patricia, S.A, de C.V.
- Saavedra, M. S. (2018). *Proceso administrativo de transformación, paradigma teórico, en la escuela secundaria técnica N°.57*. Distrito federal Mexico: Universidad pedagogía nacional.
- Solarte, M. (2020). *La función de la Planeación*. Cauca: Gestión y desarrollo de soluciones telemáticas especialización en telemática.
- Vargas, M. (1 de Julio de 2021). *Great Place To Work*. Recuperado el 22 de Marzo de 2022, de Great Place To Work: <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral#:~:text=El%20Ambiente%20Laboral%20est%C3%A1%20relacionado,puede%20ser%20tangibles%20o%20intangibles>.
- Yessica. (13 de Diciembre de 2021). *Sesame*. Recuperado el 22 de Marzo de 2022, de Sesame: <https://www.sesamehr.es/blog/tipos-evaluacion-desempeno-laboral/>

ANEXOS

Anexo N°1. Formato de entrevista

1. ¿Conoces la aplicación técnica de los procesos administrativos?

2. ¿Cómo se planifica los pedidos a los proveedores?

3. ¿Cuál es la función de cada empleado en la empresa?

4. ¿Cómo funciona el proceso de gestión documental y financiera en la empresa?

5. ¿Existen programas de capacitación para todas las áreas del personal?

ANEXO N°2 .FOTOGRAFIAS ADJUNTAS

Imagen n°1



Personal encuestado

Imagen n°2



Existencia de inventario

ANEXO N°3. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

Babahoyo, 18 de marzo del 2022

Sr

MERELLO CONTRERAS CARLOS ALEXANDER
ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA PRODUAGRO S.A

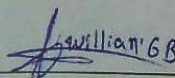
En su despacho.

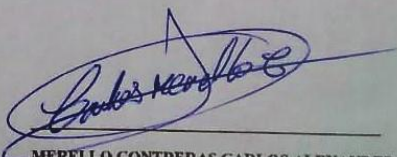
De mis consideraciones:

Yo: **GARCIA BUENO WILLIANS ISMAEL**, con cédula de identidad **120751946-1**, estudiante de la **Universidad Técnica de Babahoyo** de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, Carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi caso de estudio denominado **GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA PRODUAGRO S.A EN LA CIUDAD DE BABAHOYO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente


GARCIA BUENO WILLIANS ISMAEL
120751946-1


MERELLO CONTRERAS CARLOS ALEXANDER
Cedula: 120596283-8

Autorizado 18-03-2022
PRODUAGRO
POR ENTREGAR
0289303111



ANEXO N°4. DOCUMENTO DE URKUND



Document Information

Analyzed document	WILLIANS ISMAEL GARCÍA BUENO.pdf (D131439604)
Submitted	2022-03-24T20:25:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	wgarciab@fafi.utb.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	ygaibor.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / ESTUDIO DE CASO VERO NAVARRETE.URKUN.docx	 1
	Document ESTUDIO DE CASO VERO NAVARRETE.URKUN.docx (D130891748)	
	Submitted by: vnavarrete@fafi.utb.edu.ec Receiver: jremache.utb@analysis.orkund.com	
W	URL: https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1697/1/T-UTEQ-0008.pdf	 1
	Fetches: 2022-03-24T20:25:40.3000000	

RESUMEN

El actual estudio de caso se realizó en la empresa Produagro S.A de la ciudad de Babahoyo sucursal de la matriz que se encuentra en el cantón de Ventanas, el tema de estudio es la gestión administrativa que forma las bases imprescindibles en cualquier organización. El propósito de este estudio es analizar los aspectos más importantes de las prácticas del funcionamiento organizacional de la entidad mencionada y así poder identificar debilidades que necesitan mejorar para lograr resultados organizacionales óptimos. El marco metodológico incluye un proyecto cualitativo descriptivo utilizando dos tipos de investigación: documental y de campo; el método utilizado es deductivo a través de la entrevista como técnica de investigación donde se recopila información de fuentes primarias. Las conclusiones han demostrado que las investigaciones demuestran que no existe una gestión administrativa eficiente en la Entidad Produagro S.A, principalmente por la inadecuada aplicación de los procesos administrativos, lo que afecta la motivación de los compañeros y por ende su desempeño profesional. Todos estos aspectos limitan la consecución de los objetivos de la empresa.

Palabras clave: Gestión administrativa, Capital humano, Talento humano, Motivación personal, Desempeño laboral.

ABSTRACT

The current case study was carried out in the company Produagro S.A in the city of Babahoyo, a branch of the parent company located in the canton of Ventanas, the subject of study is the administrative management that forms the essential bases in any organization.

The purpose of this study is to analyze the most important aspects of the organizational functioning practices of the aforementioned entity and thus be able to identify weaknesses that need improvement to achieve optimal organizational results. The methodological framework includes a descriptive qualitative project using two types of research: documentary and field; the method used is deductive through the interview as a research technique where information is collected from primary sources.

The conclusions have shown that the investigations show that there is no efficient administrative management in business Produagro S.A mainly due to the inadequate application of administrative processes, which affects the motivation of colleagues and therefore their professional performance. All these aspects limit the achievement of the company's objectives.

Keywords: Administrative management, Human talent, Personal motivation, Work performance.