



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**DICIEMBRE 2022 – ABRIL 2023**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**COMERCIO**

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

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA COPANEC S.A. DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN  
EL PERIODO 2022.**

**EGRESADO:**

**NEIL ALEXANDER GARCIA ORTIZ**

**TUTOR:**

**ING. GEORGINA JÁCOME LARA, MAE.**

**AÑO 2023**

## Contenido

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 1. Planteamiento del problema ..... | 3  |
| 2. Justificación.....               | 5  |
| 3. Objetivos.....                   | 6  |
| 3.1. Objetivo general .....         | 6  |
| 3.2. Objetivos específicos.....     | 6  |
| 4. Línea de Investigación.....      | 7  |
| 5. Marco Conceptual.....            | 8  |
| 6. Marco metodológico.....          | 20 |
| 7. Resultados.....                  | 21 |
| 8. Discusión de resultados .....    | 26 |
| 9. Conclusiones.....                | 29 |
| 10. Recomendaciones .....           | 31 |
| 11. Referencias.....                | 32 |
| Anexos .....                        | 34 |

## **Planteamiento del problema**

La empresa COPANEC S.A. con numero RUC 1291751101001 inicio sus actividades el 23 septiembre del año 2010 es una empresa obligada a llevar contabilidad, su ubicación geográfica provincia Los Ríos, cantón Babahoyo, parroquia Clemente Baquerizo, se encuentra ubicado en la calle Bolívar y 5 de junio, en el Edificio Alvarado, referencia en la planta alta del local TuTi; su actividad económica: actividades de servicio diversos, establecimiento y fiscalización del cumplimiento de norma profesionales, construcción de carreteras, calles, autopistas y otras vías para vehículos o peatones, actividades de asesoramiento técnico de arquitectura en diseño de edificios y dibujo de planos de construcción.

Luego del análisis realizado de la situación actual de la empresa una de las deficiencias que presenta de manera interna, es la escasa planificación de las actividades que se desempeñan en las distintas áreas, esto conlleva a que los procesos que se implementen sean los mismos de siempre, y no se obtenga mejora, no se optimice todos los recursos disponibles, causando inconvenientes al momento de presentarse una complicación y desconocer que vías alternativas tomar, ni cómo actuar frente a ello.

Por otro lado, la inadecuada optimización de tiempo por parte de los empleados y trabajadores administrativos al momento de realizar sus tareas encomendadas, el uso excesivo de materiales y la no distribuirlo correcta en el tiempo adecuado, afecta el cumplimiento de las actividades de acuerdo con lo programado, causado además por la pérdida de dinero en cada uno de los contratos que tienen, generando así mismo insatisfacción de los clientes, como consecuencia de ello una imagen negativa de la empresa.

Se ha detectado además que el trabajo dentro de la empresa COPANEC S.A. no es dividido o distribuido de manera correcta acorde con los perfiles de los empleados, lo que dificulta al momento de realizar las actividades, porque deben ejecutar muchas veces tareas que no les corresponde y esto impide el eficiente desenvolvimiento de cada uno de los trabajadores al momento de finalizar sus labores, por no poder ser entregada en el tiempo establecido, problema que afecta directamente a los clientes.

Otra problemática que se ha detectado dentro de la empresa es la deficiencia en el sistema de comunicación interna y externa, problema que afecta a la coordinación de tareas y a la realización de trabajos en equipo, dificultando la realización de los proyectos que están en ejecución, por lo tanto, se evidencia que carecen de dialogo entre empleados y ejecutivos de la organización, lo que es importante para poder realizar las actividades asignadas de una manera correcta y coordinada.

## **Justificación**

El presente estudio de caso se realizará con el fin de determinar como la gestión administrativa permitirá al gerente de la empresa planificar de manera eficiente las actividades en el tiempo establecido, con el fin de obtener ayuda y soluciones al momento de intervenir en alguna dificultad en las labores diarias, para que las acciones programadas se ejecuten de manera correcta y concisa; la organización de actividades y asignación de tareas entregadas a personas capacitadas permitirá que los empleados y trabajadores conozcan cuáles son sus funciones.

El dialogo eficaz dentro de las organizaciones facilitan la realización de proyectos y obras, contando con una comunicación oportuna tanto interna como externa se puede mejorar las conexiones entre empleados y trabajadores, con la finalidad de que los mensajes que intenten transmitir lleguen a quienes se dirigen, para poder incrementar el espíritu de equipo y mejorar el desempeño laboral de todos los involucrados dentro de la empresa, brindar un mejor servicio a la comunidad.

Este trabajo beneficiará directamente a la empresa, mediante ideas que ayuden a generar beneficios en el desarrollo de las actividades económicas, a concretar criterios a través el análisis de bases teóricas, que ayuden a aclarar conocimientos, para tratar las dificultades en el funcionamiento de la organización, por ello podrá desenvolverse en el ámbito profesional y laboral, frente a las inquietudes que se interpongan y proponer recomendaciones que beneficien a las metas y objetivos que se planteen dentro de la entidad.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar la gestión administrativa de la empresa COPANEC S.A., que ayude a la identificación de los factores que influyen en el normal desarrollo de actividades.

### **Objetivos específicos**

Determinar el grado de aplicación de las etapas de proceso administrativo, a través de una encuesta a los empleados de la empresa, para verificar que se cumplan correctamente.

Identificar los factores que influyen en la gestión administrativa, mediante la realización de una entrevista al gerente, para examinar como intervienen dentro de la empresa.

Establecer alternativas que optimicen la gestión administrativa en la empresa COPANEC S.A.

## **Línea de Investigación**

El estudio de caso titulado “Gestión administrativa en la empresa COPANEC S.A. de la ciudad de Babahoyo en el periodo 2022” es una valoración de la situación administrativa de la empresa, en el que se analizaran como la planificación, la organización, la dirección y el control influyen en la dirección de la empresa, y como cada uno de estos factores ayudan a la realización de actividades y mejoramiento de las labores diarias en la compañía para la obtención de objetivos y metas que se proponen, este trabajo dada su naturaleza se relaciona directamente con la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control.

Así mismo el presente trabajo de investigación se enmarca dentro de la sublínea empresas e instituciones públicas y privadas, debido a que la variable a estudiar es gestión administrativa, la misma que se incluye en la investigación como empresa privada que coordina el trabajo junto a empresas públicas ya sea en sectores urbanos o rurales para poder realizar sus actividades, así mismo dentro de este ámbito involucra una serie de procedimientos a seguir para llegar a un mismo objetivo, que permita establecer políticas para la ejecución de las diferentes acciones que contribuyan a mejorar el manejo administrativo y a generar una mayor rentabilidad.

## Marco Conceptual

La organización y el orden son cruciales para el éxito de cualquier empresa u organización. La administración también desempeña un papel fundamental en la eficiente ejecución de los recursos y su disposición de manera sistemática. Según Ramírez (2022), la administración es una actividad humana que persigue alcanzar metas. Esta actividad se lleva a cabo mediante la planificación, organización, dirección, coordinación y control (p. 4).

Según Quiroa (2020), la administración es un proceso que busca la eficiencia en el uso de los recursos de una institución a través de la planificación, organización, ejecución y control. En ese sentido, es fundamental contar con las características que permitan un correcto funcionamiento de la entidad. Es por ello que la administración es esencial tanto en el ámbito empresarial como en la vida cotidiana, ya que todos seguimos un proceso administrativo en nuestras actividades diarias. De igual manera, las empresas realizan actividades específicas para cumplir sus objetivos corporativos. Asimismo, Quiroa (2020) señala que existen tres tipos de administración según la organización: pública, privada y mixta, las cuales se enfocan en la gestión de instituciones estatales, privadas o con cierta dependencia estatal, respectivamente.

Tanto en el mundo laboral como en el diario vivir, el manejo adecuado de herramientas de administración es esencial. Cada día, las personas se organizan para cumplir sus tareas y evaluar su desempeño, sin darse cuenta de que se están aplicando aspectos del proceso administrativo que les facilitarán lograr sus objetivos. De manera similar, las compañías implementan diversos procedimientos para alcanzar sus metas corporativas en el ámbito empresarial. (Acosta, 2020, p. 18)



Según diversos autores y expertos, la administración es una disciplina relativamente joven cuyo propósito y enfoque aún se debaten. Sin embargo, el fenómeno administrativo es real y requiere de una observación rigurosa y un enfoque científico, a la par de otras ciencias. En otras palabras, la administración puede ser considerada como una técnica que implica la aplicación de métodos y procedimientos para organizar y llevar a cabo actividades administrativas. Además, se considera un arte debido a la habilidad del administrador para lograr resultados óptimos, aunque alcanzar los mejores resultados es otra historia.

El proceso administrativo se compone de diversas etapas con el objetivo de lograr eficientemente los objetivos de una empresa u organización (López, 2019). Por ello, es fundamental que toda empresa cumpla dicha función para mantenerse en el mercado. Con el fin de cumplir los propósitos establecidos, muchas organizaciones optan por planificar, organizar, dirigir y controlar sus actividades por medio de un encargado.

Los procedimientos de gestión son un conjunto sistemático de actividades cuyo fin es definir las interacciones entre los diferentes niveles de una empresa, con el propósito de alcanzar los objetivos de la organización. Esto permite a los responsables de la administración de la compañía manejarla de forma efectiva y eficiente. (Alexandra Arguello, 2020, pág. 13).

El proceso administrativo ofrece diversas ventajas para una empresa, entre las que destacan: la capacidad de tener una planificación a futuro constante, la definición clara de acciones a tomar en varios escenarios posibles, la fijación de objetivos a corto, mediano y largo plazo, la optimización eficiente de los recursos, la prevención de gastos innecesarios y el potencial aumento de productividad mediante una mejora en la coordinación del equipo (López, 2019).

De acuerdo con Martínez (2022), la gestión es un conjunto de acciones que deben llevarse a cabo para alcanzar un objetivo específico, tal como la solución de un conflicto o la ejecución de un trámite o proyecto en particular. Martínez también señala que hay varios términos que se pueden emplear como sinónimos de gestión, tales como dirección, administración, mando y coordinación. Por consiguiente, su definición de gestión se entiende como la realización de acciones o actividades orientadas a una meta o fin determinado. Por otro lado, Pérez (2021) define gestión como la acción y el resultado de administrar algo, lo que implica llevar a cabo los procesos necesarios para lograr un propósito comercial o personal. De esta manera, Pérez comprende la gestión como la acción de gestionar, es decir, ejecutar o administrar una serie de procedimientos con el mismo propósito o meta en mente.

Según Westreicher, se pueden distinguir varios tipos de gestión, entre los cuales se encuentran la gestión empresarial o administrativa, que consiste en una serie de estrategias y acciones orientadas al crecimiento y al valor agregado de la empresa; la gestión de carteras, que se basa en decisiones de inversión aplicadas a un conjunto de activos elegidos de manera personalizada; la gestión de proyectos, que implica la administración de recursos para llevar a cabo un proyecto en un plazo definido; la gestión ambiental, que implica la realización de tareas que promuevan el desarrollo sostenible y minimicen el impacto ambiental; la gestión social, que involucra la creación de proyectos y herramientas para fomentar la inclusión social; y la gestión del conocimiento, que se refiere a la transferencia de experiencia y conocimientos entre los miembros de una organización (Westreicher, 2020).

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados (Quiroa, 2020). Por lo tanto, es necesario conocer que

recursos posee la empresa o con cual dispone para empezar a realizar sus actividades, ya que las empresas son creadas para satisfacer necesidades de la comunidad, y de esa manera cumplir con un objetivo que es tener rentabilidad dentro del mercado.

La gestión administrativa es importante porque sirve de ayuda en la organización y situarla de manera en la cual se anticipe, ante todo, ayudando con los procedimientos que necesiten para cumplir los objetivos y contrarrestar los efectos negativos que tenga la empresa. (Etecé, 2022)

La gestión administrativa es el área de la empresa que se encarga de emplear los recursos de la empresa de la forma más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos que se ha planteado la dirección de la empresa (Sánchez, 2021). El autor redacta la gestión administrativa como un departamento dentro de la organización que de tal manera se encargue por medio de un jefe y subordinados al correcto manejo y eficaz uso de recursos, para que por medio de ello la empresa cumpla con sus metas.

Los principales beneficios que goza una empresa que implementa una gestión administrativa adecuada son variados. Uno de ellos es el aumento de la productividad, ya que adoptar los procesos administrativos de manera correcta permite una ejecución más simple y fácil. Esto optimiza el funcionamiento de todas las actividades de la empresa, resultando en un mayor rendimiento. Otro beneficio es enfocarse en la consecución de objetivos, al centrar todos los esfuerzos en lograr metas definidas mediante una planificación adecuada y un equipo de trabajo coordinado. Esta alineación maximiza el uso de los recursos, permitiendo que se utilicen de manera inteligente y eficiente, permitiendo así ahorros importantes en términos de tiempo, dinero y recursos materiales (Quiroa, 2020).

Según Quiroa (2020), la gestión administrativa tiene diversos objetivos, entre ellos, mejorar la ejecución de procesos y tareas de la organización para lograr un mejor rendimiento. Esto se logra mediante la optimización del seguimiento y control de los procedimientos internos, lo que permite una evaluación más precisa de las actividades realizadas. Además, una buena gestión administrativa contribuye a la simplificación de los procesos, lo que facilita el cumplimiento de los objetivos planteados.

Otro objetivo de la gestión administrativa es ofrecer productos y servicios de mayor calidad al mercado mediante la implementación de nuevas tecnologías. De esta manera, se logra una mayor eficiencia en las tareas y procesos que se realizan, lo que se traduce en una mejora en la competitividad de la organización. En resumen, la gestión administrativa es una herramienta esencial para maximizar el rendimiento, simplificar procesos y ofrecer mejores productos y servicios al mercado.

La gestión administrativa es un proceso que se compone de cuatro funciones principales. La primera es la planificación, la cual implica el diseño de metas y objetivos, así como la identificación de los recursos y actividades necesarias para alcanzarlos en un periodo determinado. La segunda función es la organización, que se enfoca en diseñar una estructura que permita la distribución de los recursos humanos y económicos de la empresa para llevar a cabo el trabajo y alcanzar las metas trazadas. Esto implica determinar las áreas de la organización, agrupar las tareas según los puestos de trabajo y seleccionar a los empleados adecuados para dichos puestos. La dirección es la tercera función, y consiste en motivar a los empleados, mantener una comunicación eficaz con todas las áreas de la organización y supervisar el progreso diario para tomar decisiones adecuadas, reorientar actividades, corregir problemas y evaluar resultados. Por último, la función

de control se enfoca en verificar que las tareas diarias se estén realizando de manera adecuada para optimizar la toma de decisiones y asegurarse de que se alcancen los objetivos trazados.

Según Azkue (2023), la planificación es un modelo que brinda orientación para llevar a cabo diferentes proyectos y objetivos. Se trata de un registro estructurado que describe de manera organizada los procedimientos, recursos y tiempo requeridos para resolver un problema específico o alcanzar metas empresariales. A través de la planificación, se determinan las actividades necesarias para la vida diaria o de negocios, anticipando el futuro y ofreciendo alternativas para abordar cualquier inquietud que surja.

En cualquier empresa es fundamental contar con una planificación para establecer las acciones a realizar en el lapso laboral. En esta etapa se fijan los propósitos que se desean lograr en un corto, medio o largo tiempo. También se crean diversas estrategias que sean eficaces para alcanzar los objetivos planteados (Mariño, 2022).

El escritor identifica los tipos primarios de planificación, que comprenden la planificación estratégica, que abarca un plan empresarial completo y que depende de la toma de decisiones gerenciales, de objetivos a largo plazo y de la estructura empresarial; la planificación táctica, que implica revisar objetivos generales para establecer objetivos precisos, cuya ejecución se basa en los responsables o los departamentos ubicados dentro de la estructura de una organización; la planificación operativa, cuya meta es asegurar un buen desempeño en un corto o mediano plazo, centrándose en los recursos, en su uso y en las actividades necesarias para lograr los objetivos; y finalmente, la planificación normativa, que se basa en una serie de lineamientos y normas que la gerencia decide para un período específico con el fin de cumplir objetivos (Azkue, 2023).

De acuerdo con Etecé (2022), la organización se refiere a la asignación de tareas entre los distintos equipos de trabajo que integran una compañía. Este proceso se considera como la segunda fase del proceso administrativo y tiene una naturaleza mecánica, ya que consiste en la división de las actividades planificadas en departamentos, con el fin de que los trabajos sean realizados por personas especializadas en cada área y colaborar mutuamente dentro de la empresa.

La escritora Elena Díaz (2019) distingue diversos tipos de organización en las empresas. Uno de ellos es la estructura organizativa, que se refiere a la forma en que se establecen las relaciones entre los miembros de la empresa a través de una comunicación adecuada y una coordinación eficiente. Las estructuras organizativas clásicas son modelos tradicionales que, aunque carecen de flexibilidad, son comunes en muchas compañías. En cambio, la estructura organizativa jerárquica es una pirámide en la que los jefes supervisan a sus subordinados y transmiten información de su departamento. La estructura organizativa funcional se diseña para evitar la redundancia de tareas y se enfoca en la especificación de funciones en cada departamento o área. Por último, la estructura organizativa mixta es una combinación de las dos anteriores, con un enfoque centralizado y con especialización en diferentes niveles como apoyo técnico o funcional (pp. 10-12).

La dirección, que es la tercera etapa del proceso administrativo, forma parte de una fase dinámica en la que se llevan a cabo las acciones directamente por el jefe o la persona encargada de dirigir las actividades. Por tanto, se requiere de un gerente que tenga la capacidad para tomar decisiones apropiadas y una inteligencia superior que le permita llevar a cabo todas las actividades tal y como se planificaron (Mariño, 2022).

La función de la dirección es primordial para el correcto almacenamiento de la administración. Su tarea es poner en práctica los objetivos fijados durante las etapas anteriores

(planificación y organización) para conseguir el mejor rendimiento posible de la estructura organizativa. Es fundamental tener una buena dirección no solo para la prevención y previsión empresarial, sino también para la motivación de los empleados, a través de una comunicación fluida, una gestión prudente y un enfoque lejos de actitudes tiránicas o cualquier otro tipo de conducta negativa.

Alexandra Arguello (2020) enfatiza la responsabilidad del administrador por el resultado de una decisión. La búsqueda constante del éxito de cualquier organización radica en la selección de alternativas, lo que se representa mediante decisiones (p. 34). Para garantizar que estas decisiones sean exitosas, la documentación y una base sólida deben respaldar las elecciones que se toman con certeza. Esto, a su vez, conduce al logro de los resultados deseados.

En la fase de integración, se requiere reunir los recursos y elementos necesarios para llevar a cabo la decisión tomada previamente. Entre las estrategias a implementar, se puede destacar el reclutamiento, el aumento o sustitución del personal, con el fin de contar con las habilidades necesarias para ejecutar la tarea. La capacitación también resulta clave, ya que se brindan las herramientas teóricas, prácticas o conceptuales al personal ya existente. Por último, la renovación pasa por la adquisición de nuevos materiales, equipos y herramientas, para cumplir con la decisión tomada (Etecé, 2021).

La motivación en el proceso de gestión es un elemento esencial en el logro de los objetivos. La motivación se entiende como un conjunto de estímulos que influyen en la forma de comportarse de una persona (Alexandra Arguello, 2020, p. 38).

El liderazgo es una cualidad que es importante en una organización. Un líder es alguien que puede influir en los demás y tiene poder de gestión. La Real Academia Española define a un

líder como una persona que dirige o lidera un partido político, grupo social u otra comunidad (Alexandra Arguello, 2020, pág. 44).

La comunicación representa una actividad en el proceso de gestión. La Real Academia Española define la comunicación como una persona que expresa sus sentimientos a uno o varios objetos, amigos o adversarios. La comunicación es un elemento esencial de las relaciones humanas. La comunicación se puede definir como el proceso mediante el cual se transmite y recibe información dentro de un grupo social (Alexandra Arguello, 2020, pág. 50).

La autora Alexandra Arguello (2020) distingue entre varios tipos de comunicación, por ejemplo: la comunicación descendente puede ser oral o escrita y es el tipo de comunicación más utilizado en el que la información desciende a través de la jerarquía de la organización. Una de las desventajas de este estilo de comunicación es que implica la posibilidad de que el mensaje se distorsione; se considera que la comunicación ascendente se da entre subordinados y superiores; la comunicación lateral es una fuente importante de comunicación y encarna el trabajo de la misma estructura. intercambio de información entre personas, como departamentos, la comunicación horizontal también se utiliza en la gestión de una organización (p. 52).

Editorial Etecè (2021) afirma que el liderazgo y la supervisión no solo deben tomar decisiones y determinar que se implementen correctamente, sino que también deben mantener abiertos los canales de retroalimentación y control para percibir la efectividad de los cambios introducidos, identificar complicaciones, percibir los cambios provocados por amenazas y oportunidades, en definitiva, dotar a la dirección de la información necesario para poder volver a tomar decisiones, mantener así el circuito en marcha.



Editorial Etecé (2022) define el control como el papel de la función de control para asegurar el camino al éxito de la empresa. Sabiendo que el control es la etapa final del proceso administrativo que incluye dar retroalimentación a todas las etapas y verificar que todo vaya según lo planeado para que la empresa realice sus actividades de manera ordenada y correcta de esta manera el gerente de la empresa se encarga de verificar que todo va según lo acordado.

El control administrativo con la ayuda de la tecnología empresarial y la transformación digital es importante porque: permite la creación y ejecución de conocimiento relevante de la manera correcta para utilizar y optimizar los recursos disponibles para el funcionamiento de la organización; hace más eficientes los esfuerzos humanos; permite el crecimiento sostenible; generar información relevante sobre el tratamiento adecuado de los recursos operativos, especialmente los recursos humanos, los cuales son elementos fundamentales en toda organización que deben ser atendidos para su reflejo y posible migración a otras organizaciones; medir el desempeño y generar información relevante para los cambios relacionados con la mejora de la organización operaciones; reducir los costos de operación.

Entre las funciones administrativas que se encuentran bajo el control administrativo, se encuentran una serie de características comunes: evaluación y seguimiento de procesos: mediante la observación de las actividades de la organización, encaminadas a medir su funcionamiento y el nivel de eficiencia que produce; elaboración de patrones e indicadores: en la observación se deben utilizar entonces controles administrativos adecuados para establecer ratios o niveles óptimos de producción, operaciones, etc.; buscando la eficiencia: los controles administrativos buscan eliminar las discrepancias entre la planificación y la ejecución. Para ello requiere de procesos administrativos y productivos lo más cercanos posibles a los sugeridos por la fuente: identificación de anomalías: teniendo en cuenta los puntos anteriores, el control debe identificar errores o

violaciones de procedimiento que se presenten en el trabajo diario de la organización (Sánchez, 2021).

Una vez que tenemos claro los controles en los procesos administrativos, es hora de pasar a establecer los tipos existentes: los controles ex ante son aquellas actividades destinadas a evaluar y controlar las operaciones antes de que comience el proceso mismo. En este grupo hay reglas, procedimientos, etc. Previsto para ser ejecutado en la siguiente etapa; control de seguimiento. Esta fase tiene lugar en la propia fase operativa y permite que todas las actividades sigan el proceso sugerido en la fase de control anterior; finalmente, para controlar los resultados, no debemos olvidar la importancia de un análisis de evaluación de los resultados obtenidos para detectar desviaciones con respecto a los anteriores estándares definidos (Argudo, 2018).

Según College (2020) según el momento de su implementación se puede establecer la siguiente clasificación: el control previo está orientado hacia el futuro, su objetivo es prevenir los problemas antes de que ocurran, se realiza antes del inicio de las operaciones, políticas, procedimientos están diseñados y reglas para asegurar que las actividades planificadas se lleven a cabo correctamente; el control de coincidencia (concurrente) ocurre durante las operaciones e incluye actividades de dirección, seguimiento y sincronización para asegurar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y reglas previamente diseñadas: control de retroalimentación ex post (control ex post) acciones, centrarse en los resultados operativos y proponer posibles correcciones para evitar desviaciones en operaciones futuras.

Y, de acuerdo a sus funciones, se puede distinguir entre: el control de gestión compara los resultados con los objetivos y/o pronósticos para un período determinado (indicadores de gestión), aplicados horizontalmente; el control organizacional compara lo planificado con lo que se está ejecutando, mientras que la conducta, promueven procedimientos rutinarios y estandarizados; el

control gerencial expone a las organizaciones a externalidades, circunstancias y competencia, inclinándose hacia el futuro a largo plazo, cuestionando si los fines y los medios se eligen correctamente (College, 2020).

## **Marco metodológico**

Los métodos de investigación que se utilizaron en el desarrollo del estudio de caso fueron el descriptivo que por medio de ella permite realizar la conceptualización respectiva correspondiente a los aspectos fundamentales que intervienen dentro de la gestión administrativa, ayudando a la identificación de los procedimientos que la gestión permite para el desarrollo normal de las actividades dentro de la organización; también se utilizó el método analítico que permitió dar un análisis por medio de la verificación de las etapas de la gestión administrativa como son; la planificación, organización, dirección y control con el propósito de revisar que se lleven a cabo correctamente.

Las técnicas que se utilizó para la realización y adecuación del presente estudio de caso fueron: encuesta y entrevista, la encuesta estuvo dirigida a los empleados de la empresa COPANEC S.A. para verificar que las etapas del proceso administrativo se cumplan, la encuesta constó de 10 preguntas cerradas, la segunda técnica que se utilizó fue la entrevista al gerente de la entidad, mediante la formulación de 11 preguntas de manera abierta, para examinar que factores del proceso administrativo influyen dentro de la organización.

Los instrumentos utilizados dentro de la recopilación de información fueron: en la encuesta, el cuestionario de preguntas, que como resultado se obtuvo el análisis y tabulación de las 10 preguntas realizadas. El segundo instrumento utilizado en la entrevista fue la guía de entrevista que constó de 11 preguntas abiertas realizadas al gerente de la empresa, y que se obtuvo como resultado un reporte de entrevista.

## Resultados

### Resultados de la entrevista aplicada al gerente de la empresa COPANEC S.A.

| Cuestionamiento  | Aspectos relevantes   |
|--|---|
| ¿Usted planifica las actividades a realizar al inicio de cada periodo económico? Y ¿cómo analiza las vías alternativas en caso de que exista dificultades? | Si, se planifican en el momento que se vaya a realizar los proyectos. Se analiza las alternativas en el instante que tengamos un inconveniente. |
| ¿Analiza los problemas a futuro que pueda tener la empresa?  | Se analizan en al momento que suceda el problema.   |
| ¿Cree que la comunicación es eficaz en la empresa y de qué manera se lleva a cabo?   | Considero que la comunicación es buena, aunque en ocasiones existen conflictos internos, pero se trata de mejorar.                              |
| ¿De qué manera motiva usted a su personal de trabajo?  | El personal se motiva mediante incentivos de reconocimiento a aquellos que se destaquen de manera positiva, altruista, solidaria.               |

*Fuente: Entrevista aplicada al gerente de la empresa COPANEC S.A.*

*Elaborado por: Neil Alexander Garcia Ortiz*

**Resultado de la encuesta realizada a los empleados de la empresa COPANEC S.A.**

**¿Está de usted acuerdo que se debe realizar una planificación anual de todas las actividades dentro de la empresa, teniendo conocimiento de que pueda ser modificado el año siguiente?**

| <b>Orden</b> | <b>Alternativa</b>    | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-----------------------|-------------------|-------------------|
|              | Totalmente de acuerdo | 5                 | 100%              |
|              | De acuerdo            | 0                 | 0%                |
|              | Indeciso              | 0                 | 0%                |
|              | En desacuerdo         | 0                 | 0%                |
| <b>Total</b> |                       | 5                 | 100%              |

***Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.*

***Elaborado por:** Neil Alexander Garcia Ortiz*

La planificación es la primera etapa del proceso administrativo, es una de las fases mecánicas, este ayuda a enumerar todas las tareas a seguir para que la empresa mantenga su rumbo, en esta encuesta se concluyó que el 100% de los trabajadores están de acuerdo en que la planificación que se realiza dentro de la institución sea modificada cada año, con el fin de mejorar en caso de existir algún error o de idear cualquier plan de contingencia, conociendo ya los aspectos en la que se desempeñó la empresa en el periodo pasado.

**Como considera usted la comunicación dentro del establecimiento:**

| <b>Orden</b> | <b>Alternativa</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|--------------------|-------------------|-------------------|
|              | Mala               | 0                 | 0%                |
|              | Regular            | 0                 | 0%                |
|              | Buena              | 2                 | 40%               |
|              | Excelente          | 3                 | 60%               |
| <b>Total</b> |                    | <b>5</b>          | <b>100%</b>       |

*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.*

*Elaborado por: Neil Alexander Garcia Ortiz.*

En conclusión con esta pregunta, se determinó que existe una comunicación regular en los pasillos de la empresa, en un rango de pésima a excelente, el 60% de los encuestados eligió que existe una regular comunicación, que no es ni tan efectiva, ni pésima, y el otro 40% señaló que es buena, dentro de las organizaciones la comunicación debe ser eficaz por lo que muchas empresas determinan medios para poder enviar información tanto de sus superiores como entre los empleados mismos, para fortalecer lasos que ayuden a la empresa.

**¿En caso de existir un bajo rendimiento laboral cree usted que es importante que se motive a los empleados?**

| <b>Orden</b> | <b>Alternativa</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|--------------------|-------------------|-------------------|
|              | Muy importante     | 5                 | 100%              |
|              | Importante         | 0                 | 0%                |
|              | Moderadamente      | 0                 | 0%                |
|              | Sin importancia    | 0                 | 0%                |
| <b>Total</b> |                    | 5                 | 100%              |

*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.*

*Elaborado por: Neil Alexander Garcia Ortiz.*

La motivación es una parte esencial dentro de cada ser, no solo en el ámbito empresarial, sino también en la vida cotidiana, porque ayudan a obtener un carácter positivo al momento de realizar cualquier actividad, los encuestados concluyeron que es muy importante la motivación, es un impulso que influye dentro de cada persona a realizar determinadas acciones, la motivación no solo debe ser monetaria en las empresas, si no actitudinales, emotivas que ayuden al pensar de los trabajadores a superarse cada día, en cada cosa que estén realizando.



**¿Está usted de acuerdo en crear alternativas o planes de contingencia para poder prevenir problemas a futuro dentro de la empresa?**

| <b>Orden</b> | <b>Alternativa</b>    | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-----------------------|-------------------|-------------------|
|              | Totalmente de acuerdo | 5                 | 100%              |
|              | De acuerdo            | 0                 | 0%                |
|              | Indeciso              | 0                 | 0%                |
|              | En desacuerdo         | 0                 | 0%                |
| <b>Total</b> |                       | 5                 | 100%              |

*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.*

*Elaborado por: Neil Alexander Garcia Ortiz*

Dentro de cada empresa es importante planificar las actividades a largo plazo, por ende enlistar alternativas para saber qué acciones tomar a futuro, en caso de que existiera algún inconveniente o alguna anomalía mientras se está realizando las actividades de la empresa es netamente importante, en la encuesta realizada el 100% de las personas encuestadas están “Totalmente de acuerdo” con que se deba realizar este tipo de acciones, los trabajadores tienen conocimiento que prevenir o anticiparse a este tipo de acontecimientos ayudan de manera favorable a la empresa.

## **Discusión de resultados**

El proceso administrativo es un pilar importante dentro de las organizaciones, porque a partir de ahí se forman metas y objetivos que para una empresa por medio de sus empleados querrá alcanzar, dentro del periodo anual laboral existirán diferentes funciones y actividades a realizar para cumplir con las metas determinadas, esto se lo denomina planificación, que es usualmente realizada al inicio de las labores para así constatar que procedimientos tomar en cada acción, y tener los recursos suficientes al momento de suscitar un inconveniente o controversia.

Mediante la interpretación de los resultados obtenidos de la entrevista realizada al gerente de la entidad se obtuvo que la planificación es deficiente dentro de la empresa porque la realizan momentos antes de ser ejecutada todas las actividades, es importante señalar que las planificaciones se deben realizar al inicio de cada periodo económico para lograr una administración efectiva del tiempo y de los recursos, a pesar de ello, la planificación no es suficiente, ya que siempre pueden existir dificultades que alteren el desarrollo del proyecto. Por lo tanto, Azkue (2023) indica que es importante analizar y tener previstas vías alternativas para solucionar los problemas que puedan surgir. La capacidad de adaptarse y encontrar soluciones creativas es esencial para superar obstáculos y alcanzar los objetivos.

Según la información recopilada en la entrevista se determinó que los problemas que se presentan en la empresa son analizados al momento en que ocurren, sin ningún control previo o anticipación, si bien es cierto que es importante estar siempre preparados para las posibles dificultades que puedan surgir en una compañía, no hay manera de anticipar todos los obstáculos que se pudieran presentar en el futuro. Lo que sí se puede hacer es estar siempre alerta a las señales y cambios del mercado y del entorno empresarial, y tener planes de contingencia en caso de emergencia. Según Quiroa (2020), el éxito de una empresa se basa en su capacidad de adaptarse a

los cambios constantes e impredecibles del mercado y de la sociedad, y en tener una visión a largo plazo que tenga en cuenta los posibles escenarios futuros.

Mediante la encuesta realizada a los empleados de la empresa, la planificación anual es importante, se determinó que el 100% de los encuestados está de acuerdo que se realicen planificaciones anuales, porque permite tener una visión clara de los objetivos a cumplir a largo plazo y establecer prioridades para alcanzarlos. Además, permite establecer metas específicas y medibles para cada área de la empresa, lo que permite monitorear el progreso de cada una de ellas. La flexibilidad de poder modificar la planificación en el siguiente año permite adaptarse a las situaciones cambiantes del mercado y de la empresa.

Como resultado de la investigación realizada a los empleados se indica que la comunicación no es asertiva dentro del establecimiento, aunque el 60% de los encuestados considera que la comunicación es regular, es decir, no es excelente, esto significa que hay un margen que mejorar para la empresa en cuanto a la forma en la que se comunican entre los empleados. El hecho de que solo el 40% de los encuestados considere que la comunicación es buena, muestra que la empresa debe trabajar en fortalecer la comunicación entre sus trabajadores, Según Arguello (2020), una buena comunicación es fundamental para crear un ambiente de trabajo satisfactorio y para que la empresa pueda alcanzar sus objetivos de manera más efectiva. Es importante que las empresas establezcan medios efectivos para enviar información entre los empleados y también entre los superiores y los subordinados.

En el caso de existir un bajo rendimiento laboral, es necesario que se motive a los empleados para que aumenten su productividad en el trabajo. La motivación puede venir de muchas fuentes, como por ejemplo el reconocimiento y el apoyo por parte de los líderes de la empresa, los incentivos económicos y no económicos, la retroalimentación positiva y la

capacitación constante. Es importante que los empleados se sientan valorados y escuchados, así como también que se les brinden oportunidades de crecimiento y desarrollo en su carrera profesional. Una fuerza laboral motivada puede llevar a una mayor eficiencia en la producción, una mejor calidad en el trabajo y finalmente, un aumento en la rentabilidad de la empresa. Por estas razones, es de gran importancia motivar a los empleados y lograr una sinergia beneficiosa y positiva entre la empresa y sus trabajadores.

A través de la información recaudada por medio de la encuesta aplicada a los empleados, el 100% de los encuestados se determinó que está totalmente de acuerdo en que se creen planes de contingencia, se debe tener en cuenta que el plan de contingencia es importante para poder minimizar riesgos y aumentar la eficiencia en la empresa. Además, es necesario realizar un análisis de los posibles escenarios que podrían presentarse en la empresa y en función de estos establecer planes alternativos, ya que esto permitirá tomar decisiones más rápidas y eficaces en caso de una eventualidad.

## **Conclusiones**

La gestión administrativa es fundamental para el éxito de cualquier empresa. A través de la implementación de procesos eficientes de gestión de documentos, manejo de personal y finanzas, se pueden optimizar los recursos y maximizar la productividad. El uso de herramientas tecnológicas y el fomento de una cultura de mejora continua también son clave para mantener una gestión administrativa efectiva. Además, una buena gestión administrativa también contribuye a mantener relaciones saludables con colaboradores, clientes y proveedores, una gestión administrativa adecuada puede hacer la diferencia entre el éxito y el fracaso empresarial.

La planificación dentro de las empresas es importante, ayuda de manera sistemática a tener un orden al momento de llevar a cabo ciertas tareas o actividades que forman parte de las labores diarias de la empresa, las actividades se deben enlistar en orden y de manera clara, siendo puntuales para que al momento de ser desarrolladas puedan tener un enlace cada una de las tareas a seguir, dentro de ellas debe estar anexado los planes de contingencia o segundas opciones para que, de esta forma ayuden a la sostenibilidad de la empresa frente a las inquietudes y controversias que se le interpongan.

La comunicación es un elemento vital en toda empresa ya que permite una gestión adecuada de los objetivos y recursos, así como la identificación de posibles problemas y oportunidades. La eficacia de la comunicación dentro de la empresa depende en gran medida de la calidad de la información que se transmite y de la habilidad de los empleados para recibirla y transmitirla adecuadamente. Asimismo, la falta de una comunicación clara y efectiva puede generar desinformación, desmotivación y conflictos, reducir el rendimiento y rentabilidad de la empresa. Por lo tanto, mejorar la comunicación interna debe ser una de las principales

preocupaciones de toda empresa, ya que esto puede mejorar el clima laboral, reducir los errores y aumentar la competitividad en el mercado.

## **Recomendaciones**

- Modificar la planificación anual al inicio de cada periodo económico en la que se detallen las actividades a realizar, con el fin de optimizar recursos y corregir errores cada año.
- Realizar planes alternativos o planes de contingencia, de tal manera que ayude sistemáticamente a la resolución de problemas al momento de suscitarse.
- Definir las actividades que debe realizar el personal de trabajo, y asignarles responsabilidad para que las tareas que ejecuten sean acordes a lo planificado.
- Construir un canal de comunicación específico para los empleados, de tal manera que agilite el enlace de todos los trabajadores de la empresa, para que los trabajos estén coordinados.

## Referencias

- Acosta, N. (2020). *Administración II*. Ciudad de México: Klik saluciones educativas.
- Alexandra Arguello, M. L. (2020). *ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ELEMENTOS BÁSICOS*. Bolivar : PONS PUBLISHING HOUSE / PONS ASBL.
- Argudo, C. (25 de Enero de 2018). *emprendepyme.net*. <https://emprendepyme.net/etapas-del-proceso-administrativo.html>
- Azkue, I. d. (20 de Enero de 2023). *ENCICLOPEDIA HUMANIDADES*.  
<https://humanidades.com/planificacion/>
- College, D. (28 de Enero de 2020). *Gestiopolis* . <https://www.gestiopolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/>
- Etecé, E. (2 de Febrero de 2022). *concepto*. <https://concepto.de/proceso-administrativo/>
- Etecé, E. (17 de Agosto de 2022). *concepto* . <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- López, J. F. (1 de Abril de 2019). *Economipedia* .  
<https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- Mariño, C. (25 de Enero de 2022). *LinkedIn* . <https://es.linkedin.com/pulse/proceso-administrativo-qu%C3%A9-es-etapas-planeaci%C3%B3n-y-carina-mari%C3%B1o>
- Martínez, A. (4 de Abril de 2022). *ConceptoDefinición*. <https://conceptodefinition.de/gestion/>
- Pérez, J. (2 de Noviembre de 2021). *Definicion.DE*. <https://definicion.de/gestion/>
- Quiroa, M. (1 de Enero de 2020). *Economipedia* .  
<https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>



Quiroa, M. (1 de Noviembre de 2020). *Economipedia* .

<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>

Ramírez, C. (2022). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Roldán, P. (1 de Marzo de 2020). *Economipedia* .

<https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>

Sánchez, A. (1 de Febrero de 2021). *DEUSTO FORMACIÓN*.

<https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>

Westreicher, G. (1 de Agosto de 2020). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

## Anexos

### Encuesta aplicada a los empleados

¿Está de usted acuerdo que se debe realizar una planificación anual de todas las actividades dentro de la empresa, teniendo conocimiento de que pueda ser modificado el año siguiente?

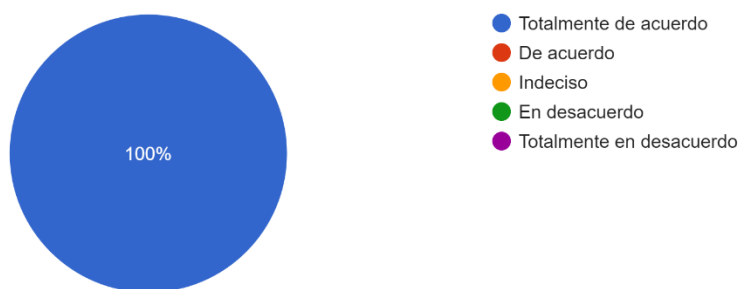
Tabla N°1

| Orden        | Alternativa           | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-----------------------|------------|------------|
| 1            | Totalmente de acuerdo | 5          | 100%       |
|              | De acuerdo            | 0          | 0%         |
|              | Indeciso              | 0          | 0%         |
|              | En desacuerdo         | 0          | 0%         |
| <b>Total</b> |                       | 5          | 100%       |

*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.*

*Elaborado por: Neil Alexander Garcia Ortiz*

Gráfico 1



*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.*

*Elaborado por: Neil Alexander Garcia Ortiz*

La planificación es la primera etapa del proceso administrativo, es una de las fases mecánicas, este ayuda a enumerar todas las tareas a seguir para que la empresa mantenga su rumbo, en esta encuesta se concluyó que el 100% de los trabajadores están de acuerdo en que la planificación que

se realiza dentro de la institución sea modificada cada año, con el fin de mejorar en caso de existir algún error o de idear cualquier plan de contingencia, conociendo ya los aspectos en la que se desempeñó la empresa en el periodo pasado.

**¿Los empleados tienen claro las funciones o actividades que deben realizar en sus respectivas áreas?**

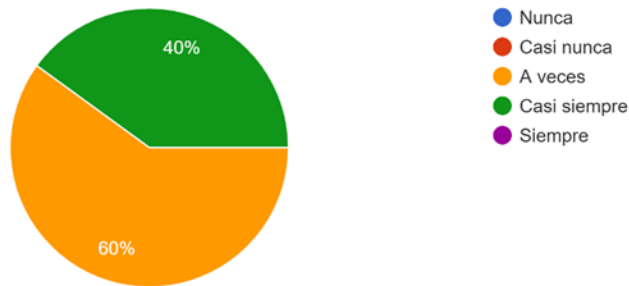
**Tabla N°2**

| Orden        | Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|--------------|------------|-------------|
| 2            | Nunca        | 0          | 0%          |
|              | A veces      | 3          | 60%         |
|              | Casi siempre | 2          | 40%         |
|              | Siempre      | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> |              | <b>5</b>   | <b>100%</b> |

*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.*

*Elaborado por: Neil Alexander Garcia Ortiz*

**Gráfico 2**



*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.*

*Elaborado por: Neil Alexander Garcia Ortiz*

En la encuesta realizada se demostró que en ocasiones tienen claro que actividades a realizar dentro de la organización, el 60% de encuestados contestó “A veces” y el 40% “Casi siempre” teniendo

en cuenta que dentro de cada empresa debe existir una respuesta mutua y favorable, que todos los trabajadores estén al tanto de las actividades y de las funciones a realizar, esto para disminuir largas horas de trabajo optimizando tiempo y recursos con el fin de ayudar a la empresa, para cumplir con las metas y objetivos ya establecidos

**¿Usted cree que la distribución de trabajo dentro de la empresa es la adecuada?**

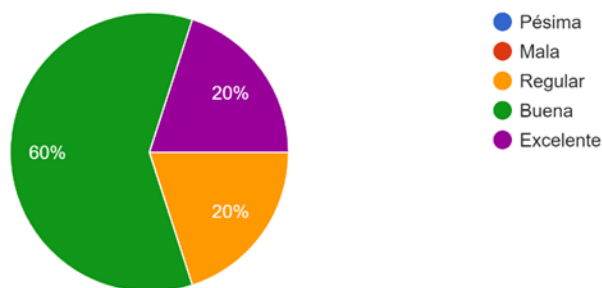
**Tabla N°3**

| Orden        | Alternativa | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|-------------|------------|-------------|
| 3            | Mala        | 0          | 0%          |
|              | Regular     | 1          | 20%         |
|              | Buena       | 3          | 60%         |
|              | Excelente   | 1          | 20%         |
| <b>Total</b> |             | <b>5</b>   | <b>100%</b> |

*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.*

*Elaborado por: Neil Alexander Garcia Ortiz.*

**Gráfico 3**



*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.*

*Elaborado por: Neil Alexander Garcia Ortiz*

En esta pregunta de la encuesta existe un debate claramente, el 60% de los encuestados dice que existe una buena distribución de trabajo, el 20% eligió que es excelente y el otro 20% deicidio

que es regular, que puede mejorar, se concluyó que no está prestablecido la buena distribución de trabajo en la empresa, teniendo en cuenta que las actividades deben ser asignadas a personal altamente capacitado para realizarla, porque no estaría correcto designar tareas o actividades a un empleado que no tiene conocimiento sobre que tiene que hacer y como lo tiene que hacer.

**¿Se efectúa reuniones entre los jefes de cada departamento para verificar que se esté llevando a cabo todas las actividades planificadas?**

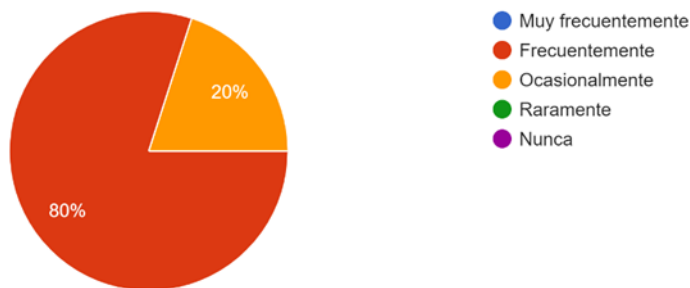
**Tabla N°4**

| Orden        | Alternativa        | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|--------------------|------------|------------|
| 4            | Muy frecuentemente | 0          | 0%         |
|              | Frecuentemente     | 4          | 80%        |
|              | Ocasionalmente     | 1          | 20%        |
|              | Nunca              | 0          | 0%         |
| <b>Total</b> |                    | 5          | 100%       |

*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.*

*Elaborado por: Neil Alexander Garcia Ortiz.*

**Gráfico 4**



*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.*

*Elaborado por: Neil Alexander Garcia Ortiz.*

En esta pregunta se concluyó que el 80% tiene conocimiento que frecuentemente se reúnen sus superiores a hablar de temas referente a la planificación y de cómo se están llevando a cabo dentro de la empresa, las reuniones tiene que ser continuas, ayudan a verificar que se estén tomando decisiones correctas, para el bien de la empresa, el otro 20% eligió que ocasionalmente lo realizan, en esta empresa no es frecuente que los jefes se reúnan, quizás lo hagan por diferentes circunstancias, pero este tipo de acciones denotan el déficit que padece esta organización.

**Como considera usted la comunicación dentro del establecimiento:**

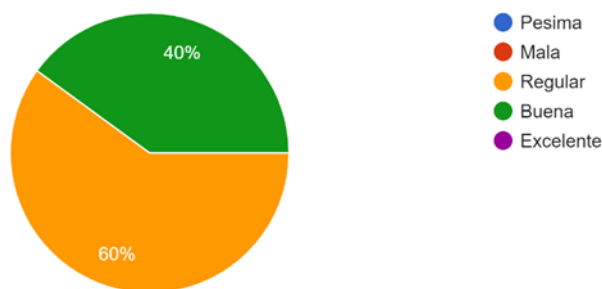
**Tabla N °5**

| <b>Orden</b> | <b>Alternativa</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|--------------------|-------------------|-------------------|
| 5            | Mala               | 0                 | 0%                |
|              | Regular            | 0                 | 0%                |
|              | Buena              | 2                 | 40%               |
|              | Excelente          | 3                 | 60%               |
| <b>Total</b> |                    | 5                 | 100%              |

*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.*

*Elaborado por: Neil Alexander Garcia Ortiz.*

**Gráfico 5**



*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.*

*Elaborado por: Neil Alexander Garcia Ortiz*

En conclusión con esta pregunta, se determinó que existe una comunicación regular en los pasillos de la empresa, en un rango de pésima a excelente, el 60% de los encuestados eligió que existe una regular comunicación, que no es ni tan efectiva, ni pésima, y el otro 40% señaló que es buena, dentro de las organizaciones la comunicación debe ser eficaz por lo que muchas empresas determinan medios para poder enviar información tanto de sus superiores como entre los empleados mismos, para fortalecer las que ayuden a la empresa.

**¿En caso de existir un bajo rendimiento laboral cree usted que es importante que se motive a los empleados?**

**Tabla N°6**

| Orden        | Alternativa     | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-----------------|------------|------------|
| 6            | Muy importante  | 5          | 100%       |
|              | Importante      | 0          | 0%         |
|              | Moderadamente   | 0          | 0%         |
|              | Sin importancia | 0          | 0%         |
| <b>Total</b> |                 | 5          | 100%       |

*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.*

*Elaborado por: Neil Alexander Garcia Ortiz.*

**Gráfico 6**



*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.*

*Elaborado por: Neil Alexander Garcia Ortiz.*

La motivación es una parte esencial dentro de cada ser, no solo en el ámbito empresarial, si no también en la vida cotidiana, porque ayudan a obtener un carácter positivo al momento de realizar cualquier actividad, los encuestados concluyeron que es muy importante la motivación, es un impulso que influye dentro de cada persona a realizar determinadas acciones, la motivación no solo debe ser monetaria en las empresas, si no actitudinales, emotivas que ayuden al pensar de los trabajadores a superarse cada día, en cada cosa que estén realizando.

### ¿Con qué frecuencia se realiza el control de las actividades asignadas?

**Tabla N°7**

| Orden        | Alternativa        | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|--------------------|------------|------------|
| 7            | Muy frecuentemente | 0          | 0%         |
|              | Frecuentemente     | 5          | 100%       |
|              | Ocasionalmente     | 0          | 0%         |
|              | Nunca              | 0          | 0%         |
| <b>Total</b> |                    | 5          | 100%       |

*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.*

*Elaborado por: Neil Alexander Garcia Ortiz*

**Gráfico 7**



*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.*

*Elaborado por: Neil Alexander Garcia Ortiz*



El control es una parte principal del proceso administrativo, siendo ella la que se regule y se retroalimente de todo lo planificado, para que se esté llevando de una manera correcta y coordinada, en la encuesta realizada se concluyó que en la empresa frecuentemente se realizan controles en las actividades asignadas, un rango menos de lo favorable, COPANEC S.A. es una empresa dedicada a la construcción y fiscalización de obras, esta fase ayuda a la empresa corroborando y verificando que las tareas ya preestablecidas se estén llevando a cabo de la mejor forma.

**¿Está usted de acuerdo en crear alternativas o planes de contingencia para poder prevenir problemas a futuro dentro de la empresa?**

**Tabla N°8**

| <b>Orden</b> | <b>Alternativa</b>    | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-----------------------|-------------------|-------------------|
| 8            | Totalmente de acuerdo | 5                 | 100%              |
|              | De acuerdo            | 0                 | 0%                |
|              | Indeciso              | 0                 | 0%                |
|              | En desacuerdo         | 0                 | 0%                |
| <b>Total</b> |                       | 5                 | 100%              |

*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.*

*Elaborado por: Neil Alexander Garcia Ortiz*

**Gráfico 8**



*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.*

*Elaborado por: Neil Alexander Garcia Ortiz*

Dentro de cada empresa es importante planificar las actividades a largo plazo, por ende enlistar alternativas para saber qué acciones tomar a futuro, en caso de que existiera algún inconveniente o alguna anomalía mientras se está realizando las actividades de la empresa es netamente importante, en la encuesta realizada el 100% de las personas encuestadas están “Totalmente de acuerdo” con que se deba realizar este tipo de acciones, los trabajadores tienen conocimiento que prevenir o anticiparse a este tipo de acontecimientos ayudan de manera favorable a la empresa.

### ¿De qué manera funciona la dirección recibida por parte de sus superiores?

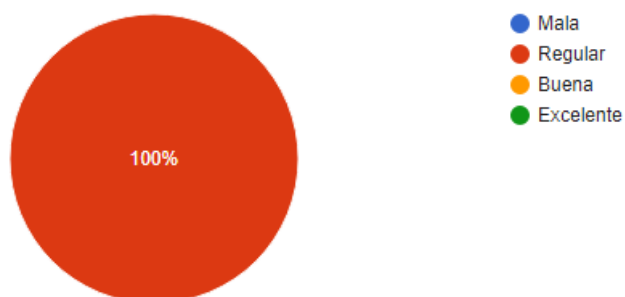
**Tabla N°9**

| Orden        | Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------|------------|------------|
| 9            | Mala        | 0          | 0%         |
|              | Regular     | 5          | 100%       |
|              | Buena       | 0          | 0%         |
|              | Excelente   | 0          | 0%         |
| <b>Total</b> |             | 5          | 100%       |

*Fuente:* Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.

*Elaborado por:* Neil Alexander Garcia Ortiz.

**Gráfico 9**



*Fuente:* Encuesta aplicada a los empleados de la empresa.

*Elaborado por:* Neil Alexander Garcia Ortiz.

Se determinó que, en la empresa, el gerente o jefe encargado de ella, si tiene un liderazgo aceptable, el 100% de los encuestados eligió “Regular” con el dirección asumida por parte de sus superiores, el liderazgo es una característica que no todos los jefes poseen, ayuda a que la empresa salga a flote y tome un rumbo positivo en el mercado, teniendo en cuenta que el jefe con liderazgo ayuda a mejorar a sus empleados, sacando el máximo potencial de ellos, motivándolos, dirigiéndolos para que así se puedan cumplir las metas y objetivos de la empresa.

## Entrevista aplicada al gerente

---

**Entrevista realizada al gerente de la empresa COPANEC S.A.**

---

**Objetivo:** Identificar los factores que influyen en la gestión administrativa

---

### Descripción

| Orden | Cuestionamiento   | Aspectos relevantes   |
|-------|---|---|
| 1     | <b>¿Qué objetivos tiene planeado con la empresa?</b>  | Cumplir todas las metas proyectadas a corto, mediano y largo plazo  |
| 2     | <b>¿Qué acciones realiza para lograr dichos objetivos?</b>  | Se ejecutan los trabajos de manera ordenada y sistemática, teniendo un fuerte contingente humano que labora.                                    |
| 3     | <b>¿Usted planifica las actividades a realizar al inicio de cada periodo económico? Y ¿cómo analiza las vías alternativas en caso de que exista dificultades?</b> | Si, se planifican en el momento que se vaya a realizar los proyectos. Se analiza las alternativas en el instante que tengamos un inconveniente. |
| 4     | <b>¿Analiza los problemas a futuro que pueda tener la empresa?</b>  | Se analizan en al momento que suceda el problema.   |
| 5     | <b>¿Verifica que el personal este correctamente capacitado para realizar los trabajos asignados en cada departamento, y de qué manera lo supervisa?</b>           | Cada una de las personas son contratadas dependiendo la cantidad que requerimos para la obra. Se supervisa que si sigan las indicaciones.       |
| 6     | <b>¿Cree que la comunicación es eficaz en la empresa y de qué manera se lleva a cabo?</b>   | Considero que la comunicación es buena, aunque en ocasiones existen conflictos internos, pero se trata de mejorar.                              |

---

|    |  |   |
|----|--|---|
| 8  | <b>¿De qué manera motiva usted a su personal de trabajo?</b>   | El personal se motiva mediante incentivos de reconocimiento a aquellos que se destaquen de manera positiva, altruista, solidaria. |
| 9  | <b>¿Qué procedimientos toma para un personal desmotivado?</b>  | Empezaría buscando la razón de su desmotivación, y buscaría las posibles soluciones, mediante el dialogo personalizado.           |
| 10 | <b>La retroalimentación es importante dentro de las empresas, ¿De qué manera verifica que esta se lleve a cabo?</b>                      | Se verifica mediante test trimestrales.   |
| 11 | <b>¿Se verifica si los resultados de crecimiento económico que tiene la empresa al finalizar el año son los esperados? De qué manera</b> | Mediante el balance anual presentado por los contadores, en el cual se verifican si se cumplieron los objetivos propuestos o no.  |

*Fuente: Entrevista aplicada al gerente de la empresa COPANEC S.A.*

*Elaborado por: Neil Alexander Garcia Ortiz*

## Red de temas del marco conceptual del estudio de caso

| RED DE TEMAS DEL MARCO CONCEPTUAL DEL ESTUDIO DE CASO  |                              |                                   |               |  |
|--|------------------------------|-----------------------------------|---------------|--|
| TEMA: Gestión Administrativa en la empresa COPANEC S.A. de la ciudad de Babahoyo en el periodo 2022. |                              |                                   |               |  |
| Variable   | Aspecto                      | Subtemas                          | Detalle       |  |
| Gestión Administrativa   | Definición de Gestión        | Funciones                         |               |  |
|  |                              | Características                   |               |  |
|  |                              | Ventajas                          |               |  |
|  |                              | Desventajas                       |               |  |
|  |                              | Importancia                       |               |  |
|  | Definición de Administración | Historia                          |               |  |
|  |                              | Importancia                       |               |  |
|  |                              | Características                   |               |  |
|  |                              | Tipos de administración           | Publica       |  |
|  |                              |                                   | Privada       |  |
|  | Mixta                        |                                   |               |  |
|  | Proceso administrativo       | Origen del proceso administrativo |               |  |
|  |                              | Características                   |               |  |
|  |                              | Etapas del proceso administrativo | Planificación |  |
|  |                              |                                   | Organización  |  |
|  |                              |                                   | Dirección     |  |
|  |                              |                                   | Control       |  |
|  | Importancia                  |                                   |               |  |
|  | Gestión administrativa       | Significado                       |               |  |
|  |                              | Importancia                       |               |  |
| Ventajas   |                              |                                   |               |  |
| Etapas   |                              | Planificación                     |               |  |
|  |                              | Organización                      |               |  |
|  | Dirección                    |                                   |               |  |
|  | Control                      |                                   |               |  |
|  |                              |                                   |               |  |
|  |                              |                                   |               |  |
|  |                              |                                   |               |  |

## Matriz de consistencia metodológica

| <b>MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA</b>  |                |                           |                                    |
|---|----------------|---------------------------|------------------------------------|
| <b>Gestión Administrativa en la empresa COPANEC S.A. de la ciudad de Babahoyo en el periodo 2022.</b>   |                |                           |                                    |
| <b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>  | <b>TÉCNICA</b> | <b>INSTRUMENTO</b>        | <b>EVIDENCIA</b>                   |
| Determinar el grado de aplicación de las etapas de proceso administrativo, a través de una encuesta a los empleados de la empresa, para verificar que se cumplan correctamente. | Encuesta       | Cuestionario de preguntas | Tabulación y análisis de preguntas |
| Identificar los factores que influyen en la gestión administrativa, mediante la realización de una entrevista al gerente, para examinar como intervienen dentro de la empresa.  | Entrevista     | Ficha de preguntas        | Reporte de entrevista              |

# RUC de la empresa

 > RUC > Consulta

## Consulta de RUC

RUC  
1291751101001

Razón social  
COPANEC S.A.

Estado contribuyente en el RUC  
**ACTIVO**

| Representante legal  |                            |
|----------------------|----------------------------|
| Nombre/Razón Social: | CONTRERAS LEON CARLOS ALEX |
| Identificación:      | 1204067399                 |

Contribuyente fantasma **NO**      Contribuyente con transacciones inexistentes **NO**

|                                       |  |                               |                                   |
|---------------------------------------|--|-------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Actividad económica principal</b>  | CONSTRUCCIÓN DE CARRETERAS, CALLES, AUTOPISTAS Y OTRAS VÍAS PARA VEHÍCULOS O PEATONES. |                               |                                   |
| <b>Tipo contribuyente</b>             | <b>Régimen</b>   | <b>Categoría</b>              |                                   |
| SOCIEDAD                              | GENERAL  |                               |                                   |
| <b>Obligado a llevar contabilidad</b> | <b>Agente de retención</b>   | <b>Contribuyente especial</b> |                                   |
| SI                                    | SI   | NO                            |                                   |
| <b>Fecha inicio actividades</b>       | <b>Fecha actualización</b>   | <b>Fecha cese actividades</b> | <b>Fecha reinicio actividades</b> |
| 2010-09-23                            | 2022-07-01   |                               |                                   |

[Ocultar establecimientos](#)

Establecimiento matriz:

Lista de establecimientos - 1 registro

| No. establecimiento | Nombre comercial | Ubicación de establecimiento                                      | Estado del establecimiento |
|---------------------|------------------|---|----------------------------|
| 001                 |                  | LOS RIOS / BABAHOYO / CLEMENTE BAQUERIZO / BOLIVAR 4 Y 5 DE JUNIO | ABIERTO                    |

[Nueva consulta](#)



## Carta de autorización



Babahoyo, 27 de Marzo del 2023

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

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

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos COPANEC S.A. de la ciudad de Babahoyo provincia de Los Ríos.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante GARCIA ORTIZ NEIL ALEXANDER 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: "Gestión administrativa en la empresa COPANEC S.A. de la ciudad de Babahoyo en el periodo 2022" el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

Carlos Alex Contreras León

1204067399

(copanecsa@gmail.com, 0994045152)

# Certificado Anti plagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
magister

## GARCIA ORTIZ NEIL ALEXANDER - ESTUDIO DE CASO

2%  
Similitudes



< 1% Texto entre comillas  
0% similitudes entre comillas  
0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: GARCIA ORTIZ NEIL ALEXANDER - ESTUDIO DE CASO.docx  
ID del documento: 0834889f09ec2cc4a3bc6bad45dd9cfa16a00afc  
Tamaño del documento original: 32,18 kb

Depositante: undefined Neil Alexander García Ortiz  
Fecha de depósito: 29/3/2023  
Tipo de carga: email\_submission  
fecha de fin de análisis: 29/3/2023

Número de palabras: 6484  
Número de caracteres: 42.265

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes principales detectadas

| Nº | Descripciones  | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales                       |
|----|--|-------------|-------------|---|
| 1  | <a href="https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa/">www.deustoformacion.com   ¿Qué es la gestión administrativa?   Blog Deusto Form...</a><br>4 fuentes similares | 1%          |             | Palabras idénticas : 1% (81 palabras)   |
| 2  | Documento de otro usuario #12796<br>El documento proviene de otro grupo<br>2 fuentes similares   | < 1%        |             | Palabras idénticas : < 1% (38 palabras) |

### Fuentes con similitudes fortuitas

| Nº | Descripciones  | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales                       |
|----|--|-------------|-------------|---|
| 1  | <a href="https://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/Sistema/consultas.php?id=M7110.11&amp;cluz=12">aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec   SISTEMA INTEGRADO DE CONSULTAS DE CLA...</a><br>https://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/Sistema/consultas.php?id=M7110.11&cluz=12 | < 1%        |             | Palabras idénticas : < 1% (16 palabras) |
| 2  | <a href="https://definicion.edu.lat/economia/control-administrativo.html">definicion.edu.lat   Control administrativo - Qué es, definición y concepto   2022</a><br>https://definicion.edu.lat/economia/control-administrativo.html  | < 1%        |             | Palabras idénticas : < 1% (15 palabras) |
| 3  | <a href="https://concepto.de/gestion-administrativa/">concepto.de   Gestión Administrativa - Concepto, funciones y características</a><br>https://concepto.de/gestion-administrativa/  | < 1%        |             | Palabras idénticas : < 1% (15 palabras) |
| 4  | Documento de otro usuario #16167<br>El documento proviene de otro grupo  | < 1%        |             | Palabras idénticas : < 1% (14 palabras) |
| 5  | Documento de otro usuario #101103<br>El documento proviene de otro grupo   | < 1%        |             | Palabras idénticas : < 1% (10 palabras) |