



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN
NOVIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE
CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA

LICENCIADO EN COMERCIO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN COMERCIO

TEMA:
GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA
AGROPECUARIA JARA DE LA CIUDAD DE VINCES,
PROVINCIA DE LOS RÍOS

EGRESADO:
SOTO VALLEJO HECTOR JAVIER

TUTOR:
ING. ORTIZ CAMPI JUAN

AÑO 2022

CONTENIDO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
JUSTIFICACIÓN	5
OBJETIVOS DE ESTUDIO	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos.....	7
LINEA DE INVESTIGACION	8
MARCO CONCEPTUAL	9
MARCO METOLOGICO	23
RESULTADOS.....	24
DISCUSION DE RESULTADOS	27
CONCLUSIONES	28
RECOMENDACIONES.....	29
BIBLIOGRAFÍA	30

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Agropecuaria Jara es una institución dedicada a la venta de productos químicos, orgánicos y de semillas para la producción agropecuaria, está ubicada en la ciudad de Vinces, calle Antonio Ricaurte y 10 de agosto, el propietario es el Ingeniero Jara Terán Jorge Gabriel con número de RUC 1205169418001, esta empresa es una de las cuales brinda la venta de los productos antes mencionado, cuentan con 6 colaboradores o empleados que son vendedores, percheros, bodegueros, cajeros, secretarios y supervisores sin tener cada uno de ellos una función específica.

Agropecuaria Jara no efectúa un plan de trabajo, por ende, no cuenta con los objetivos necesarios que se requiere cumplir y por lo tanto, no tiene metas establecidas que deben alcanzar los trabajadores y empleados a lo largo del año laboral, es por eso que se genera inconvenientes en la realización de actividades, por lo que ellos deben de esperar que les asignen cada día las tareas a efectuar, esta acción ha sido detectada debido a la desorganización que se presenta en la compañía, porque no se elabora una planificación semanal.

Los trabajadores del área de atención al cliente no cuentan con un conocimiento apropiado para mejorar este tipo de atención, debido a que no se realizan capacitaciones, donde no están aplicando técnicas y formas para llegar a los clientes, de la misma manera no tienen un asesoramiento adecuado para solucionar las necesidades de cada consumidor, es deficiente el rendimiento laboral que se realiza en la empresa a través de sus procesos comerciales, de igual manera consta la facturación, ya que no cuentan con incentivos o beneficios que les permita competir internamente de una manera sana, donde obtendrán un beneficio para bien en la organización.

La empresa no cuenta con políticas internas o reglamento interno, por lo cual, no permite a través de su aplicación el funcionamiento y ejecución de tareas conforme al tiempo,

espacio, conocimiento, experiencia y por sobre todo acorde a los sueldos que reciben cada uno del personal que labora en la agropecuaria, esto conlleva que no se utilice de una manera adecuada los recursos tecnológicos y materiales que sirven para la comercialización y crecimiento de la empresa, porque en su momento no se determinaron las funciones y responsabilidades que le compete al personal que trabaja para la organización.

La infraestructura es inadecuada para el desarrollo de las actividades diarias que se ejecutan en la empresa, por lo que es incómodo tanto en el área de ventas, como en el despacho y acopio, donde los diferentes tipos de productos que ingresan o salen, y teniendo sus bodegas de almacenamiento cerca del área de venta, ya que al momento de despachar los diferentes productos que llevan al por mayor, la realizan por el área de venta, producto de lo sucedido causan molestia a los clientes y por ende genera bajas ventas por las incomodidades.

Por lo tanto, las falencias que se observan sobre la ineficiencia en la gestión administrativa lleva consigo factores limitantes que a la empresa le impide seguir manteniendo un nivel competitivo y rentable, esto debido a que no se realizan las supervisiones de manera continua sobre las funciones que les han sido asignadas al personal que trabaja en la empresa, obtenido resultados negativos por el mal uso de los recursos con los que cuenta la organización para la ejecución de la actividad comercial y productiva.

Tomando en consideración las causas presentadas y que están enmarcadas dentro del ineficiente manejo de la gestión administrativa de la Agropecuaria Jara, se formula la siguiente interrogante: ¿De qué manera influyen los procesos comerciales y administrativo en la gestión y manejo de la Agropecuaria Jara?, es así, que a través de esta incógnita se trabajara en el respectivo análisis del proceso comercial y plantear una solución a los problemas detectados para lograr una mejor administración y que la empresa obtenga un crecimiento y rentabilidad favorable.

JUSTIFICACIÓN

La presente realización de caso de estudio se encuentra basada en la Agropecuaria Jara, se pretende llevar a cabo un análisis en sus actividades comerciales y en el proceso administrativo para lograr una mayor presencia en el mercado local, de manera que se establezcan directrices de orden y funcionamiento, de las tareas y responsabilidades que tiene el personal que labora en el área administrativa, contable y comercial, teniendo como propósito el cumplimiento de los objetivos que la organización se ha trazado dentro del periodo comercial determinado.

La importancia del estudio de caso consiste en descubrir y solucionar problemas existenciales que se encuentran en la Agropecuaria Jara de la ciudad de Vinces, basados en diferentes aspectos referente a la gestión Administrativa que se emplea en dicha empresa, una vez identificados o encontrados los problemas de la situación que atraviesa, se empezará a buscar las soluciones y poder dar fin a los diferentes sucesos que presenta, para que así pueda tener un mejor posicionamiento en el mercado local y por ende un mejor desarrollo y aumento económico.

Los beneficios que se aportarán con este trabajo, será solucionar los problemas existentes dentro de la empresa Agropecuaria Jara de la ciudad de Vinces, las cuales nos permita de una manera eficiente el aumento de las ventas, de la misma forma implementar mejoras que permitan determinar y alcanzar nuevos objetivos y metas, al igual que establecer los principios básicos de una gestión administrativa, que se pueda incluir planificación, organización, dirección y control, siendo estos los pilares fundamentales para el correcto funcionamiento de una empresa y que esta se encuentre siempre en excelentes condiciones.

El estudio de caso permitirá al propietario conocer el estado actual de la empresa Agropecuaria Jara, de manera que pueda influir de forma positiva sobre aquellos problemas y que pueda lograr una mejor competitividad en el mercado local de la ciudad de Vinces; así

mismo, deben enfocarse en que las empresas o cualquier negocio pequeño, debe contar con un plan de trabajo, en el cual conviene quedar claro cómo los roles, objetivos y metas que deben cumplir cada uno de los trabajadores, de la misma forma la empresa obtiene una mayor rentabilidad económica.

OBJETIVOS DE ESTUDIO

Objetivo general

Analizar los procesos de la Gestión Administrativa de la Agropecuaria Jara de la ciudad de Vinces, para mejorar el asesoramiento y atención del servicio al cliente.

Objetivos específicos

Recopilar información, donde se va analizar las actividades agropecuarias tanto comerciales como económicas y de precios para tener una base específica sobre la problemática a estudiar.

Realizar un estudio de mercado, el cual permitirá tener un conocimiento más amplio sobre el comportamiento comercial y administrativo de la Agropecuaria Jara aplicándose por medio de encuesta al personal que labora en la empresa.

Facilitar un conglomerado de aspectos bases en la gestión y proceso administrativo a la Agropecuaria Jara, basándose en el análisis aplicado a sus procesos internos.

LINEA DE INVESTIGACION

El siguiente caso de estudio “Gestión administrativa de la empresa agropecuaria Jara de la ciudad de Vinces, provincia de Los Ríos”, permite realizar un análisis de los diferentes procesos administrativos, dentro del orden jerárquico, la cual veremos la realización de un plan de trabajo, y donde se podrá permitir el cumplimiento de los objetivos a corto y largo plazo, en la realización de este estudio, se utiliza la línea de investigación “Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y de control”, de la misma forma la sublínea de “Empresa e instituciones públicas y privadas”, por la cual se detalla a continuación.

Habrà una correlación inmediata con la gestión administrativa de la agropecuaria Jara, dada que dentro de los procesos administrativos se realizará un buen manejo de cada una de las personas que labora dentro de la empresa, donde se buscará implementar técnicas y herramientas necesarias para la correcta administración de los recursos, tanto en el área comercial, administrativo y atención al cliente, la cual deberán relacionarse para estar continuamente capacitados con los implementos y avances tecnológicos, dentro de un mercado competitivo y globalizado.

En este caso de estudio se utiliza la siguiente sublínea la cual radica en “Empresa e instituciones públicas y privadas”, tomando en consideración que el establecimiento cuenta con un capital económico propio, donde dicha empresa se rige por un solo dueño que está cumpliendo el rol de Gerente, partiendo desde un punto, donde tendrá la facultad de tomar diferentes tipos de decisiones acorde a los parámetros establecidos para lograr un realce a la empresa, así mismo, busca formas para tener una influencia de mayor competitividad en el mercado local, para así generar ventas muy altas y de gran utilidad que beneficien al propietario.

MARCO CONCEPTUAL

La empresa “Agropecuaria Jara” de la ciudad de Vinces y está ubicada en las calles Antonio Ricaurte y 10 de Agosto, su propietario es el señor Jara Terán Jorge Gabriel con número de ruc 12051694180001 en la cual cuenta con 6 colaboradores poli funcionales dentro de la organización, los mismos que se encargan de la venta y distribución de una amplia gama de productos e insumos de diversas marcas tanto para la crianza de animales de granja, para el cuidado de animales domésticos y productos agroquímicos para la producción agrícola local,

La “Agropecuaria Jara” ofrece una amplia variedad de insumos para la venta como son antiparasitarios, vitaminas, balanceados para las diversas etapas del desarrollo de los animales de granja, herbicidas, fungicidas, fertilizantes agrícolas, etc., en la cual la agropecuaria ofrece a todos sus clientes una amplia variedad de productos de marcas nacionales e importados acorde a las necesidades y exigencias de los productores de la zona, para lograr satisfacer el mercado local y por ende lograr una mayor fidelización y satisfacción de los clientes.

La empresa tiene como misión “Comercializar productos y servicios agropecuarios de calidad que permita aumentar las ventas y tener un nivel competitivo alto para obtener una rentabilidad y factibilidad del negocio, acompañado de manera conjunta con la visión que trata en “Ser una empresa referente en la comercialización de productos del agro que permita ampliar en diferentes sectores de la Provincia de Los Ríos sucursales para poder entregar los productos y servicios de calidad que oferta la compañía JARA”.

La Agropecuaria Jara cuenta con una estructura organizacional básica, en la cual, la administración se encarga de gestionar y optimizar los recursos necesarios para la operación de la compañía, el área financiera es la que realiza todas las actividades que se relacionan con la cobranza respectiva de la venta de los productos, pagos de impuestos, facturación las

finanzas, el departamento de bodega esta direccionado al almacenamiento de los recursos tecnológicos, materia prima y demás artículos que permiten cubrir con la demanda del mercado objetivo y por ultimo están los de distribución, que son los que ejecutan la entrega a domicilio o a negocios que adquieren los productos que la organización oferta, cabe recalcar, que no existen las designaciones respectivas de las funciones que debe de ejecutar el personal, ya que todos están bajo el marco polifuncional a excepción del gerente propietario.

Gestión

La gestión es un sistema organizacional que es utilizado como mecanismo para llevar a cabo diligencias y actividades que hacen posible la ejecución de operaciones comerciales, financieras y administrativa, direccionada en brindar calidad y calidez a los clientes, personal laboral, administrativos y demás individuos, cuyo propósito es mejorar el funcionamiento y desarrollo de las empresas en sus diferentes áreas y sectores. Por lo tanto, se manifiesta que a través de este instrumento sistematizado que es la gestión, es que se puede analizar y dar una mejora continua a la Agropecuaria Jara en el aspecto de ventas, de administración, de talento humano, por lo cual, le permita crecer su nivel competitivo a comparación de los negocios que están presentes en el mercado comercial local (Fonseca & Martillo, 2021).

Tomando en cuenta la conceptualización y aplicación de una gestión, se ha detectado que dentro de la Agropecuaria Jara, cuentan con un proceso gestionado administrativo basado en la ambigüedad, cuyo resultado es inadecuado, ya que no se han acoplado a las exigencias y necesidades de una población y mercado más globalizado, en donde la tecnología es una parte fundamental para el desarrollo del aparato empresarial, siendo tan evidente, que no cuentan con tecnología adecuada, talento humano capacitado, plan de marketing digital acorde a sus actividades y lo primordial es que sus administradores no tienen la capacidad necesaria de manejar la empresa, ya que según sus experiencias están basadas en aspectos comerciales, pero muy poco conocen del sector agropecuario que engloba aspectos agrícolas,

veterinaria y demás.

Por lo tanto, se determina que el proceso de gestión es un mecanismo por el cual, le permitirá a la Agropecuaria Jara mejorar el desarrollo de las actividades de su compañía, como también se podrá implementar estrategias administrativas y comerciales que conlleve a una rentabilidad más favorable, dependiendo siempre de una buena satisfacción de las necesidades de los clientes, ya que estos individuos, son el motor primordial para que los ingresos de las ventas sean mayores y poder de esa manera tener una sostenibilidad organizacional, cuyo fin es cumplir con los objetivos, metas, misión, visión y valores organizacionales establecidos dentro de un plan empresarial.

Administración

La administración es la función o sistema que se encuentra representado por el administrador, cuya finalidad es la de participar, gestionar y desarrollar de manera conjunta las actividades que permitan el desarrollo económico, rentable y sustentable de la compañía, basándose en los cuatro pilares fundamentales que son: planificar, organizar, dirigir y controlar (Pelegrin, Lopez , Marin, & Suarez, 2020). A través de estos factores se permite alcanzar los objetivos que la empresa ha establecido durante un tiempo determinado. Por lo tanto, se ha detectado una ausencia del proceso administrativo en la Agropecuaria Jara, ya que no han establecido de manera adecuada como planear sus actividades comerciales, como realizar una organización y control de los recursos con los que cuenta, y es evidente que la dirección de la compañía no ha sido tan favorable en los últimos periodos.

Proceso Administrativo

El proceso administrativo sirve para integrar y gestionar las actividades, funciones y tareas que son fundamentales en la empresa para lograr cumplir con los objetivos organizacionales, cuya finalidad, es que el recurso humano, tecnológico y financieros se reproduzcan sustentablemente basando en los pilares administrativo que son la planeación,

dirección, control y organización. Teniendo en cuenta que se reflejan en dos dimensiones, la primera es mecánica o práctica donde participa la acción de planear y organizar, como la segunda que es la fase dinámica donde se ejecutan la acción de direccionar y controlar (Rodríguez J. , 2019).

Por lo tanto, se ha establecido que las funciones y actividades dentro de la Agropecuaria Jara tienen que ejecutarse bajo los preceptos del proceso administrativo, ya que, de esa manera, se podrá cumplir con los objetivos organizacionales planteados. Tomando en consideración la finalidad del proceso administrativo en comparación al funcionamiento de la compañía, se establece que el mecanismo adecuado y fundamental es que las actividades comerciales, administrativas y de talento humano deben de estar regidas y ejecutadas por los cuatro pilares de la administración como lo son la planificación, organización, control y dirección, ya que es evidente, que de esa forma, es que puede tener resultados favorable para la compañía que permitan a su vez tener un crecimiento empresarial y un nivel competitivo apto y eficaz dentro del mercado comercial.

Planificación

La planeación o planificación como etapa del proceso administrativo es el acto por el cual se ejerce una influencia formal y positiva sobre el destino de la organización, determinando diferentes estrategias, objetivos y actividades que permitan cumplir con la misión, visión y objetivos organizacionales, basándose en el desarrollo interno y externo de la empresa, cuya finalidad, es proyectar a la compañía en el futuro y los medios económicos, tecnológicos y talento humano que se utilizara para conseguirlos (Cano, 2017).

Por lo cual, planear es la fase principal de la administración, ya que a través de esta función se crea una hoja de ruta o cronograma de trabajo por el cual estará direccionada la empresa durante la ejecución de la actividad comercial en el tiempo determinado. De tal manera, se determina que a través de la aplicación de una buena planeación es que la

Agropecuaria Jara podrá detallar las estrategias y puntos básicos de su desarrollo organizacional, teniendo en cuenta que se debe de identificar de una manera adecuada los recursos que permitan conseguir lo planteado, de tal forma, que se podrá obtener resultados favorables para la compañía, donde los beneficiarios sean estos talento humano, administrativos, socios, clientes y sociedad en general cuenten con una satisfacción única y de calidad.

Organización

La organización dentro del proceso administrativo es la acción y proceso que permite la designación de las funciones correspondientes a cada personal, área y departamento dentro de la organización, teniendo en cuenta, que se da la autonomía en la toma de decisiones dependiendo de la estructura organizacional establecida en la empresa, cuyo propósito fundamental es generar grandes beneficios y resultados en la empresa, que permitan obtener una rentabilidad, sostenibilidad y por ende un alto nivel de capacidad competitiva (Vargas & Zapata, 2019).

Por lo tanto, la base de toda empresa y en especial de la Agropecuaria Jara en las designaciones de las funciones adecuadas a su personal y departamentos están bajo el regimiento de la etapa administrativa que se llama organización, ya que a través de este aspecto primordial, es que permiten de manera conjunta con la planeación cumplir con los objetivos planteados dentro del desarrollo de la compañía, y con su adecuada aplicación se podrá mejorar el funcionamiento de las actividades comerciales y administrativa, de esa manera, se podrá contar con una ventaja competitiva que permitan estar un paso adelante y obtener beneficios favorables para la empresa.

Dirección

La dirección como etapa del proceso administrativo en las empresas, es la que consiste en obtener la maximización de los resultados regidos por el jefe departamental en

consecuencia de la ejecución de actividades comerciales, administrativas, contables y de talento humano. El cual, se establece bajo los parámetros del mando, influencia y motivación al personal encargado de la tarea determinada. (Muños, Napa, Pazmiño, & Posligua, 2020). Por lo tanto, se determina que los debidos gerentes y jefes de áreas direccionan a su equipo de trabajo con la finalidad de cumplir con el futuro deseado que se plasma en los objetivos de la organización.

Partiendo de esta premisa, es que se plantea que la Agropecuaria Jara debería de implementar una dirección adecuada en la realización de sus actividades, determinando al personal pertinente a la representación de cada área de la compañía, con el propósito de que se realice un excelente manejo de las actividades y tareas que se realizan en cada departamento, ya que cuentan con un objetivo y propósito en común, que es de brindar a los clientes y sociedad un negocio que satisfaga todas sus necesidades con productos y servicios que cumplan con sus exigencias y estándares de calidad, de esa manera, es que la compañía podrá tener un crecimiento económico y una rentabilidad favorable dentro del mercado comercial agropecuario.

Control

El control es la cuarta etapa o cierre del proceso administrativo dentro de la empresa, la cual, se basa en la valoración y medición de las actividades, tareas y estrategias que se plantearon dentro de las propuestas, planes y objetivos organizacionales, cuyo propósito es la detección y previsión de errores o fallas que se han reflejado en lo ejecutado dentro de la compañía, dependiendo de los resultados se presentan las debidas correcciones que permitan mejorar el proceso. Teniendo en cuenta, que también analiza el proceder de las irregularidades y desviaciones que se generaron (Torres, 2019).

Partiendo de esta premisa, se ha detectado en la Agropecuaria Jara que el control no se aplica, ya que cuentan con un programa contable que detalla todos los valores de ingreso y

salida, pero no han establecido de donde es que existen las irregularidades dentro de la organización, por lo cual, se ha planteado que se utilice un debido control en cada área, actividad y función que se desarrolla en la compañía, cuyo propósito es identificar las anomalías que han conllevado a una gestión administrativa ineficiente, y por un tiempo determina obtener los resultados y factores que arroja la aplicación de un control interno y externo de la empresa.

El control como cuarta y última etapa del proceso administrativo existen tres divisiones que son: el preventivo, cuyo factor realiza de una manera previa en la ejecución de una tarea o actividad que permite garantizar lo que la empresa desea ofertar; el concurrente es un control que permite evaluar y medir las actividades durante su desarrollo permitiendo de esa manera ser eficiente y eficaz para el cumplimiento de lo planteado y por último tenemos el control posterior cuyo propósito es la verificación total de los procedimientos que se han llevado a cabo durante la ejecución de una acción o labor, permitiendo de esa manera cumplir también con los estándares de calidad, por lo cual se culmina en que lo planificado se ha llevado a cabalidad (Hernández, 2020).

Gestión Administrativa

La gestión administrativa, es un sistema muy importante dentro del funcionamiento de las empresas, cuyo propósito se basa en la organización del talento humano a través de los esfuerzos que se aplican dentro de sus actividades que permitirán cumplir con los objetivos y metas trazadas, teniendo como herramienta primordial al proceso administrativo, ya que es el medio por el cual se puede planificar, organizar, dirigir y controlar el desarrollo y procedimiento de los procesos comerciales, administrativos y económicos en la compañía (Falconi, Luna, Sarmiento, & Andrade, 2019). Por lo tanto, todo el aparato empresarial se fundamenta en la Gestión Administrativa, porque lo establecen como el soporte administrativo para los diferentes departamentos y áreas organizacionales, cuya finalidad es

la obtención de un resultado positivo y de una ventaja competitiva.

Dentro del ámbito empresarial la gestión administrativa tiene como función primordial la planificación y organización de las labores y actividades del talento humano, a través de una adecuada misión es que se prioriza y dinamiza el tiempo determinado que se debe de dedicar a la ejecución de una obra o acción laboral para conseguir y cumplir con una tarea u objetivo determinado. Por lo tanto, se puede determinar que para que exista una excelente gestión administrativa se debe de iniciar con la identificación de los procesos que se ejecutan en los respectivos departamentos de la empresa, para de tal forma poder mejorar de una manera continua el funcionamiento y de tal forma poder brindar un bien o servicio eficaz y eficiente.

Importancia de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa en las organizaciones públicas, privadas o mixtas son de suma importancia, ya que se basan en realizar y optimizar de una manera más eficiente los procesos internos y externos de la organización con la utilización adecuada de los recursos humanos, tecnológicos y económicos que posee la compañía, con la finalidad de orientar al equipo de trabajo a cumplir con los objetivos que se han planteados a través de los pilares del proceso administrativos que son planear, organizar, controlar y direccionar (Rodriguez & Peñafiel, 2022).

Tomando como iniciativa a la gestión administrativa y su importancia, se manifiesta que es un excelente mecanismo y sistema por el cual la Agropecuaria Jara debe de establecer dentro de sus operaciones, ya que con la aplicación de esta gestión es que se puede desarrollar de mejor forma las actividades comerciales, contables, financieras, productivas y de las demás áreas de la empresa, contando con la maximización de los recursos y que a su vez permitan dar un mejor desempeño en los procedimientos, teniendo en cuenta que se debe de cumplir con los objetivos y metas propuestas, ya que de esa manera, es que se logra dar

una rentabilidad y crecimiento a la compañía.

Objetivos de la Gestión Administrativa

El objetivo por el cual se ejecuta una gestión administrativa es conformar las bases sobre las cuales se tienen que realizar cada una de las tareas y actividades de una manera adecuada en cada una de las áreas que funcionan en la empresa, que tienen el propósito de cumplir con los objetivos planteados en la organización. Es decir, que a través de una gestión es que se puede medir la capacidad que tienen los gerentes o jefes departamentales para llevar a cabo los procesos respectivos de sus áreas estableciendo como ejes primordiales la planificación, organización, dirección y control (Maldonado & Mendez, 2019).

Tomando en cuenta el contenido anterior, se establece a continuación que para un buen desarrollo y funcionamiento de la Agropecuaria Jara en su administración deben enfocarse en los siguientes aspectos, que cuentan con la similitud y finalidad del objetivo de la gestión administrativa y son: mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, proporcionar productos y servicios de calidad para así dar una maximización en las ventas, determinar cuáles son las necesidades internas que existen en cada una de las áreas de la empresa, innovar el sistema de comunicación que se maneja en la empresa, capacitar intelectual y experimentalmente al personal que labora en la empresa y por último brindar garantía en la calidad de los productos que la compañía comercializa en el mercado.

Control Interno

Se determina que el control interno es el conjunto de acciones y procedimientos que permiten evaluar y asegurar los activos que posee la organización y que se encuentren debidamente protegidos, como también se encarga de la revisión exhaustiva de los registros o libros contables cuya información debe de ser real y fidedigna, sin dejar de lado que también se encarga de revisar de manera adecuada y eficaz que se ejecuten los procesos y tareas correspondientes a cada área según sus funciones (Juarez & Villanueva, 2021).

Por lo tanto, se establece que es una etapa primordial en la Agropecuaria Jara, ya que es el sistema o instrumentos que se utiliza para garantizar e informar los hechos y datos respectivos sobre el funcionamiento de la compañía, como a su vez evaluar cuan desarrollados o cumplidos se encuentran los objetivos establecidos en el plan organizacional que se han planteado dentro de las estrategias administrativas con la finalidad de hacer rentable y factible al negocio, a través del buen funcionamiento de las operaciones de la organización.

El objetivo del control interno en una organización es promover los aspectos de la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en cada una de las tareas y actividades que se lleva a cabo en las áreas y departamentos organizacionales, como también de maximizar la seguridad, garantía y resguardo de cada uno de los recursos con los que cuenta la empresa, previniendo de esa manera a que existan pérdidas, uso inadecuado, deterioro o acciones de corrupción en el funcionamiento de la compañía (Mendoza, Delgado, Garcia, & Barreiro, 2018). Por lo cual, es importante, conocer cómo se deben de realizar las actividades y trabajos para evitar errores y negligencias, una mala gestión y un mal uso de los recursos de la empresa que pueden ocasionar un robo o fraude empresarial.

Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad o SGC es el conjunto de actividades que realiza la gerencia, dirección o administración dentro de la empresa cuyo propósito es determinar las políticas de calidad, las responsabilidades y los objetivos que deben de implementarse a través de la planificación para poder dar el debido funcionamiento y mejoramiento a los estándares de calidad establecidos por las NORMAS ISO 9001 (Lucero, Hidalgo, & Cueva, 2020). Por lo tanto, se debe de contar con los recursos necesarios para que este sistema sea ejecutado positivamente, con la única finalidad de poder brindar al cliente productos y servicios que cumplan con sus necesidades, como también cumplir con los parámetros, objetivos y metas

propuestas al interior de la organización.

Se ha identificado que una de las principales causas que conllevan la aplicación del sistema de gestión de calidad es cuando las empresas buscan obtener una certificación internacional, ya que a través de este mecanismo es que se garantiza la calidad en los productos y servicios que oferta una organización, ya que de esa manera, se logra satisfacer al cliente de una manera única a diferencia de la competencia, teniendo en cuenta que por lo general las compañías que realizan este proceder son de estructuras económicas medianas y grandes por la gran inversión que lleva realizar dicha certificación. (Chillogallo, Alvarez, & Alvarez, Dewis, 2021).

Tomando en cuenta la finalidad del SGC, se determina que a través de este mecanismo y de su implementación la Agropecuaria Jara podrá obtener una ventaja competitiva que le permita hacerles frente a otras organizaciones, debido a que muy pocas son las compañía que cuentan con estos sistemas y certificaciones, por lo cual, esto permitirá tener un mayor acceso a los clientes y a su vez generar un nivel alto de confianza sobre los productos y servicios que se oferta en el mercado local y provincial, cabe recalcar, que con el uso de las NORMAS ISO 9001 se podrá contar con una base para consolidar la calidad, medio ambiente y responsabilidad social empresarial que tiene esta compañía para con la sociedad en general.

Estrategias Administrativas

Las estrategias administrativas o administración estratégica es el proceso en la que se determina un conjunto de ideas, opciones o posibles soluciones que se presentan mediante un plan para sustituir un procedimiento ya establecido, el cual ha sido evaluado y se obtienen resultados negativos, permitiendo de esa manera implementar las estrategias nuevas que brindaran un mejoramiento al funcionamiento y desarrollo de la empresa (Gastulo, 2018). Por lo tanto, este conjunto de acciones es dinámica, ya que se da una interrelación entre las

empresas y el mercado con el único objetivo es coordinar la adquisición de insumos vitales para brindar un excelente nivel competitivo y obtener beneficios que permitan mejorar las situaciones económicas, tecnológicas y humanas para los actores empresariales.

Servicio al Cliente

El servicio al cliente es el conjunto de tareas, acciones y actividades que se encuentran relacionadas, en el cual la empresa ofrece a los clientes con el propósito de poder brindar un mecanismo e interacción entre el vendedor y el comprador para despejar sus dudas e inquietudes con la finalidad de satisfacer sus necesidades a través de un producto o servicio de calidad (Barrera & Ruiz, 2020). Por lo tanto, la ejecución de este servicio permite que la empresa a través de su personal o asesores puedan anticiparse a las necesidades de los clientes, persiguiendo de esta forma la satisfacción en varios sentidos, mediante un conjunto de estrategias que permitan fidelizar a los consumidores.

El servicio es un factor que la empresa lo visualiza más allá de la amabilidad y de la gentileza que brindan los asesores o vendedores a un cliente. Lo determinan más bien como un valor agregado que se le entrega al comprador durante el proceso de compra, que inicia desde la apertura hasta el cierre o también con el proceso de post compra, teniendo como finalidad satisfacer las necesidades del consumidor, ya sea al interior o exterior de la organización (Vera & Collins, 2018). Por lo tanto, para la Agropecuaria Jara el servicio al cliente es parte fundamental de la compañía, ya que permite generar una interacción adecuada entre el vendedor y el cliente, por lo cual, se deben de diseñar estrategias y mecanismos que se acoplen con el comportamiento que realiza el usuario al momento de adquirir un bien o servicio.

Fidelización de Clientes

La fidelización del cliente es un proceso en el que se logra mantener una relación comercial a largo plazo de parte del cliente hacia la empresa y los productos o servicios que

esta oferta, cuyo propósito es obtener un alto nivel adquisitivo en las compras que este realiza (Rosales, Ulloa, & Bermudez, 2018). Dentro de esta fidelidad que se da por parte del consumidor existe la variable más importante que es la calidad, por lo cual, toda organización debe de motivar e impulsar a su equipo comercial y de ventas que brinden las mejores actitudes dentro del proceso de compra que ejecuta el consumidor, ya que permitirá las recomendaciones que estos les presenten y de esa manera la lealtad hacia la empresa será rentable.

Dentro del proceso de fidelización existe un punto clave que debe de tomar en cuenta la empresa, se llama identificación de las necesidades, a partir de este aspecto es que se estudia y analiza el comportamiento del consumidor, en el cual, se logra despejar todas sus inquietudes para poder así satisfacer y brindar productos y servicio de calidad que permitan que la empresa crezca en relación a las ventas y por ende a sus ingresos (Alvarez, 2020). Tomando en cuenta este procedimiento, se manifiesta que es beneficioso para la Agropecuaria Jara la implementación de este proceso, ya que a través de aquel proceder es que se puede identificar las diferentes inquietudes y exigencia del comprador y de esa forma cumplir con sus exigencias, en donde los beneficiados serían los clientes, vendedores y a la compañía.

Clima Laboral

El Clima Laboral es el ambiente en el cual se logra desarrollar el talento humano a través de sus funciones y capacidades, en el cual se percibe diferentes características una de ellas es el ambiente laboral. Por lo cual, se enfoca en el reflejo que se obtiene del comportamiento del personal al realizar sus tareas y actividades. Teniendo muy en cuenta que a través de un excelente ambiente organizacional que es que se puede comprender de una mejor manera el comportamiento de los empleados, como así también el desarrollo intelectual y experimental durante la ejecución de sus funciones (Shigue, 2020).

Partiendo de esta premisa, se ha detectado dentro de la Agropecuaria Jara que existen falencias en relación al Clima Laboral, por lo cual, se impulsara a la implementación adecuada de un sistema que vaya acorde a las exigencias del personal que labora en esta compañía, brindándoles de esa manera un ambiente armonioso, beneficios que los motive a ser más capaces y competitivos, incentivarlos a que se desarrollen y capaciten de mejor manera en el ámbito tecnológico, práctico y de conocimientos en relación a las actividades agropecuarias a la que la organización se dedica. Con el único propósito de poder cumplir con cada uno de los objetivos y metas planteadas, ya que si se cuenta con un equipo de trabajo más competitivo será mucho más eficiente y favorable para la empresa.

MARCO METOLOGICO

De acuerdo al caso de estudio que se está llevando a cabo y cumpliendo con uno de los objetivos que determina la recopilación de información y bases teóricas se establece el uso de la modalidad paradigmática cualitativa, ya que mediante aquella se logra dar la conceptualización necesaria sobre los aspectos importantes de la Gestión Administrativa, también se utilizará la modalidad de investigación cuantitativa, ya que se reflejará el debido análisis de las encuestas que se realiza al personal de la empresa como las entrevistas a sus administrativos.

Los métodos que se utilizaran en este caso de estudio son: el descriptivo se basa en determinar y describir la situación actual de la Agropecuaria Jara, partiendo del estudio y descripción de los aspectos y conceptos importantes relacionados con la Gestión Administrativa; como también el analítico, que es aquel método que permite analizar los diferentes factores que son identificados dentro del problema tratado, con la finalidad de poder mejorar el funcionamiento, desarrollo y crecimiento de la empresa en todas sus fases y etapas organizacional. asesoramiento y atención del servicio al cliente.

Como técnicas de investigación se ha tomado en cuenta las entrevistas que se ejecuta a través de un cuestionario de preguntas dirigido al gerente propietario de la Agropecuaria Jara, para identificar la situación actual de la compañía, como también poder recopilar información fundamental sobre los ingresos obtenidos a través de la venta, como también a las encuestas que son direccionadas al personal que labora en la empresa, cuyo propósito es recoger indicios del comportamiento y desenvolvimiento de sus actividades en la empresa, y de esa manera poder comprender de mejor manera las causas que provocaron los resultados negativos en la compañía.

RESULTADOS

Tabla 1

Resultados de la entrevista realizada al gerente propietario de la Agropecuaria Jara.

Orden	Pregunta	Datos Relevantes Encontrados
1	¿Considera usted que ha ejecutado una adecuada gestión administrativa sobre la empresa en el periodo 2021?	Considero que he aplicado lo que tengo en conocimiento, dejando en claro, que he gestionado a través de posturas tradicionales, por lo cual, acepto que se debe de dar un cambio.
2	¿Qué función ejerce usted en la empresa?	Yo como gerente propietario ejerzo las funciones de administrar y gestionar todos los procesos que están relacionados con la operación de la empresa.
3	¿Tiene usted conocimiento sobre la situación actual de la empresa?	Basándome en los números relacionados a la actividad económica y comercial de la empresa sí.
4	¿En su periodo de gestión ha aplicado alguna evaluación sobre el desempeño del personal?	No he aplicado ningún tipo de valoración, asimilando que el personal que labora en la empresa cuenta con las capacidades necesarias para realizar sus actividades.
5	¿Durante su administración se ha aplicado estrategias innovadoras para mejorar el desarrollo de la empresa?	No he aplicado ningún tipo de estrategias, ya que me he basado a poder cumplir con lo que está establecido dentro de los objetivos organizacionales.
6	¿La empresa cuenta con misión, visión y estructura organizacional?	Si cuenta, solo que no existe la responsabilidad específica designada a un miembro de la empresa.
7	¿Usted tiene conocimiento sobre los procesos administrativos de la empresa?	Si los conozco, pero solo me he dedicado a lo que es gestionar de manera superficial cada uno de los procesos administrativos en la empresa.
8	¿El personal que labora en su empresa se encuentra capacitado para sus labores en la compañía?	Capacitados no, pero cuentan con conocimiento y experiencia en asuntos de productos relacionados a agropecuaria y cuidado de animales.

Fuente: Entrevista realizada al gerente propietario de la Agropecuaria Jara

Elaborado por: Héctor Javier Soto Vallejo

Tabla 2**Resultados de las encuestas que se realizaron a los empleados de la Agropecuaria Jara**

¿Según usted que grado de crecimiento ha tenido la Agropecuaria Jara en el periodo 2021?

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy buena	1	16.66%
Buena	1	16.66%
Regular	3	50%
Mala	1	16.66%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Agropecuaria Jara.

Elaborado por: Héctor Javier Soto Vallejo

Tabla 3

¿De acuerdo a las actividades que realizan dentro de la empresa que niveles de cumplimiento aplican?

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Excelente	1	16.66%
Muy buena	1	16.66%
Buena	1	16.66%
Regular	2	33.33%
Mala	1	16.66%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Agropecuaria Jara.

Elaborado por: Héctor Javier Soto Vallejo

Tabla 3

Partiendo de la situación actual de la empresa ¿Qué tan satisfactorio creen ustedes que sería la implementación de nuevas estrategias administrativas que permitan mejorar el funcionamiento de la empresa?

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Muy satisfactoria	4	66.66%
Satisfactoria	1	16.67%
Poca satisfactoria	1	16.67%
Nada satisfactoria	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Agropecuaria Jara.

Elaborado por: Héctor Javier Soto Vallejo

DISCUSION DE RESULTADOS

La Agropecuaria Jara se dedica a las operaciones relacionadas al agro, la cual, se ha identificado que desde que se fundó dicha compañía, no se han ejecutado procesos de cambios e innovación, que permita, mejorar el desarrollo y funcionamiento de la misma, todo esto se deduce bajo los datos que se obtuvieron a través de las encuestas aplicadas tanto al gerente propietario como al personal que labora en la organización, dando una similitud con la problemática que se planteo a analizar en este caso de estudio.

En base a la entrevista que se aplico al propietario de la Agropecuaria Jara ha reflejado, que existe un vacío sobre el conocimiento y desempeño del personal que labora en la empresa, partiendo de que su gestión ha reflejado un desarrollo superficial que no ha sido sustentado bajo parámetros evaluativos en el cual se pueda obtener y detectar las falencias que existen en la realización de cada unas de las actividades y operaciones que se ejecutan para poder cumplir con los objetivos y metas de la organización que la conlleve a ser un negocio rentable y competitivo.

Sin embargo, los resultados que se obtuvieron de las encuestas aplicadas al personal de la empresa se ha determinado de la misma manera semejanzas sobre las diferentes causas que han provocado que no se cumplan a cabalidad los objetivos, metas y operaciones que la organización debe de tener para ser mas competitiva en el mercado comercial, teniendo como propósito satisfacer a los clientes todas sus exigencias y necesidades basadas en productos y servicios de calidad que expresen los fundamentos organizacionales que permitan tener una garantía y seguridad sobre lo que se desea alcanzar.

CONCLUSIONES

Con la realización del presente caso de estudio se ha podido cumplir de manera satisfactoria el análisis de los procesos de la Gestión Administrativa de la Agropecuaria Jara de la ciudad de Vinces, que ha permitido reflejar que existen falencias y un manejo inadecuados en la administración, por lo tanto, se determina que a través de este proceso investigativo y analítico permitiría mejorar el asesoramiento, la atención del servicio al cliente y por lo tanto impulsara a que la compañía tenga una rentabilidad que beneficie a todos sus actores.

De tal manera, que al existir problemas dentro de la Agropecuaria Jara se enfrentan a la presencia de aspectos que conlleven riesgo en la estabilidad de la empresa y de su personal que labora, por el cual, deben de optar por el establecer un plan estratégico tanto administrativo como comercial, para poder cambiar las formas de desarrollo y desenvolvimiento que permitan tener un mejoramiento sobre el funcionamiento organizacional y de sus procesos que se aplican de manera interna.

Se ha detectado que las causas que afectan el desarrollo económico y comercial el inadecuado manejo de los procesos tanto de gestión como de administración dentro de la Agropecuaria Jara, por lo cual, se ha cumplido con el objetivo específico basado en la recopilación de información, que permitió establecer los aspectos fundamentales que deben de ser desarrollados y aplicados durante una administración, ya que, son el mecanismo por el cual la compañía podrá llevar a cabo los objetivos y metas que se plantean dentro del plan organizacional que se basa en las operaciones del negocio con la finalidad de hacer más competitivo y rentable a la empresa.

RECOMENDACIONES

Aplicar una valoración continua a cada uno de los procesos y pilares administrativos como lo son la dirección, planificación, control y organización, con la finalidad de mejorar el funcionamiento de la Agropecuaria Jara en futuros periodos de gestión y de esa forma poder hacer de la compañía un ente competitivo en el mercado comercial a través de la rentabilidad y viabilidad que representan del resultado de las operaciones correctas implementadas en sus procedimiento y actividades internas.

Mejorar el servicio al cliente que ofrece la Agropecuaria Jara, ya que a través de este mecanismo es que se da u obtiene un crecimiento favorable de la empresa, partiendo de un excelente nivel competitivo, intelectual y experimental del talento humano que labora en la empresa, ya que un cliente satisfecho es un individuo y herramienta que permite que la gama de clientes crezca y se dé la fidelización basada en la entrega de productos y servicios de calidad.

Establecer un plan estratégico tanto comercial como administrativo, que permita que cada una de las áreas y funciones de la empresa se ejecuten con autonomía en sus decisiones basándose en información, datos y demás fuentes primarias como los estados financieros, con el propósito de poder identificar las fallas y vacíos que se presentan en la ejecución de las actividades tanto comerciales como administrativa, por tal motivo, deben de analizar, evaluar y controlar cada cierto tiempo lo recomendado, de tal forma, que refleje una confianza y garantía sobre lo que se ha establecido, partiendo de que esto beneficiara tanto a la empresa, como al cliente y personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, M. (16 de Septiembre de 2020). Recuperado el 26 de Junio de 2022, de
<https://tecnohotelnews.com/2020/09/importancia-fidelizar-cliente-alojapro/>
- Barrera, O., & Ruiz, S. (24 de Noviembre de 2020). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25736/1/ENSAYO%20MOVILIDAD%20TECNICA%20INTERNACIONAL.pdf>
- Cano, C. (17 de Noviembre de 2017). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de
<https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Chillogallo, E., Alvarez, B., & Alvarez, Dewis. (25 de Diciembre de 2021). LA IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DESPUÉS DEL COVID 19 EN LAS EMPRESAS. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 10. Recuperado el 25 de Junio de 2022, de
<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/634/535>
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (05 de Abril de 2019). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:aUWkMpyeFoIJ:cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/download/406/922+&cd=16&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Fonseca, J., & Martillo, A. (2021). *Gestion administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento de produccion*. Quevedo, Los Rios, Ecuador: Grupo Compás.
Recuperado el 24 de Junio de 2022, de
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/668/3/12.pdf>
- Gastulo, L. (13 de Septiembre de 2018). Recuperado el 26 de Junio de 2022, de
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/administracion-moderna-estrategias-para-ser-mas-eficaces>

- Hernández, M. (07 de Julio de 2020). Recuperado el 24 de Junio de 2022, de <https://www.uic.mx/noticias/la-importancia-del-control-en-la-administracion/#:~:text=El%20control%20en%20el%20proceso,establecer%20las%20medidas%20correctivas%20necesarias.>
- Juarez, Y., & Villanueva, E. (2021). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6289/Sistema%20de%20control%20interno%20y%20gesti%C3%B3n%20administrativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lucero, J., Hidalgo, R., & Cueva, E. (28 de Mayo de 2020). Gestión de calidad en micro y pequeñas empresas de servicio automotriz ecuatoriano. *Revista Internacional de Administración*, 23. Recuperado el 25 de Junio de 2022, de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2406/2198>
- Maldonado, D., & Mendez, E. (2019). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de <https://repositorio.uotavalo.edu.ec/handle/52000/248>
- Mendoza, W., Delgado, M., Garcia, T., & Barreiro, I. (05 de Octubre de 2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica Diminio de las Ciencias*, 35. Recuperado el 25 de Junio de 2022, de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Muños, L., Napa, Y., Pazmiño, W., & Posligua, M. (25 de Noviembre de 2020). PROCESOS ADMINISTRATIVOS: UN ESTUDIO AL DESARROLLO EMPRESARIAL. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 40. Recuperado el 25 de Junio de 2022, de <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unsumciencias/article/view/334>
- Pelegrin, N., Lopez, L., Marin, L., & Suarez, R. (2020). *Fundamento de las funciones de la administración y enfoque contemporáneos*. Portoviejo, Manabí, Ecuador: Ediciones UTM - Unidad de Cooperación Universitaria. Recuperado el 25 de Junio de 2022, de

https://www.researchgate.net/publication/344199459_Fundamentos-de-las-funciones-de-la-administracion-y-enfoques-contemporaneos

Rodriguez, A., & Peñafiel, J. (26 de Febrero de 2022). Gestión Administrativa y su incidencia en la operatividad de la micro empresa PALIM. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 10. Recuperado el 25 de Junio de 2022, de

<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2621/html>

Rodriguez, J. (2019). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4578/RODRIGUEZ%20CHUMPITAZ%20JAIME%20ANGELLO.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Rosales, K., Ulloa, M., & Bermudez, D. (20 de Abril de 2018). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/1722>

Shigue, E. (2020). Recuperado el 26 de Junio de 2022, de

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31958/1/Tesis%20Fabricio%20Shigue%20Completa%20end%2019-10-2020.pdf>

Torres, J. (2019). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de

<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/22416>

Vargas, N., & Zapata, S. (2019). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de


<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3034>

Vera, N., & Collins, N. (15 de Enero de 2018). El servicio al cliente como filosofía y factor de posicionamiento de las cooperativas de taxis. *Revista UIDE*, 82. Recuperado el 25 de Junio de 2022, de

<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/413/1017>

ANEXOS

Anexo 1 – Carta de Autorización

 El Triunfo, Antonio
Ricardo S/N y 10 de
Agosto - VINCES



JARA TERAN JORGE GABRIEL
RUC:1205169418001

Vinces, 21 de julio del 2022

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

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

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **AGROPECUARIA JARA** de la ciudad de **VINCES** del cantón **VINCES**.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **SOTO VALLEJO HECTOR JAVIER** de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA AGROPECUARIA JARA DE LA CIUDAD DE VINCES, PROVINCIA DE LOS RÍOS**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente

Jorge Gabriel Jara Terán
C.I. 1205169418
olmot@hotmail.com / 0988644979



Anexo 2 – Informe de Plagio



SOTO VALLEJO HECTOR JAVIER

2% Similitudes

1% Texto entre comillas
0% similitudes entre comillas

< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: SOTO VALLEJO HECTOR JAVIER.docx
Tamaño del documento original: 54,87 ko
Autor: JAVIER SOTO VALLEJO

Depositante: JAVIER SOTO VALLEJO
Fecha de depósito: 10/8/2022
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 10/8/2022

Número de palabras: 7809
Número de caracteres: 51.020

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Vicuña Parrales Mariaolivia de los Angeles.docx Vicuña Parrales Mariaolivi... #0c4b32 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas : 1% (87 palabras)
2	ENRIQUEZ BECILLA ERICK FERNANDO.docx ENRIQUEZ BECILLA ERICK FERN... #48563b El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (60 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	SANCHEZ FIGUEROA JESSICA PAMELA.docx SANCHEZ FIGUEROA JESSICA P... #1540a0 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (16 palabras)
2	revistas.unesum.edu.ec Vista de LA IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN ... https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesciencias/article/view/634/535	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (18 palabras)
3	Estudio de caso - Melina Quintero..docx Estudio de caso - Melina Quintero, #404ec0 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (15 palabras)
4	Caso de estudio Juan final 2.docx Ingeniería comercial #a87217 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (12 palabras)
5	dspace.espoch.edu.ec http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/5363/3/82T00331.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (11 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://tecnohotelnews.com/2020/09/importancia-fidelizar-cliente-alojapra/>
- <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/administracion-moderna-estrategias-para-ser-mas-eficaces>
- <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2406/2198>
- <https://repositorio.uotavalo.edu.ec/handle/52000/248>

Anexo 3 – R.U.C.



Certificado
Registro Único de Contribuyentes

Apellidos y nombres JARA TERAN JORGE GABRIEL		Número RUC 1205169418001
Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN MICROEMPRESARIAL	
Inicio de actividades 29/03/2018	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 5 / LOS RIOS / VINCES		Obligado a llevar contabilidad NO
Tipo PERSONAS NATURALES		Agente de retención NO

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: LOS RIOS **Cantón:** VINCES **Parroquia:** VINCES

Dirección

Barrio: EL TRIUNFO **Calle:** ANTONIO RICAURTE **Número:** S/N **Intersección:** 10 DE AGOSTO **Código postal:** 120503 **Número de piso:** 0 **Referencia:** FRENTE A ESCUELA LORENZO RUFFO PEÑA

Actividades económicas

- G47732202 - VENTA AL POR MENOR DE BALANCEADOS Y ABONOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.
- G47720401 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS VETERINARIOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.
- G47732201 - VENTA AL POR MENOR DE FERTILIZANTES EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.
- G46691202 - VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS QUÍMICOS DE USO AGRÍCOLA.

Establecimientos

Abiertos	Cerrados
2	0

Obligaciones tributarias

- 1024 IMPUESTO A LA RENTA REGIMEN IMPOSITIVO PARA MICROEMPRESAS

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra

Anexo 4 - Entrevista realizada al gerente propietario

1. ¿Considera usted que ha ejecutado una adecuada gestión administrativa sobre la empresa en el periodo 2021?
2. ¿Qué función ejerce usted en la empresa?
3. ¿Tiene usted conocimiento sobre la situación actual de la empresa?
4. ¿En su periodo de gestión ha aplicado alguna evaluación sobre el desempeño del personal?
5. ¿Durante su administración se ha aplicado estrategias innovadoras para mejorar el desarrollo de la empresa?
6. ¿La empresa cuenta con misión, visión y estructura organizacional?
7. ¿Usted tiene conocimiento sobre los procesos administrativos de la empresa?

Anexo 5 - Encuesta realizada al personal que labora en la Agropecuaria Jara

1. ¿Según usted que grado de crecimiento ha tenido la Agropecuaria Jara en el periodo 2021?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

2. ¿Qué tan de acuerdo estarían que la empresa a través de su administración les aplique una evaluación de desempeño cada cierto tiempo?

- Totalmente de acuerdo
- Poco de acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. ¿De acuerdo a las actividades que realizan dentro de la empresa que niveles de cumplimiento aplican?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

4. ¿Qué tan buena sería que la empresa les aplique a ustedes unas capacitaciones y cursos que se relacionen a las áreas en donde se desempeñan?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

5. Partiendo de la situación actual de la empresa ¿Qué tan satisfactorio creen ustedes que sería la implementación de nuevas estrategias administrativas que permitan mejorar el funcionamiento de la empresa?

Muy satisfactorio

Poco satisfactorio

Satisfactorio

Nada satisfactorio

6. ¿Estaría de acuerdo en que la empresa contrate mas personal para mejorar el funcionamiento y desarrollo de las actividades que realizan en la compañía?

Totalmente de acuerdo

Poco de acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

7. ¿Qué tan de acuerdo están en que el gerente propietario se mantenga como el responsable y administrador de la empresa?

Totalmente de acuerdo

Poco de acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

8. ¿Qué tan de acuerdo estarían ustedes en que se incorpore un sistema que permitan captar las inquietudes, molestia e inconformidades que los clientes tienen cuando el personal los atiende?

Totalmente de acuerdo

Poco de acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

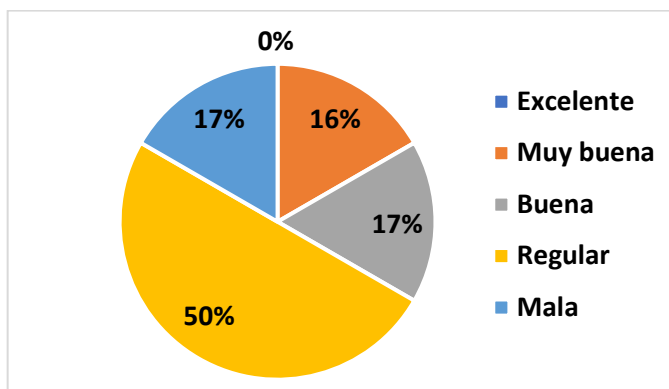
Anexo 6 - Resultados de la Entrevista

Orden	Pregunta	Datos Relevantes Encontrados
1	¿Considera usted que ha ejecutado una adecuada gestión administrativa sobre la empresa en el periodo 2021?	Considero que he aplicado lo que tengo en conocimiento, dejando en claro, que he gestionado a través de posturas tradicionales, por lo cual, acepto que se debe de dar un cambio.
2	¿Qué función ejerce usted en la empresa?	Yo como gerente propietario ejerzo las funciones de administrar y gestionar todos los procesos que están relacionados con la operación de la empresa.
3	¿Tiene usted conocimiento sobre la situación actual de la empresa?	Basándome en los números relacionados a la actividad económica y comercial de la empresa sí.
4	¿En su periodo de gestión ha aplicado alguna evaluación sobre el desempeño del personal?	No he aplicado ningún tipo de valoración, asimilando que el personal que labora en la empresa cuenta con las capacidades necesarias para realizar sus actividades.
5	¿Durante su administración se ha aplicado estrategias innovadoras para mejorar el desarrollo de la empresa?	No he aplicado ningún tipo de estrategias, ya que me he basado a poder cumplir con lo que está establecido dentro de los objetivos organizacionales.
6	¿La empresa cuenta con misión, visión y estructura organizacional?	Si cuenta, solo que no existe la responsabilidad específica designada a un miembro de la empresa.
7	¿Usted tiene conocimiento sobre los procesos administrativos de la empresa?	Si los conozco, pero solo me he dedicado a lo que es gestionar de manera superficial cada uno de los procesos administrativos en la empresa.
8	¿El personal que labora en su empresa se encuentra capacitado para sus labores en la compañía?	Capacitados no, pero cuentan con conocimiento y experiencia en asuntos de productos relacionados a agropecuaria y cuidado de animales.

Anexo 6 - Resultados de la encuesta realizada al personal de Agromat S.A.

1. ¿Según usted que grado de crecimiento ha tenido la Agropecuaria Jara en el periodo 2021?

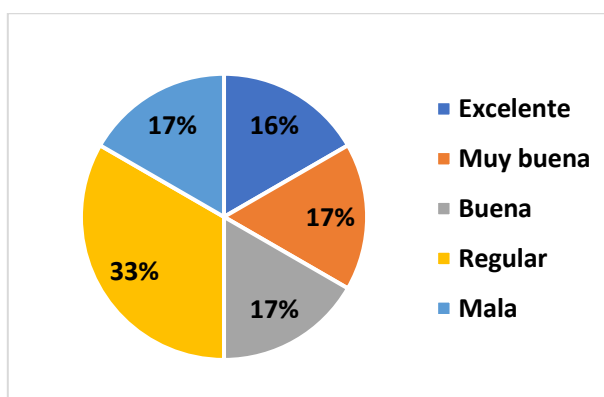
Opciones	Frecuencias
Excelente	0
Muy buena	1
Buena	1
Regular	3
Mala	1
Total	6



De la encuesta realizada al personal se obtuvo los siguientes datos: de un total de 6 empleados el 50% manifiestan que ha sido regular el crecimiento que ha tenido la agropecuaria Jara en el periodo 2021, siguiendo con un 17% los que expresan de muy buena, teniendo una similitud con los que establece de bueno la crecida que se da en la compañía, como también se tiene con un 16% a los que han determinado que ha sido mala el grado de crecimiento y por ultimo del segmento de excelente nadie opto por esa sección.

2. ¿De acuerdo a las actividades que realizan dentro de la empresa que niveles de cumplimiento aplican?

Opciones	Frecuencias
Excelente	1
Muy buena	1
Buena	1
Regular	2
Mala	1
Total	6

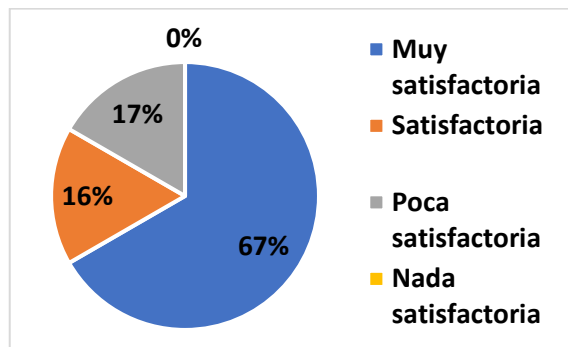


De la encuesta realizada al personal se obtuvo los siguientes datos: de un total de 6 empleados el 33% manifiestan que ha sido regular el nivel de cumplimiento de las actividades que se realizan en la empresa, siguiendo con un 17% los que expresan de muy

buena, teniendo una similitud con los que establece de bueno el cumplimiento, como también se tiene con un 17% el segmento de excelente y con el 16% a los que han determinado que ha sido mala el grado de poder cumplir sus tareas laborales.

3. Partiendo de la situación actual de la empresa ¿Qué tan satisfactorio creen ustedes que sería la implementación de nuevas estrategias administrativas que permitan mejorar el funcionamiento de la empresa?

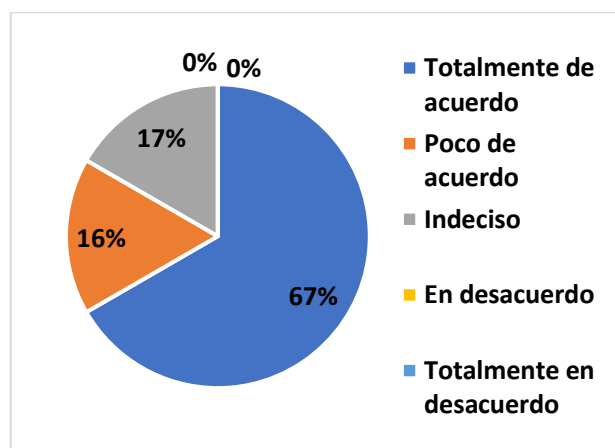
Opciones	Frecuencias
Muy satisfactoria	4
Satisfactoria	1
Poca satisfactoria	1
Nada satisfactoria	0
Total	6



De la encuesta que se realizó al personal que labora en la agropecuaria Jara se obtuvieron los siguientes datos: de un total de 6 empleados el 67% manifiestan es muy satisfactorio la implementación de nuevas estrategias administrativas que permitan mejorar el funcionamiento de la empresa, siguiendo con un 17% los que expresan de satisfactoria y por último se tiene un 16% a los que comentan que es poco satisfactorio, dejando en evidencia que nadie decidió por determinar que no es nada satisfactorio aplicar lo recomendado.

4. ¿Qué tan de acuerdo estarían que la empresa a través de su administración les aplique una evaluación de desempeño cada cierto tiempo?

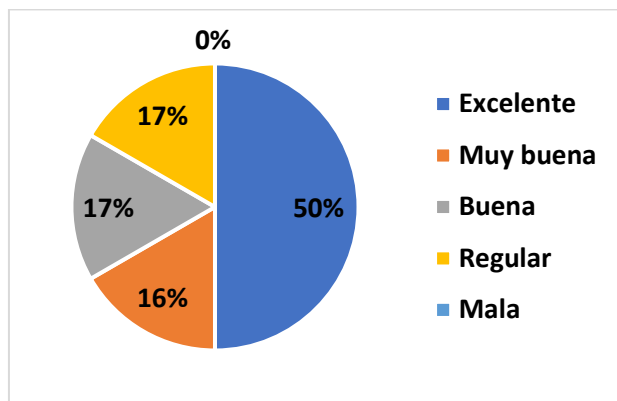
Opciones	Frecuencias
Totalmente de acuerdo	4
Poco de acuerdo	1
Indeciso	1
En desacuerdo	0
Totalmente en desacuerdo	0
Total	6



De la encuesta que se realizó al personal que labora en la agropecuaria Jara se obtuvieron los siguientes datos: de un total de 6 empleados el 67% manifiestan que están totalmente de acuerdo en que la administración de la empresa, apliquen evaluaciones para determinar el desempeño de sus actividades y funciones, siguiendo con un 17% los que expresan que están poco de acuerdo con esa estrategia, teniendo también un 16% que se encuentran indecisos, mientras tanto, se refleja que en el segmento de desacuerdo y totalmente en desacuerdo no existen datos, ya que optaron por dejar de lado esas opciones.

5. ¿Qué tan buena seria que la empresa les aplique a ustedes unas capacitaciones y cursos que se relacionen a las áreas en donde se desempeñan?

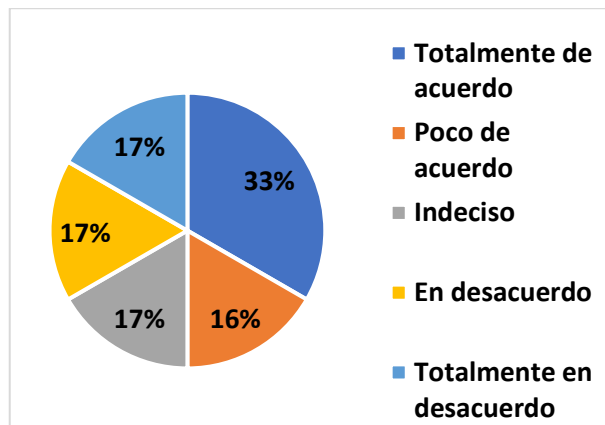
Opciones	Frecuencias
Excelente	3
Muy buena	1
Buena	1
Regular	1
Mala	0
Total	6



De la encuesta realizada al personal que labora en la empresa agropecuaria Jara se obtuvo los siguientes datos: de un total de 6 empleados el 50% manifiestan que es una excelente opción de que la compañía aplique capacitaciones y cursos que beneficien a los empleados que vayan relacionados con las áreas en donde se desempeñan, teniendo una similitud porcentual en los segmentos de muy buena, buena y regular con aproximadamente un 17% cada uno, dejando sin evidencia o en porcentualización 0 al aspecto que refleja si es mala la idea planteada.

6. ¿Estaría de acuerdo en que la empresa contrate más personal para mejorar el funcionamiento y desarrollo de las actividades que realizan en la compañía?

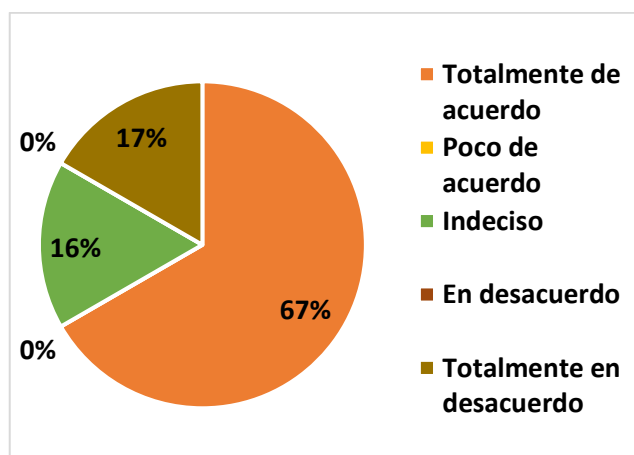
Opciones	Frecuencias
Totalmente de acuerdo	2
Poco de acuerdo	1
Indeciso	1
En desacuerdo	1
Totalmente en desacuerdo	1
Total	6



De la encuesta que se realizó a los empleados que laboran en la agropecuaria Jara se obtuvieron los siguientes datos: de un total de 6 empleados el 33% manifiesta que están totalmente de acuerdo en que la empresa contrate más personal con la finalidad que mejore el funcionamiento y desarrollo de las actividades en la empresa, sin embargo, existe un similitud porcentual entre los segmentos que reflejan que están poco de acuerdo, indecisos, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo teniendo aproximadamente un 17% cada uno.

7. ¿Qué tan de acuerdo están en que el gerente propietario se mantenga como el responsable y administrador de la empresa?

Opciones	Frecuencias
Totalmente de acuerdo	4
Poco de acuerdo	1
Indeciso	1
En desacuerdo	0
Totalmente en desacuerdo	0
Total	6

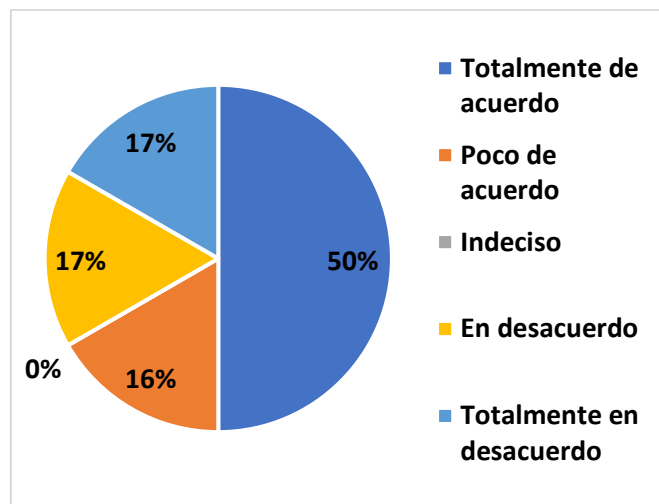


De la encuesta que se realizó a los empleados que laboran en la agropecuaria Jara se obtuvieron los siguientes datos: de un total de 6 empleados el 67% manifiestan que están

totalmente de acuerdo en que el gerente propietario se siga manteniendo al frente de la empresa como el responsable y administrador de la misma, teniendo también una similitud porcentual sobre los segmentos que están poco de acuerdo e indecisos sobre esta iniciativa con un 17% aproximadamente cada uno, reflejando que no existe trabajador alguno que determine que están en desacuerdo y en totalmente en desacuerdo con lo que se presenta.

8. ¿Qué tan de acuerdo estarían ustedes en que se incorpore un sistema que permitan captar las inquietudes, molestia e inconformidades que los clientes tienen cuando el personal los atiende?

Opciones	Frecuencias
Totalmente de acuerdo	3
Poco de acuerdo	1
Indeciso	0
En desacuerdo	1
Totalmente en desacuerdo	1
Total	6



De la encuesta que se realizó a los empleados que laboran en la agropecuaria Jara se obtuvieron los siguientes datos: de un total de 6 empleados el 50% manifiestan que están totalmente de acuerdo en que la empresa incorpore en sus operaciones empresariales un sistema que permita recoger inquietudes, molestias e inconformidades que expresan los clientes sobre el servicio o producto de calidad que venden los trabajadores en la compañía, teniendo una similitud porcentual entre los segmentos de poco acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo sobre el 17% aproximadamente cada uno, teniendo como evidencia que nadie de los encuestados optaron por la indecisión referente a la idea presentada.

Anexo 7 – Evidencia Fotográfica



Entrevista realizada al gerente.



Entrevista realizada al personal.