



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E**

**INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN NOVIEMBRE - ABRIL 2022**

**EXAMEN COMPLEXIVO PRUEBA PRÁCTICA**

**COMERCIO (REDISEÑADA)**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN**

**COMERCIO**

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA “BEST-  
QUALITY FRUIT S.A.” SUCURSAL SAN JUAN DEL CANTÓN**

**PUEBLOVIEJO PERIODO 2022.**

**EGRESADO:**

**DIDIMO JOEL MORAN CAMPO**

**TUTOR:**

**ING. WENDY OCAMPO ULLOA**

**AÑO 2023**

## Contenido

Resumen.....	3
Abstract.....	4
Planteamiento del Problema .....	5
Justificación .....	8
Objetivos del Estudio.....	9
Línea de Investigación .....	10
Marco Conceptual.....	11
Marco Metodológico.....	23
Resultados.....	24
Discusión de Resultados .....	26
Conclusiones .....	28
Recomendaciones .....	29
Referencias.....	30
Anexos .....	34

## **Resumen**

Por medio del presente estudio de caso denominado “Gestión administrativa de la empresa Best-Quality Fruit S.A. sucursal San Juan del cantón Pueblo Viejo periodo 2022” relaciona con la línea de investigación “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control” y la sub-línea de la carrera “Empresas e instituciones públicas y privadas”, tiene por objetivo analizar la gestión administrativa de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.” mediante la información recopilada en la organización, para evidenciar como repercute en el proceso de venta.. Para la realización del trabajo fue necesario identificar las debilidades que posee la empresa, tal como inadecuado control de ventas, déficit de sistema de inventario, no ejecuta controles de seguridad, no implementa una planificación estratégica, deficiente clima laboral, es por ello, que la organización quiere optimizar los procesos administrativos.

Para constatar las circunstancias que dieron lugar a estos inconvenientes se utilizó el método inductivo y descriptivo, que contribuyó a la obtención de información mediante la entrevista realizada al propietario y la encuesta dirigida a los colaboradores de la entidad donde se muestra que la organización tenía problemas en el área administrativa y comercialización de los bienes, en conclusión, la problemática implica a la compañía a capacitarse en relación a la gestión administrativa, con el objetivo de mejorar los procesos, el cual admita el correcto funcionamiento en el proceso de venta para la maximización de las ganancias.

### **Palabras claves:**

Cliente, empresa, gestión administrativa, procesos.

### **Abstract**

Through this case study called "Administrative management of the company Best-Quality Fruit S.A. San Juan branch of the Puebloviejo canton period 2022" relates to the line of research "Financial, Administrative, Tax Management, Audit and Control" and the sub-line of the career "Companies and public and private institutions", aims to analyze the management administration of the company "Best-Quality Fruit S.A." through the information collected in the organization, to show how it affects the sales process. To carry out the work it was necessary to identify the weaknesses that the company has, such as inadequate sales control, inventory system deficit, does not execute controls security, does not implement strategic planning, poor work environment, which is why the organization wants to optimize administrative processes.

To verify the circumstances that gave rise to these inconveniences, the inductive and descriptive method was used, which contributed to obtaining information through the interview with the owner and the survey directed to the employees of the entity where it is shown that the organization had problems in the administrative area and commercialization of the goods, in conclusion, the problem implies the company to be trained in relation to the administrative management, with the objective of improving the processes, which admits the correct functioning in the sales process for the maximization of the earnings.

#### **Keywords:**

Client, company, administrative management, processes.

## **Planteamiento del Problema**

La empresa “Best-Quality Fruit S.A.” cuya matriz se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil y su sucursal se encuentra en la parroquia San Juan, esta gerenciada por el Sr. José Luis Gutiérrez Granados con número de Ruc 0993241296001, inició sus actividades el 12 de diciembre del 2019, surge como un establecimiento de consultoría científica y técnica de agronomía, y la comercialización de insumos, tales como, productos químicos, orgánicos y de semillas, cuenta con dieciséis colaboradores en el área administrativa que se encuentran trabajando a tiempo completo. Los problemas que presenta la organización son:

En Best-Quality Fruit S.A. desconoce todos los productos que tiene en el sistema de stock lo que genera inconvenientes al momento de la distribución de los bienes, dado que, los clientes llegan a realizar cotizaciones o compra de los productos y el personal del área de ventas tiene que llamar a preguntar si el bien está disponible para la venta o no por parte de la matriz ubicada en Guayaquil, lo que conlleva que el cliente tenga que esperar hasta que se obtenga una respuesta.

No conlleva un correcto control de ventas, en cuanto a las ventas de los insumos, la rentabilidad de la organización se encuentra estática, la disminución de la demanda de los productos ha ocasionado inestabilidad económica en el comercial, las ventas no se modifican en de forma positiva, por ende, los costos de producción (pago a proveedores, colaboradores y equipos) originan un déficit en las ganancias de la entidad, dado que son gastos que es esencial que se cumplan en la organización.

El déficit de un sistema de inventario para el despacho de los productos ha originado inconvenientes en las actividades administrativas del establecimiento, a razón de que, no pueden ejecutar cobros con tarjeta de débito o crédito, por lo que, no cuentan con un Datafast que les permita realizar dichos cobros, lo que repercute en la disminución de la demanda,

debido a que, en la actualidad los usuarios buscan empresas que efectúen transacciones por medios electrónicos para llevar a cabo el pago de los bienes adquiridos.

El no ejecutar controles de seguridad para mitigar el impacto ambiental en “Best-Quality Fruit S.A.” por la comercialización del servicio y los insumos agrícolas, la cual ha ocasionado daños al medio ambiente, por la cantidad de químicos que conllevan estos bienes los cuales perjudican de manera directa a los productores sino se realiza un proceso adecuado para su implementación en los cultivos.

La organización “Best-Quality Fruit S.A.” no implementa una planificación estratégica lo que dificulta el cumplimiento de los objetivos de venta que la empresa se ha planteado, los empleados de la organización no le dan importancia al desarrollo de sus tareas o actividades, ni tienen conocimiento de cómo pueden aportar a la imagen corporativa de la entidad por medio de su trabajo, esto se ve reflejado en las metas que se quieren lograr a corto, mediano o largo plazo.

El deficiente clima laboral que existe entre el personal ha instaurado un peyorativo entorno laboral, dando lugar a conflictos, perjudicando así la imagen de la compañía; esto como resultado de malentendidos, desinformación, ocasionada por el estrés laboral en la entidad, la fatiga por la saturación de trabajo que se percibe entre los empleados internos y externos de la empresa, produciendo los conflictos y que estos afecten aún a los clientes potenciales y reales.

Los trabajadores de la empresa no tienen un conocimiento sobre las áreas donde laboran, relacionadas con la gestión administrativa y ventas, lo cual ha conllevado a riesgos a corto y mediano plazo, como la continua pérdida de clientes potenciales y reales, el déficit de productividad empresarial y el alto costo de rotación de personal, lo que produce a la disminución de la rentabilidad. Cuando se requiere tomar decisiones, el propietario no tiene

un sistema de información gerencial en el que se almacenen los diversos subsistemas que se han aplicado en lo que se va a ordenar la información con datos oportunos, lo cual no admite realizar el desarrollo de los procesos administrativos.

Una de las limitaciones de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.” es la falta de implementación de los procesos internos por parte de los trabajadores. Esto indica que, al momento de gestionar los bienes de comercialización, no existe una planificación prevista sobre la cantidad de suministro necesarios. Por tanto, la oferta no se basa en la demanda del mercado, lo que acarrea a una reducción de las ventas, y conlleva a no generar ingresos para la empresa.

“Best-Quality Fruit S.A.” no efectúa un control por parte del propietario, lo que ha generado inconvenientes con los empleados de la organización, dado que, no realizan sus actividades de manera correcta y llegan tarde a su jornada laboral, lo que ocasiono incomodidad por parte de los clientes porque tienen que esperar hasta que se abra el establecimiento para la adquisición de un servicio y un producto, lo que conlleva a que los clientes decidan por irse a la competencia a realizar las compras.

Otro de los inconvenientes que se presenta es la infraestructura inadecuada para el desarrollo de las actividades diarias que se realizan en el establecimiento comercial, por lo que es dificultoso tanto en el área de ventas, y para el de bodega, donde los diferentes tipos de productos que ingresan o salen, el cual se encuentra cerca del área de venta, en vista que, al momento de despachar los diferentes productos que se comercializan al por mayor, se ejecuta por el área de venta, puesto que esto genera molestia a los clientes, lo que afecta las ventas por las incomodidades.

## **Justificación**

El presente estudio de caso se efectúa con la finalidad de dar a conocer cuáles son los factores que afectan a la gestión administrativa de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.” en la cual se pretende realizar un análisis entorno a sus actividades comerciales y en la ejecución del proceso administrativo para obtener una mayor presencia en el mercado, de forma que se instauren pautas de orden y funcionamiento, de las actividades y responsabilidades que tiene el personal que labora en el área administrativa, contable y comercial, teniendo como finalidad el cumplimiento de los objetivos que la entidad se ha propuesto dentro del período comercial. Este trabajo es importante, dado que, consiste en evidenciar y recomendar soluciones a los problemas que se presentan en “Best-Quality Fruit S.A.”, en base a diversos aspectos vinculados a la gestión administrativa que se ejecuta en la entidad.

Mediante el desarrollo de este estudio de caso se mostrara información para el propietario de la empresa que se relaciona con la mejora gestión administrativa en la que, podrá tener conocimiento sobre los procesos administrativos, que al momento de la ejecución de las tareas asignadas permite que se cumplan con la mayor eficacia y así dar una buena imagen antes los usuarios, por lo cual permite llevar a cabo cada uno de los objetivos propuestos por la compañía con la finalidad de lograr un incremento en la rentabilidad.

Con este trabajo se busca que como empresa se fomente un clima de pertinencia y participación, empleándolo como base para una administración eficiente, en donde se ofrezca un servicio de alta calidad para que lograr cubrir las necesidades y expectativas y se sientan satisfacción por la atención que se les ha brindado, y que por ende esto genere una maximización en la venta del servicio y de los productos que se comercializan.



## **Objetivos del Estudio**

### **Objetivo general**

- ❖ Analizar la gestión administrativa de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.” mediante la información recopilada en la organización, para evidenciar como repercute en el proceso de venta.

### **Objetivos específicos**

- ❖ Identificar los factores que inciden en la gestión administrativa de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.”, por medio de una entrevista al propietario de la organización.
- ❖ Conocer la situación actual de la tienda, a través de una encuesta a los empleados.
- ❖ Establecer alternativas que optimicen la gestión administrativa de “Best-Quality Fruit S.A.”

### **Línea de Investigación**

El estudio de caso titulado “Gestión administrativa en la empresa “Best-Quality Fruit S.A.” de la parroquia San Juan”, es un diagnóstico de la situación administrativa en el que se analizan los factores que intervienen en la gestión empresarial, con él que se efectuó un análisis de las estrategias y procesos aplicados, que es la acción principal de la compañía y simboliza la generación de ingresos, este trabajo se vincula con la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control y se enmarca en la sublínea: Empresas e instituciones públicas y privadas, debido a los motivos que se establecen a continuación:

Existe un vínculo directo entre las actividades de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.” de la ciudad de Guayaquil y la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, a causa de que es una empresa comercial que se dedica exclusivamente a la venta de servicios de consultoría agrónoma y comercialización de productos agrícolas, cuyo mercado está conformado por toda la comunidad, en este contexto se diferencia la gestión administrativa, debido a que les permite elaborar la planificación y ejecución de las actividades empresariales.

Este caso de estudio se direcciona dentro de la sublínea: Empresas e instituciones públicas y privadas, en consecuencia de que la variable a estudiar es la gestión administrativa, la que representa un proceso a través del cual se coordina con los colaboradores y los recursos disponibles para alcanzar las metas propuestas, así mismo se determinan los procesos a seguir, los mismos que se plantearán en forma de recomendaciones en este presente

documento, para conseguir que la empresa logre establecer un correcto posicionamiento, rentabilidad y productividad en el mercado.

## **Marco Conceptual**

### **Gestión**

A juicio de Huertas et al. (2020); la gestión es la herramienta administrativa responsable de la ejecución de las diligencias orientadas a un desempeño eficiente orientadas a lograr un desempeño eficaz que permita incrementar productividad. La gestión también es vista como un enfoque, disciplina o área de comprensión que las empresas necesitan para tener éxito, centrándose en la generación y difusión de conocimiento para ayudar a satisfacer las necesidades. El modelo de gestión enfatiza la importancia de desarrollar y promover el talento humano y la cultura organizacional como sistema de recursos y capacidades institucionales. (pág. 4)

### **Administración**

Como expresa Torres (2020); en un entorno empresarial se puede decir que la administración es la técnica que desarrolla cualquier actividad mediante la planeación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, materiales, financieros, tecnológicos, etc.) a fin de lograr la mayor productividad en el menor tiempo posible. Permite alcanzar metas y objetivos relacionados con su entorno; es fundamental para el desarrollo de muchas actividades relacionadas con personas y empresas, la importancia de la administración radica en:

- Proporciona efectividad y eficiencia a los esfuerzos de las personas que desempeñan algunas actividad personal o profesional.
- Permite obtener los mejores recursos.
- Ayuda a mantener o adaptar cualquier actividad personal o empresarial, sin importar las condiciones cambiantes del entorno.
- Proporciona previsión y creatividad en todas las actividades a desarrollar.

(pág. 18)

### **Gestión administrativa**

Teniendo en cuenta a Soledispa et al. (2022); la gestión administrativa es un conjunto de acciones realizadas con el fin de dirigir una organización mediante la gestión de tareas, esfuerzos y recursos. Su capacidad de controlar y coordinar las actividades y los diversos roles que se desempeñan en la organización permiten prevenir problemas y alcanzar objetivos. La gestión administrativa es sistemática y orientada a la consecución de objetivos a través del proceso administrativo.

Los factores que determinan el nivel de gestión en la empresa se pueden dividir en factores internos y factores externos. Los factores internos son aquellos factores que dependen específicamente de la organización y sobre los cuales la información suministrada puede incidir; mientras que los factores externos no dependen de investigaciones o información previas. (pág. 4)

### **Importancia de la gestión administrativa**

La gestión administrativa permite que las empresas utilicen sus recursos de forma óptima y sirve como base para el cumplimiento y potencialización de tareas, por lo cual Panchana (2019), menciona que:

Su importancia radica en que, ejecuta y potencializa las actividades, promueve la eficiencia en las áreas productivas e impulsa la productividad en las empresas. La

gestión administrativa se puede considerar como un proceso de toma de decisiones donde se define y evalúa de forma clara los objetivos trazados. (pág. 51).

### **Características de la gestión administrativa**

A juicio de Ena y Delgado (2008) citado en Correa (2021), la gestión administrativa se caracteriza por:

- **Universalidad:** Se adapta a cualquier tipo de actividad que desarrolle la empresa.
- **Especificidad:** Los procesos administrativos tienen características específicas las cuales la hacen diferente de otras ciencias vinculadas a la organización.
- **Unidad temporal:** Las actividades que son administrativas y se realizan en la empresa de manera secuencial y lógica, es decir, aquellas que se realizan siempre como: planificación, organización, dirección y control.
- **Unidad jerárquica:** El proceso administrativo se relación con el análisis de la jerarquía empresarial, los cuales desarrollan la toma de decisiones centralizada.
- **Valor instrumental:** La gestión administrativa obtiene valor al cumplir objetivos.
- **Interdisciplinarietà:** Se relaciona con distintas ciencias para la eficiencia del trabajo.
- **Flexibilidad:** Las fases del proceso administrativo se adapta a cualquier tipo de empresa. (págs. 22-23)

### **Proceso de la gestión administrativa**

El proceso de gestión administrativa es responsabilidad de los ejecutivos, los cuales se encarga del uso adecuado de los recursos y el flujo eficiente de la información; por lo que Haro (2022) considera que el proceso está compuesto por:

- Análisis del entorno: Realizar un diagnóstico para analizar la industria y así identificar las oportunidades y amenazas. Ejecutar un autodiagnóstico para conocer las fuerzas que permitirán aprovechar oportunidades e identificar las debilidades.
- Formulación: La misión, visión y objetivos de la empresa permitirán la creación de estrategias basada en tres componentes: objetivos, plan de acción, capacidades y recursos.
- Programación: En esta etapa se formulan y ejecutan las metas a alcanzar y definir las actividades para alcanzar dichos objetivos.
- Ejecución: Llevar a cabo los programas, implementar tareas, coordinar iniciativas, comunicar prioridades y controlar. (págs. 40-41)

### **Control de gestión**

- Desde el punto de vista de Villanueva (2020), el control de gestión abarca todas aquellas funciones dentro y fuera de la empresa, cuyo fin es controlar su marcha en diferentes vertientes. Tiene como función analizar y suministrar a la dirección toda la información necesaria para crear estrategias, ayudar a formalizarla, ponerle valor, desplegarla y controlarla a nivel operacional.
- La misión del control de gestión es planificar, organizar, medir y controlar la actividad de la empresa con el fin de garantizar la consecución de planes estratégicos u operativos, controla el pasado, sigue el presente y se prepara el futuro. Se puede controlar la gestión de la empresa a través de; auditorías financieras, inspecciones fiscales, auditorías de calidad, etc. (pág. 7)

### **Gestión de stock.**

A juicio de Arenal (2020); la gestión de stock es la capacidad de organizar y controlar la cantidad física e informática de cada producto en un momento determinado. Un

método adecuado de gestión será aquel que permita a la organización alcanzar el nivel óptimo de stock: que regula el flujo correcto de las entradas y salidas, equilibrando el nivel de pedidos basados en la demanda, sin que se produzcan roturas.

Una adecuada gestión de stock es aquella que asegura que el producto se fabrique a tiempo y mantenga el umbral de costo óptimo para la empresa, la gestión de stock consta de dos partes: recepción y expedición (como se registran e identifican las entradas y salidas de la mercadería) y ubicación de la mercadería. (pág. 18)

### **Gestión de recursos humanos**

Con base en González (2019); la gestión de recursos humanos involucra el saber cómo se sienten los trabajadores y por tanto como actúan en función a su entorno laboral, mismo que conforme a su estado podrán ser protagonistas de mejoras y cambios dentro de una empresa. Es importante asegurarse que las personas cumplan su rol y que este influya de forma positiva en el equipo, fomente el conocimiento de la organización gestione la cultura empresarial e identificar aquellas prácticas que ofrecen a la empresa mayor rentabilidad e inversión respecto al recurso humano. (pág. 17)

### **Gestión de calidad total**

Como plantea Sánchez (2019), la gestión de calidad total es un estilo de gerencia de una empresa que se extiende a todas las áreas y departamentos de la organización, cuya misión es proporcionar al cliente productos en el plazo requerido y que satisfagan plenamente. La gestión de calidad total tiene como objetivo: conseguir la satisfacción de cliente, hacer las cosas bien, no tener en cuenta aquello que no añada valor y aumentar la capacidad de reacción del sistema. Sus principios se basan en:

Enfoque al cliente.

- Compromiso.

- Formación.
- Participación.
- Mejora continua. (pág. 19)

### **Proceso administrativo**

Según Caurin (2018) citando en Meza (2021), el proceso administrativo es un flujo continuo que posibilita la adecuada gestión de toda organización cuyo objetivo básico es el logro de las metas generales trazadas por la empresa. El realizar de forma secuencial la gestión influye en el logro de las metas propuestas, ya sea posicionamiento en el mercado o ventaja competitiva, la gestión correctamente ejecutada es el camino directo para lograrlo. Los procesos administrativos son parte de la gestión de la organización, por ello utilizar de manera correcta y eficaz, contribuye a la eficiencia y productividad, las fases etapas de proceso administrativo se dividen en:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control. (pág. 36)

### **Planificación**

Como señala Gonzáles (2022); la planificación es un instrumento metodológico necesario para el puesto en marcha de un proyecto que persigue objetivos y metas concretas, a través de la planificación se establece estrategias, las cuales permiten desarrollar una jerarquía de planes para realizar la organización de actividades.

Es una herramienta esencial en la administración de cualquier empresa, puesto que tiene unas series de aspectos claves como; orientación, líneas de actuación, objetivos perseguidos y productos a desarrollar, canales de distribución, recursos disponibles,



todas aquellas cuestiones relevantes para el entorno empresarial. La planificación puede ser:

- **Estratégica:** Se establecen las acciones y los medios necesarios para construir el futuro de la empresa y se determinan diferentes decisiones básicas, entre las que se encuentran, la localización, el tamaño de la empresa, tipología de productos a ofrecer, comercialización, procesos a seguir y la calidad deseada.
- **Táctica u operativa:** Esta subordinada a la anterior y establece objetivos parciales, que persiguen la consecución de los objetivos fijados en la planificación estratégica (pág. 10)

## **Organización**

Empleando las palabras de Saca (2022); la organización es el proceso de simplificar, coordinar y optimizar las funciones organizacionales planificadas con el fin de encaminar todas las actividades y recursos para el cumplimiento de los objetivos. La organización es una función administrativa que permite reducir o eliminar la duplicación de actividades, reduce los costos y aumenta la productividad organizacional, y proporciona métodos para realizar actividades evitando ineficiencias, para que la organización sea se debe contar con el liderazgo y el personal idóneo. La organización consta de dos etapas:

- **Dividir el trabajo:** es la separación y delimitación de actividades con el propósito de ejecutar una función con mayor precisión, eficiencia y un menor esfuerzo, dando lugar, al perfeccionamiento del trabajo, con el propósito de buscar el ahorro del capital, del tiempo y la simplicidad en las funciones a desarrollarse dentro de una organización.

- Coordinar: hace referencia a la sincronización y armonización de los esfuerzos, líneas de comunicación y autoridad, para que estos elementos funcionen de manera fluida en una organización.

## **Dirección**

La dirección permite poner en marcha los lineamientos establecidos durante la planeación y organización, por ello Acosta (2022) manifiesta que:

La dirección es el momento en el que se guía, vigila, supervisa, motiva y comunica a los subordinados las actividades que realizarán; a su vez a través de la información recolectada en las bases de datos, se mide, identifica falencias y se corrige; además utiliza la creatividad y contempla la innovación.

En esta etapa el administrador o gerente aplica su liderazgo para que las labores requeridas se efectúen de la mejor manera; de igual manera ayudan a perfeccionar la labor de los subordinados con motivación, comunicación y autoridad. Su importancia radica en:

- Aplicar las directrices establecidas en la planeación y organización.
- Logran que los miembros del personal tengan mejor actitud.
- La motivación que se brinda eleva la moral de los trabajadores, lo que se refleja en la productividad.
- Facilita el dialogo entre el personal. (págs. 90-91)

## **Control**

Desde la posición de Cárdenas y Gamarra (2019); para asegurar el cumplimiento de los procedimientos en las áreas es necesaria la revisión constante, en términos más comunes, dicha revisión se la conoce como regulación que mide el progreso del proceso aplicado y puede proponer soluciones en caso de mejoras que lo ameriten; su

función es implementar actividades, programas, políticas y estrategias que se implementan para lograr metas.

Las actividades de control son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se sigan las instrucciones de la gerencia. Ayudan a asegurar que se toman las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. (págs. 25-30)

### **Control interno**

Como dice Holmes (2003) citado en Correa (2021); el control interno consiste en todas las acciones sistémicas que realiza la organización con diversos fines, por ejemplo: garantizar la disponibilidad de sus recursos, evitando que los activos de la organización se empleen de manera errónea, evitar el despilfarro de fondos, garantizar un desarrollo claro y preciso de los recursos y fondos financieros, analizar cualquier resultado obtenido a través de actividades financieras y finalmente reconocer que el desarrollo de las actividades realizadas por la empresa se lleven a cabo según lo planeado.

En el control interno de la organización interviene el personal de la empresa; está diseñado para eliminar riesgos y asegurar que la misión de la empresa se lleve a cabo en el marco de los objetivos establecidos; los datos del control interno se reflejan en métodos cuantitativos, los cuales aseguren y miden el desarrollo de las actividades. (pág. 28)

### **Competencias estratégicas**

Como expresa Zamarreño (2019) las competencias estratégicas, se relacionan con las habilidades de gestión, impulso, y la dirección estratégica de la organización. Las habilidades deben ser evaluadas en una gama de áreas que posean la capacidad para:

crear una visión estratégica, comunicar, motivar, implementar estrategia, evaluar circunstancias cambiantes, aprender e innovar.

Estas estrategias brindan a los líderes una visión más amplia de la organización, permitiéndoles identificar amenazas y capitalizar oportunidades; mediante la mejora de su capacidad de implementar estrategias se contribuye al logro de los objetivos. La ausencia de habilidades estratégicas afecta la capacidad de una empresa para adaptarse a un entorno cambiantes, reduciendo así su competitividad. (pág. 60)

### **Planificación estratégica**

Como lo hace notar Muñiz et al. (2022); la planificación estratégica se basa en la implementación de un buen proceso de gestión que integre y mejore el desarrollo empresarial a través de procesos del uso de procesos de control interno, estrategias de marketing y publicidad, procesos innovadores y participativos, aplicación herramientas y tecnologías de la información. Permite una mejor atención al cliente y/o usuarios, productos de calidad que se ve reflejado en la atención al cliente y la fidelidad de una cartera sólida. La planificación estratégica tiene las siguientes funciones: Orienta a la empresa en la búsqueda de oportunidades económicas atractivas para sí misma y para la sociedad, es decir, alinea sus recursos y conocimientos y ofrece un potencial atractivo de crecimiento y rentabilidad en su estrategia de desarrollo y asegura su permanencia funcional. (pág. 10)

### **Manual de funciones**

Con base en Molina (2016) citado en Quimiz y Ramírez (2020), el manual de funciones es una herramienta necesaria dentro de la administración porque son una guía indispensable para las actividades específicas de la empresa, para ello para ello es necesario elaborar políticas y definir funciones en cada departamento para determinar las responsabilidades que se le asignan, por supuesto esto se hace con un

fin y beneficio específico. Los manuales contienen reglas y procedimientos que se utilizan en la organización para realizar cada actividad en un orden lógico, para armonizar y dirigir las rutinas de trabajo y evitar duplicaciones; por ende, los manuales tienen como objetivo:

- Determinar actividades y responsabilidades.
- Mejorar la productividad.
- Aumentar la eficiencia de los empleados.
- Agrupar y vigilar el cumplimiento de las rutinas de trabajo.
- Proporciona una visión general de la organización.
- Tener una guía de inducción para el nuevo personal, en cuanto a las responsabilidades y actividades a realizar. (págs. 2-3)

### **Desempeño laboral**

Como plantea Panchana (2019); el desempeño laboral se expresa en la relación entre el desempeño del trabajo realizado y los resultados alcanzados en beneficio de la misma organización. Las relaciones mencionadas no dependen sólo de quien realiza las tareas y funciones correspondientes al cargo específico, sino que también están limitadas por factores ajenos a él. El desempeño laboral se caracteriza por:

- Adaptabilidad y eficacia en diferentes entornos y con diferentes tareas, responsabilidades y personas.
- Habilidad para comunicarse, expresar ideas de manera efectiva tanto en equipo como individualmente.
- Proactividad, deseo de influir positivamente en los acontecimientos para la consecución de objetivos.
- Profesionales en campos laborales afines.

- Carga de trabajo, de acuerdo con la instrucción recibida.
- Planificar y programar órdenes de trabajo para cumplir con los plazos y emplear a los subordinados y los recursos de manera efectiva. (2019, pág. 34)

### **Perspectiva de procesos internos**

Como señala Acevedo (2019) en su libro denominado *Medición y Control en la Gestión y Resultados*; la perspectiva de procesos internos se encarga de adecuar los procesos internos para obtener la satisfacción al cliente y conseguir altos niveles de rendimiento financiero. Para alcanzar este objetivo se propone un análisis de los procesos desde una perspectiva de negocio, y una predeterminación de los procesos claves que categorizan actividades que permitan ofrecer un valor agregado, las principales son: logística, externa, producción, logística interna, ventas y marketing. Dichas actividades están apoyadas por: dirección de administración y de recursos humanos, investigación, desarrollo y compras. (pág. 329)

### **Comunicación organizacional**

A juicio de Lesmes et al. (2019); la comunicación organizacional es el conjunto de procesos de información de las empresas, las cuales orientan y aportan al funcionamiento de la organización, para cumplir con los objetivos y lograr un mejor desempeño empresarial. La comunicación organizacional busca mayor compromiso del empleado con la labor que a diario realiza, así como integrar, optimizar y abaratar los costos de producción. Cuando existe un flujo de comunicación, las relaciones de trabajo se desenvuelven en un ambiente de sinceridad, cooperación y circulación fluida de información. (pág. 4)

### **Norma ISO 14001**

A juicio de ISO, Nueva ISO (2015) citado en Cayambe (2021); un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001, facilita que una organización controle

todas sus actividades, servicios y productos que pueden causar algún impacto sobre el medio ambiente, además ayuda a minimizar todos los impactos ambientales que generan su operación. Esto está enfocado en la gestión de “causa y efecto”, es decir, donde todas las actividades, servicios y productos ofrecidos por la organización son la causa y los efectos resultan del impacto que estos generen sobre el medio ambiente.

ISO 14001 proporciona de manera detallada una ruta para desarrollar el programa ambiental y establece procedimientos, instrucciones de trabajo y controles para asegurar que la puesta en práctica de la política y el logro de los objetivos sean una realidad. (pág. 25)

## **Marco Metodológico**

### **Método**

Para el desarrollo del presente estudio de caso se implementó el método inductivo, que permitió identificar cuáles son los factores que inciden en la gestión administrativa en la empresa “Best-Quality Fruit S.A.”. La metodología descriptiva aportó a la obtención de información pertinente acerca de las problemáticas vinculadas a la gestión administrativa, junto con el análisis bibliográfico, debido a que, se obtuvo aportes teóricos mediante libros, tesis y artículos científicos.

### **Técnicas**

**Entrevista:** Fue la técnica que se utilizó para la obtención de los datos que aportaron a la deducción del estudio de caso, la cual fue aplicada al propietario de “Best-Quality Fruit S.A.” donde se realizaron diversas preguntas pertinentes para evidenciar los factores que inciden en la gestión administrativa.

**Encuesta:** Fue dirigida a los colaboradores para conocer su opinión acerca de la situación actual de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.”.

### Instrumentos

Los instrumentos con los que se obtuvo la recolección de datos fueron:

- ✓ **Ficha de entrevista:** Compuesta por 6 preguntas abiertas las cuales están dirigidas al propietario, que contribuyeron a la obtención de información de las causas que afectan a la gestión administrativa del establecimiento.
- ✓ **Cuestionario de encuesta:** se efectuó un formulario de 8 preguntas cerradas las mismas que fueron dirigidas a los empleados del comercial, con la finalidad de determinar la situación actual de la empresa con relación al área administrativa.

## Resultados

**Tabla 1**

*Resultados de la entrevista aplicada al propietario de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.”*

Orden	Preguntas	Datos relevantes
1	¿Considera usted que ha realizado una eficiente gestión administrativa en “Best-Quality Fruit S.A.”?	He aplicado de forma adecuada mis conocimientos, pero existen falencias en el área administrativa.
2	¿Desde su perspectiva cuáles son los factores que intervienen en la gestión administrativa de la organización?	Deficiente planificación de las actividades y la inadecuada comunicación entre el personal.
3	¿Qué considera usted que se requiere en la compañía para obtener excelentes	Control de stock, de las actividades y procesos a realizarse, y capacitación



	resultados?	al personal.
4	¿Tiene usted conocimiento acerca de los procesos administrativos de la organización?	Conozco los procesos, pero no se aplican en totalidad de manera correcta.
5	¿Los colaboradores de la empresa han recibido algún tipo de capacitación entorno a sus funciones?	No han recibido capacitaciones, pero cuentan con conocimientos y experiencias de bienes agrícolas.
6	¿Según su opinión cuales son los procesos administrativos que se aplica en su área de trabajo?	Planificación y organización de las actividades de manera semestral, y el direccionamiento del personal.

*Fuente: Entrevista aplicada al propietario la empresa "Best-Quality Fruit S.A"*

*Elaborado por: Didimo Joel Moran Campos.*

**Tabla 2**

*Gestión administrativa*

Orden	Aspecto	Frecuencia	%
1	Excelente	0	0%
2	Muy buena	0	0%
3	Buena	4	25%
4	Regular	11	68,8%
5	Deficiente	1	6,3%
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa "Best-Quality Fruit S.A."*

*Autor: Didimo Joel Moran Campos*

**Tabla 3**

*Desarrollo de las funciones administrativas*

Orden	Aspecto	Frecuencia	%
-------	---------	------------	---

1	Siempre	0	0%
2	Casi siempre	0	0%
3	A veces	10	62,5%
4	Rara vez	6	37,5%
5	Nunca	0	0%
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.”.

*Autor:* Didimo Joel Moran Campos

#### **Tabla 4**

*Procesos administrativos*

<b>Orden</b>	<b>Aspecto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
1	Siempre	0	0%
2	Casi siempre	0	0%
3	A veces	9	56,3%
4	Rara vez	7	43,8%
5	Nunca	0	0%
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.”.

*Autor:* Didimo Joel Moran Campos

### **Discusión de Resultados**

Dentro del establecimiento “Best-Quality Fruit S.A” de la parroquia San Juan, se pudo evidenciar por medio de los resultados obtenidos de la entrevista realizada al propietario de la organización, que uno de los inconvenientes que tiene la gestión administrativa se fundamenta en la deficiente planificación de las actividades y la inadecuada comunicación que existe entre el personal, y que por lo tanto como manifiesta Gonzáles (2022) la planificación es una herramienta esencial en la administración de cualquier empresa, puesto que tiene unas series de aspectos claves como; orientación, líneas de actuación, objetivos perseguidos y productos a desarrollar, canales de distribución, recursos disponibles, todas aquellas cuestiones relevantes para el entorno empresarial.

A través de la información proporcionada por el propietario de la entidad, hace referencia a que no se efectúa un control de stock, ni de las actividades, lo que genera inconvenientes en el proceso de comercialización de los bienes y en concordancia con A juicio de Arenal (2020) una adecuada gestión de stock es aquella que asegura que el producto se fabrique a tiempo y mantenga el umbral de costo óptimo para la empresa, la gestión de stock consta de dos partes: recepción y expedición (como se registran e identifican las entradas y salidas de la mercadería) y ubicación de la mercadería.

Según lo manifestado por el gerente del establecimiento, menciona que los procesos administrativos no se aplican en su totalidad, a causa de que, solo se inicia la planificación y organización pero no se efectúa un control de las actividades a ejecutarse, como manifiesta Meza (2021), el proceso administrativo es un flujo continuo que posibilita la adecuada gestión de toda organización cuyo objetivo básico es el logro de las metas generales trazadas por la empresa. El realizar de forma secuencial la gestión influye en el logro de las metas propuestas, ya sea posicionamiento en el mercado o ventaja competitiva, la gestión correctamente ejecutada es el camino directo para lograrlo.

Mediante la encuesta desarrollada por los colaboradores de la organización, la gestión administrativa de la compañía, no se aplica de manera correcta, dado que, se presentan inconvenientes al distribuir los bienes, a razón de que no surgen conflictos entre compañeros por el desconocimiento que tienen sobre determinados productos, por lo que, Soledispa et al. (2022); la gestión administrativa es un conjunto de acciones realizadas con el fin de dirigir una organización mediante la gestión de tareas, esfuerzos y recursos. Su capacidad de controlar y coordinar las actividades y los diversos roles que se desempeñan en la organización permiten prevenir problemas y alcanzar objetivos.

En “Best-Quality Fruit S.A” no se tiene estipulado un manual de funciones, por lo que se afectada la gestión en la empresa, a razón de que los trabajadores no se sienten motivados

para realizar sus actividades, debido a que cada día pueden realizar distintas tareas; teniendo en cuenta a Quimiz y Ramírez (2020), el manual de funciones es una herramienta necesaria dentro de la administración porque son una guía indispensable para las actividades específicas de la empresa, para ello para ello es necesario elaborar políticas y definir funciones en cada departamento para determinar las responsabilidades que se le asignan, por supuesto esto se hace con un fin y beneficio específico.

Por medio de los datos obtenidos, se pudo conocer que en la empresa existen problemas entorno a la planificación y organización de las actividades, puesto que, en ocasiones solo se ejecuta las tareas sin llevar un orden de la forma en que se las iba a realizar; empleando las palabras de Saca (2022); la organización es el proceso de simplificar, coordinar y optimizar las funciones organizacionales planificadas con el fin de encaminar todas las actividades y recursos para el cumplimiento de los objetivos.

### **Conclusiones**

Los factores que inciden en la gestión administrativa de la empresa “Best-Quality Fruit S.A” de la parroquia San Juan, son la carencia de una planificación y organización de los procesos que se realizan en la entidad, por lo que, la gestión se la considera como deficiente y en efecto, impide que se logre un correcto desempeño vinculado a las actividades que se ejecutan, conllevando a la disminución de las ventas y al no poder posicionarse en el mercado local.

El déficit la planeación estratégica ha repercutido en que la compañía, no ha admitido que la institución alcance las metas propuestas, además de que no ha podido ser competitivo

con respecto a la distribución de productos agrícolas, a razón de que no se han aplicado de manera adecuada los procesos administrativos, mismo que han influido de forma negativa en la entidad, ya que, los colaboradores no tienen en claro sus funciones y, por ende, no están motivados para operar en su área laboral.

Al no efectuar un control de stock y de las actividades que se llevan a cabo en “Best-Quialty Fruit S.A”, la organización no puede incrementar el nivel de ventas, ni mejorar su desempeño en el mercado, en vista de que se genera una insatisfacción por parte de los clientes, al momento de acudir al punto de venta y no obtener el producto que se requiere, dado que, el servicio que se ofrece se encuentra en un nivel bajo, repercutiendo en la rentabilidad.

En el establecimiento se ha evidenciado que no existe un plan anual de capacitación, debido a que el presupuesto direccionado a este rubro es limitado, y esto a ocasionado que las actividades no se desarrollen con la mayor eficiencia, dado que con el avance de la tecnología existen nuevas herramientas para mejorar la gestión empresarial.

### **Recomendaciones**

Aplicar una evaluación continua a cada uno de los procesos administrativos tales como la planeación, organización, dirección y control que se desarrollen en el establecimiento, con el objetivo de mejorar el funcionamiento de “Best-Quialty Fruit S.A” en los próximos periodos de gestión y de este modo hacer de la empresa un ente competitivo en el mercado, para la maximización de las ventas.

Implementar un plan estratégico administrativo, que contribuya a que cada una de las áreas y funciones de la institución se ejecuten en base a la información y datos relacionados a

las tareas a ejecutarse, con la finalidad de poder evitar inconsistencias y vacíos que se presentan en las actividades comerciales y administrativa, por tal motivo, se tienen que evaluar el desempeño de los empleados, de tal forma, que refleje productividad y garantía sobre lo que se ha establecido.

Emplear un sistema de control de inventario, que permita conocer los productos que se tienen disponible para la venta, para que sea agilicen los tiempos de respuestas al cliente, además de llevar un control de las actividades que se realizan dentro de la empresa utilizando equipos tecnológicos, también ejecutar capacitaciones al personal y motivarlos para que contribuyan de forma positiva al cumplimiento de objetivos propuestos en un periodo de tiempo.

Realizar capacitaciones para los empleados de la compañía de manera semestral con relación al tema gestión administrativa, para dotar de un mayor conocimiento a los colaboradores referente al tema, de forma que realizan las actividades con eficiencia y eficacia, aportando al crecimiento empresarial.

### **Referencias**

Acevedo Gamboa, D. (2019). *Medición y Control en la Gestión y Resultados*. ISBN.

Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=EeNDEAAAQBAJ&pg=PA329&dq=PROCESOS+INTERNOS&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi1jJ6IlU8AhUzRzABHfFvBLA4ChDoAXoECACQAg#v=onepage&q=PROCESOS%20INTERNOS&f=false>

Acosta Cano, N. (2022). Administración II. En N. Acosta Cano, *Etapa dinámica del proceso administrativo III* (págs. 90-91). México: Soluciones Educativas. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=7\\_6VEAAAQBAJ&pg=PA91&dq=direcci%C3%B3n+en+el+proceso+administrativo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj5yIj-luP8AhWQr4QIHfaVCGQQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=direcci%C3%B3n%20en%20el%20proceso%20administrativo&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=7_6VEAAAQBAJ&pg=PA91&dq=direcci%C3%B3n+en+el+proceso+administrativo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj5yIj-luP8AhWQr4QIHfaVCGQQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=direcci%C3%B3n%20en%20el%20proceso%20administrativo&f=false)

Arenal Laza , C. (2020). Gestión de inventarios. UF0476. En C. Arenal Laza, *Elaboración y gestión de inventarios* (pág. 8). Logroño: Tutor formación. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=bpXSDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+inventario&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjKz9Tb9uD8AhUFtjEKHfCIDiwQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20inventario&f=false>

Cárdenas Icasa, G. O., & Gamarra Cano, I. A. (2019). Control Interno de la Gestión Administrativa y su impacto en la importadora ADRIAN CÍA.LTDA. del Cantón La Mana Provincia de Cotopaxi. *Tesis*. Universidad Técnica de Cotopaxi, La Maná.

Cayambe Murillo, D. V. (2021). Propuesta para la Implementación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 para IN. PLANET S.A, ubicada en la Ciudad de Milagro, Provincia del Guayas, Ecuador. *Tesis*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/56770/1/TESIS%20CAYAMBE%20MURILLO\\_2021.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/56770/1/TESIS%20CAYAMBE%20MURILLO_2021.pdf)

Correa Díaz, Y. (2021). Estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa inversiones NJS E.I.R.L Chiclayo. *Tesis*. Univerddidad Señor de Sipán, Pimentel.

Correa Díaz, Y. (2021). Estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa inversiones NJS E.I.R.L Chiclayo. *Tesis*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel.

González Molina, P. (2022). *Proceso de gestión de unidades de información y distribución turísticas*. Logroño: Tutor información. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=vWlhEAAAQBAJ&pg=PA9&dq=planificaci%C3%B3n+EN+EL+PROCESO+ADMINISTRATIVO&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi1reek0-D8AhWlQzABHV-JB98Q6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=planificaci%C3%B3n%20EN%20EL%20PROCESO%20ADMINISTRATIVO&f=false>

González Núñez, E. D. (2019). Modelo de gestión de recursos humanos para la empresa COMIC Con Ecuador S.A. *Tesis*. Universidad Tecnológica Israel, Quito.

Haro Figueroa, S. R. (2022). Diseño de un plan de gestión administrativa para la empresa Good Market ubicada en Guayaquil. *Tesis*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil.

Huertas López, T. E., Suárez García, E., Salgado Cruz, M., Jadán Rodríguez, L. R., & Jiménez Valero, B. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*, 4.

Lesmes Silva, A. K., Barrientos Monsalve, E. J., & Cordero Díaz, M. C. (2019). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 4. Obtenido de <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1657/1847>

Meza, M. (2021). Evaluación de los procesos administrativos para el diseño de la estructura organizacional y modelo de planificación estratégica en una empresa de Buques Atuneros. *Tesis*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.



Muñiz Jaime , L. P., Tomalá Yáñez, R. A., & Alvarado Guaranda, J. Y. (2022). La planificación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial de las Mipymes en Manabí. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 10.

Panchana Tigrero, M. (2019). El desempeño laboral y la gestión administrativa en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS en la Provincia de Santa Elena. *Tesis* . Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad.

Quimiz Pozo, G., & Palacios Ramírez, P. (2020). Importancia de la Implementación de Manuales de Funciones en Empresas . *Innovación y aplicaciones Técnico - Tecnológicas* , 2-3. Obtenido de <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/242/327>

Saca Espinosa, G. E. (2022). El Proceso Administrativo para la Sostenibilidad de la Empresa Jiménez & Jiménez del Cantón Zaruma. *Tesis*. Universidad Nacional de Loja, Loja.

Sánchez López, F. (2019). Calidad total. En *Los Sistemas de Calidad* (pág. 19). España : Elearning S.L. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BkDlDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=gesti%C3%B3n+de+la+calidad+total&ots=HHewBuowpF&sig=dbl7HGygpvaK8-z-BxbuvYIDqhE#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20total&f=false>

Soledispa Rodríguez, X., Pionce Choez, J., & Sierra González, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las ciencias*, 3. Obtenido de <file:///C:/Users/ORTEL/Downloads/Dialnet-LaGestionAdministrativaFactorClaveParaLaProductivi-8383391.pdf>

Torres Euan, L. (2020). Fundamentos de Administración. En L. Torres Euan, *Administración I* (pág. 18). México: Soluciones Educativas S.A . Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=b1o7EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=administ racion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiU76-4ot\\_8AhVdZTABHeZxDgsQ6AF6BAgBEAI#v=onepage&q=administ racion&f=fale](https://books.google.com.ec/books?id=b1o7EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=administ racion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiU76-4ot_8AhVdZTABHeZxDgsQ6AF6BAgBEAI#v=onepage&q=administ racion&f=fale)

Villanueva Moreno, F. (2020). *Control de gestión*. España: Elearning S.L. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=M3blDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiMpo6ol9\\_8AhUBTDABHTC\\_B-cQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=gestion&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=M3blDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiMpo6ol9_8AhUBTDABHTC_B-cQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=gestion&f=false)

Zamarreño Aramendia , G. (2019). Marketing Estratégico. En G. Zamarreño Aramendia, *Conceptos básicos del marketing estratégico* (pág. 60). España: Elearning S.L. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=r3XIDwAAQBAJ&pg=PA70&dq=Aramendia+\(2019\)+marketing+y+Ventas&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjS2MrAvN\\_8AhWtZTABHf8UBkoQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=Aramendia%20\(2019\)%20marketing%20y%20Ventas&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=r3XIDwAAQBAJ&pg=PA70&dq=Aramendia+(2019)+marketing+y+Ventas&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjS2MrAvN_8AhWtZTABHf8UBkoQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=Aramendia%20(2019)%20marketing%20y%20Ventas&f=false)

## **Anexos**

### **Anexo N°1**

#### **Carta de autorización**

Babahoyo, 28 de noviembre 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 (Best-Quality Fruit S.A) de la parroquia San Juan del cantón San Francisco de Puebloviejo.

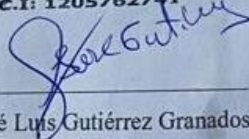
Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante Moran Campo Didimo Joel de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: Gestión administrativa de la empresa "Best-Quality Fruit S.A" sucursal San Juan del cantón Puebloviejo periodo 2022 el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

**BEST QUALITY FRUIT S.A**

-----  
**José Gutiérrez Granados**  
GERENTE GENERAL  
C.I: 1205762741




(Sr. José Luis Gutiérrez Granados)

(0993241296)

([bestqualityfruit2019@gmail.com](mailto:bestqualityfruit2019@gmail.com), 0997114813)

**Anexo N°2**

**RUC**



**SRI** en línea Inicio sesión

### Consulta de RUC

RUC: 0993241296001      Razón social: BEST-QUALITY-FRUIT S.A.

Estado contribuyente en el RUC: **ACTIVO**

Representante legal	
Nombre/Razón Social:	GUTIERREZ GRANADOS JOSE LUIS
Identificación:	1205762741

Contribuyente fantasma: NO      Contribuyente con transacciones inexistentes: NO


Actividad económica principal: ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA DE AGRONOMÍA.

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría
SOCIEDAD	GENERAL	

Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial
SI	NO	NO

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
2019-12-12	2019-12-17		

[Ocultar establecimientos](#)



### Anexo N°3

Universidad Técnica de Babahoyo

Facultad de Administración Finanzas e Informática





## Escuela de Administración

### Entrevista aplicada al propietario de la empresa “Best-Quialty Fruit S.A”

**Objetivo:** Obtener el criterio del gerente-propietario con respecto a los factores que inciden en la gestión administrativa de la organización.

1. **¿Considera usted que ha realizado una eficiente gestión administrativa en “Best-Quialty Fruit S.A.”?**

-----

2. **¿Desde su perspectiva cuáles son los factores que intervienen en la gestión administrativa de la organización?**

-----

3. **¿Qué considera usted que se requiere en la compañía para obtener excelentes resultados?**

-----

4. **¿Tiene usted conocimiento acerca de los procesos administrativos de la organización?**

-----

5. **¿Los colaboradores de la empresa han recibido algún tipo de capacitación entorno a sus funciones?**

-----

6. **¿Según su opinión cuales son los procesos administrativos que se aplica en su área de trabajo?**

-----

### Anexo N°4

Universidad Técnica de Babahoyo

Facultad de Administración Finanzas e Informática



## Escuela de Administración

### Encuesta aplicada a los colaboradores de la “Best-Quality Fruit S.A”

**Objetivo:** Obtener información relevante de los colaboradores de la empresa “Best-Quality Fruit S.A” referente a la situación actual de la entidad.

- 1. ¿Cree usted que en la organización se aplican de manera correcta los procesos administrativos?**

Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
---------	--------------	---------	----------	-------

- 2. ¿Qué tan de acuerdo estaría usted que la compañía “Best-Quality Fruit S.A.” realice una evaluación de desempeño?**

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

- 3. ¿Cómo definiría usted la gestión administrativa del propietario?**

Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Deficiente
-----------	-----------	-------	---------	------------

- 4. ¿Usted como colaborador tiene clara las funciones que debe de desarrollar en la empresa?**

Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
---------	--------------	---------	----------	-------

- 5. ¿Cree usted que existe un buen clima laboral en la sucursal?**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

6. **¿De acuerdo con las actividades que ejecute en la empresa como califica usted el nivel de cumplimiento de tareas?**

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
-----------	-----------	-------	---------	------------

7. **¿La entidad planifica y organiza primero las actividades antes de efectuarlas?**

Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
---------	--------------	---------	----------	-------

## **Anexo N°5**

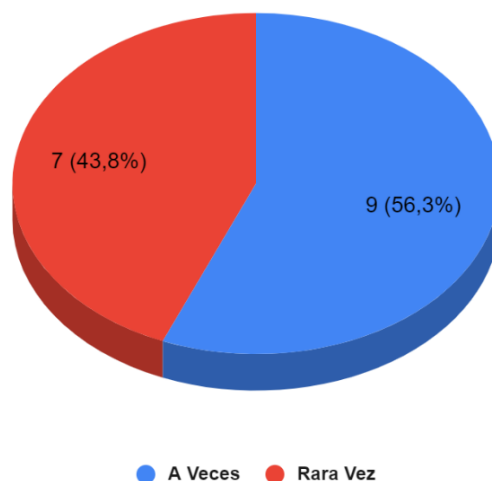
### **Respuestas de la encuesta**

**1. ¿Cree usted que en la organización se aplican de manera correcta los procesos administrativos?**

Orden	Aspecto	Frecuencia	%
1	Siempre	0	0%
2	Casi Siempre	0	0%
3	A Veces	9	56,3%
4	Rara Vez	7	43,8%
5	Nunca	0	0%
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.”.

*Autor:* Didimo Joel Moran Campos.



*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.”.

*Elaborado por:* Didimo Joel Moran Campos

**Interpretación:**

Según los datos obtenidos por medio de los colaboradores de la empresa, se establece que el 56,3% de las personas encuestadas manifestaron que a veces se aplican los procesos administrativos, mientras que el 43,8% mencionaron que rara vez.

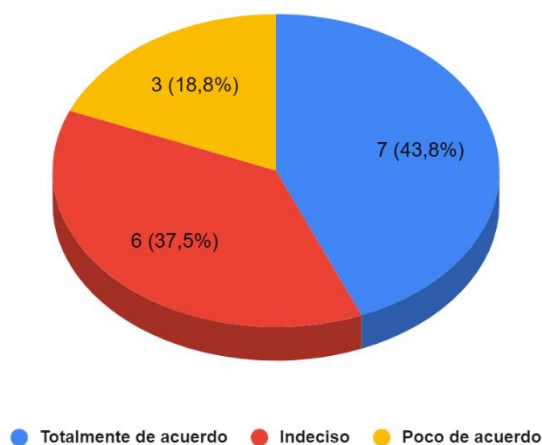
**2. ¿Qué tan de acuerdo estaría usted que la compañía “Best-Quality Fruit S.A.” realice una evaluación de desempeño?**



Orden	Aspecto	Frecuencia	%
1	Totalmente de acuerdo	7	43,8%
2	Poco de acuerdo	3	18,8%
3	Indeciso	6	37,5%
4	En desacuerdo	0	0%
5	Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa "Best-Quality Fruit S.A."*

*Autor: Didimo Joel Moran Campos*



*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa "Best-Quality Fruit S.A."*

*Elaborado por: Didimo Joel Moran Campos*

### **Interpretación:**

De la encuesta realizada a los empleados, se pudo determinar que el 43,8% estarían totalmente de acuerdo con que se realice una evaluación de desempeño, el 37,5% se encuentra indeciso y finalmente el 18,8% mencionan que están poco de acuerdo.

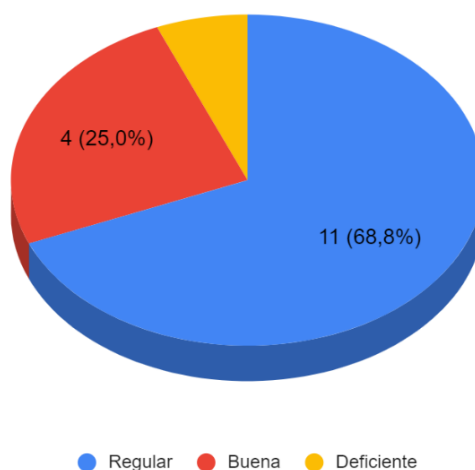
### **3. ¿Cómo definiría usted la gestión administrativa del propietario?**

Orden	Aspecto	Frecuencia	%
1	Excelente	0	0%
2	Muy buena	0	0%
3	Buena	4	25%
4	Regular	11	68,8%
5	Deficiente	1	6,3%
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.”.

*Autor:* Didimo Joel Moran Campos

*Fuente:*  
Encuesta  
aplicada a



los

*colaboradores de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.”.*

*Elaborado por:* Didimo Joel Moran Campos

### **Interpretación:**

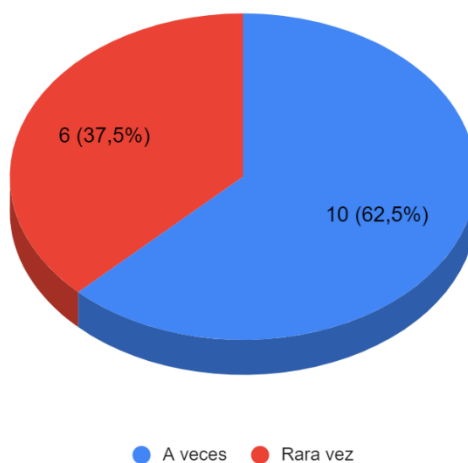
Por medio de los datos recolectado, se señala que el 68,8% indicaron que la gestión administrativa del propietario es regular, el 25% mencionan que es buena y el 6,3% indica que es deficiente.

**4. ¿Usted como colaborador tiene clara las funciones que debe de desarrollar en la empresa?**

Orden	Aspecto	Frecuencia	%
1	Siempre	0	0%
2	Casi siempre	0	0%
3	A veces	10	62,5%
4	Rara vez	6	37,5%
5	Nunca	0	0%
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.”.

**Autor:** Didimo Joel Moran Campos



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.”.

**Elaborado por:** Didimo Joel Moran Campos

**Interpretación:**

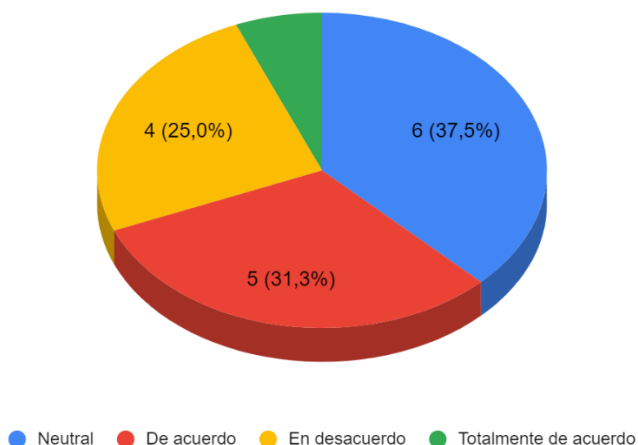
Del 100% de las personas encuestadas, el 62,5% señaló que a veces tienen clara sus funciones que debe desarrollar en la entidad y el 37,5% mencionaron que rara vez tiene claras sus tareas.

**5. ¿Cree usted que existe un buen clima laboral en la sucursal?**

Orden	Aspecto	Frecuencia	%
1	Totalmente de acuerdo	1	6,3%
2	De acuerdo	5	31,3%
3	Neutral	6	37,5%
4	En desacuerdo	4	25%
5	Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.”.

**Autor:** Didimo Joel Moran Campos



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.”.

**Elaborado por:** Didimo Joel Moran Campos

**Interpretación:**

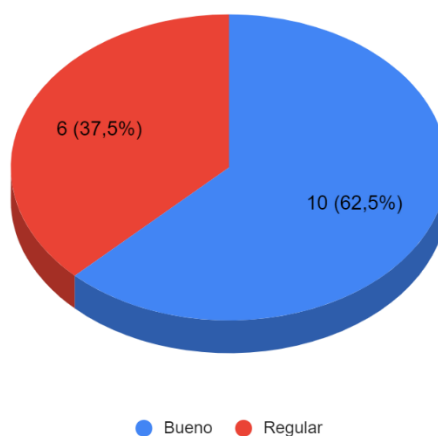
La encuesta efectuada a los colaboradores denota que el 37,5% indica que se encuentra neutral con respecto al clima laboral, el 31,3% está de acuerdo, el 25% en desacuerdo y por último el 6,3% está totalmente de acuerdo.

**6. ¿De acuerdo con las actividades que ejecute en la empresa como califica usted el nivel de cumplimiento de tareas?**

Orden	Aspecto	Frecuencia	%
1	Excelente	0	0%
2	Muy bueno	0	0%
3	Bueno	10	62,5%
4	Regular	6	37,5%
5	Deficiente	0	0%
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.”.*

*Autor: Didimo Joel Moran Campos*



*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.”.*

*Elaborado por: Didimo Joel Moran Campos*

### **Interpretación:**

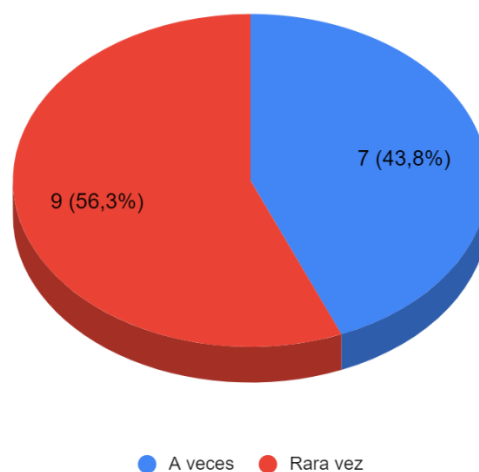
Se pudo observar que el 62,5% de los usuarios encuestados manifestaron que el nivel de cumplimiento de las tareas es bueno y por lo tanto el 37,5% indicaron que es regular.

**7. ¿La entidad planifica y organiza primero las actividades antes de efectuarlas?**

Orden	Aspecto	Frecuencia	%
1	Siempre	0	0%
2	Casi siempre	0	0%
3	A veces	9	56,3%
4	Rara vez	7	43,8%
5	Nunca	0	0%
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.”.

*Autor:* Didimo Joel Moran Campos



*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa “Best-Quality Fruit S.A.”.

*Elaborado por:* Didimo Joel Moran Campos

### **Interpretación:**

La encuesta realizada a los 16 colaboradores de la empresa, dieron como resultado que el 56,3% de los encuestados indicaron que la empresa rara vez planifica y organiza las actividades, mientras que e 43,8% mencionaron que a veces lo efectúan.

## Plagio



# GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA "BEST-QUALITY FRUIT S.A." SUCURSAL SAN JUAN DEL CANTÓN

**6%** Similitudes

**< 1%** Texto entre comillas  
0% similitudes entre comillas

**< 1%** Idioma no reconocido

Nombre del documento: Didimo Moran Caso de estudio.docx  
ID del documento: 9116ee56bc598c27848bd4ee408f7a13d9e4bc5  
Tamaño del documento original: 41,09 kb  
Autor: DIDIMO JOEL MORAN CAMPO

Depositante: DIDIMO JOEL MORAN CAMPO  
Fecha de depósito: 27/3/2023  
Tipo de carga: url\_submision  
fecha de fin de análisis: 27/3/2023

Número de palabras: 6328  
Número de caracteres: 41.045

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #402234 El documento proviene de otro grupo 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (71 palabras)
2	ESTUDIO DE CASO SOBIA.docx   Atención al cliente en la panadería la favor... #584274 El documento proviene de mi grupo	1%		Palabras idénticas: 1% (61 palabras)
3	Documento de otro usuario #014415 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (62 palabras)
4	Documento de otro usuario #764736 El documento proviene de otro grupo 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (62 palabras)
5	repositorio.utmachala.edu.ec <a href="http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/18066/2862/1/CD00334-2015-TRABAJO%20COMPLETO.pdf">http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/18066/2862/1/CD00334-2015-TRABAJO%20COMPLETO.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (60 palabras)

### Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	dspace.utb.edu.ec <a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/18006/125266/UTB-FAR-COM-000124.pdf?sequence=1">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/18006/125266/UTB-FAR-COM-000124.pdf?sequence=1</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
2	www.eoLes <a href="http://www.eoLes.com/efile/16732/download/d?token=wyD87Ar">http://www.eoLes.com/efile/16732/download/d?token=wyD87Ar</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
3	dspace.utb.edu.ec <a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/18006/125146/UTB-FAR-COM-000123.pdf?sequence=1">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/18006/125146/UTB-FAR-COM-000123.pdf?sequence=1</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (23 palabras)
4	dspace.utb.edu.ec   La gestión administrativa de la Importadora Chimsa en la ciudad... <a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/18006/9383/UTB-FAR-ING-COM-000451.pdf?sequence=1">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/18006/9383/UTB-FAR-ING-COM-000451.pdf?sequence=1</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
5	estrategiaipg.wordpress.com   El Balanced ScoreCard (BSC) – Parte 1: Las perspectivas... <a href="http://estrategiaipg.wordpress.com/2015/04/26/el-balanced-scorecard-bec-parte-1-las-perspectivas/">http://estrategiaipg.wordpress.com/2015/04/26/el-balanced-scorecard-bec-parte-1-las-perspectivas/</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (19 palabras)