



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ABRIL- SEPTIEMBRE 2023

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRACTICA

LICENCIATURA EN COMERCIO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE LICENCIADO/A EN COMERCIO

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA “PENTAGRO S.A” DE LA
CIUDAD DE BABAHOYO, PERIODO 2022**

EGRESADA

ANDREA STEFANIA GUAPULEMA MARISCAL

TUTOR

EC. JOSÉ FABIÁN FONSECA VÁSCONEZ, PhD.

AÑO 2023

Índice

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
JUSTIFICACIÓN	7
OBJETIVOS	¡Error! Marcador no definido.
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	9
ARTICULACIÓN CON EL PROYECTO DE PRACTICAS PRE-PROFESIONALES	10
MARCO CONCEPTUAL	11
MARCO METODOLÓGICO.....	22
RESULTADOS.....	23
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	26
CONCLUSIONES	29
RECOMENDACIONES.....	30
BIBLIOGRAFÍA	31
ANEXOS	32

RESUMEN

Introducción: La empresa “Pentagro S.A” es una empresa dedicada a la venta y comercialización de insumos agrícolas, tiene sus inicios en el año 2019 durante la pandemia, actualmente, el presente emprendimiento nace como una alternativa a la necesidad que se presentaba en el área agronómica del cantón Babahoyo y porque no decir de la provincia de los Ríos. Pentagro S.A. identificando la oportunidad y un mercado insumos al mercado poco satisfecho decidió ofertar insumos agrícolas para todo tipo de plantaciones. **Objetivo:** Optimizar los recursos productivos en la empresa para así realizar una buena gestión administrativa de cada elemento que posee este establecimiento. **Metodología:** se utilizó el método exploratorio el cual ayudó a recopilar datos preliminares, como entrevistas, observaciones o revisión de documentos, que pudimos utilizar para diseñar un enfoque de investigación más enfocado y específico. **Resultado:** la empresa cuenta con grandes oportunidades entre las principales esta la expansión geográfica y los acuerdos comerciales ya que por medio de esto se puede evidenciar que el número de clientes insatisfechos son muchos por lo que es ahí donde se debe distribuir con rapidez los insumos y el servicio. **Conclusión:** se llegó a la conclusión de que la situación de la empresa es buena, porque, a pesar que las debilidades y la amenazas son mayores a las fortalezas y oportunidades, la empresa debe mantenerse en el mercado buscando la posibilidad de aumentar el valor de aceptación en los clientes sobre los productos que se oferta, criterio que se emite desde el fundamento teórico del análisis situacional.

Palabras Claves: Gestión administrativa, insumos, agrícolas, ventas, procesos

SUMMARY

Introduction: The company “Pentagro S.A” is a company dedicated to the sale and marketing of agricultural inputs. It began in 2019 during the pandemic. Currently, this venture was born as an alternative to the need that arose in the area. agronomic of the Babahoyo canton and why not say of the province of Los Ríos. Pentagro S.A. Identifying the opportunity and an input market that was not very satisfied, he decided to offer agricultural inputs for all types of plantations.

Objective: Optimize the productive resources in the company in order to carry out good administrative management of each element that this establishment has. **Methodology:** the exploratory method was used which helped collect preliminary data, such as interviews, observations or document review, which we could use to design a more focused and specific research approach. **Result:** the company has great opportunities, the main ones being geographical expansion and commercial agreements since through this it can be seen that the number of dissatisfied customers is many, so that is where the supplies and supplies must be distributed quickly. the service. **Conclusion:** it was concluded that the situation of the company is good, because, although the weaknesses and threats are greater than the strengths and opportunities, the company must remain in the market looking for the possibility of increasing the value of customer acceptance of the products offered, a criterion that is issued from the theoretical foundation of situational analysis.

Keywords: Administrative management, inputs, agricultural, sales, processes

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa “Pentagro S.A” es una empresa dedicada a la venta y comercialización de insumos agrícolas, tiene sus inicios en el año 2019 durante la pandemia, actualmente está a cargo del señor: Walter Pendolema quien es gerente y propietario, el número de la empresa es: 1291790649001, esta firma está ubicada en las calles: Juan X Marcos y Bolívar, el presente emprendimiento nace como una alternativa a la necesidad que se presentaba en el área agronómica del cantón Babahoyo y porque no decir de la provincia de los Ríos.

Si bien el año 2019 con la llegada inesperada del Covid-19 muchas empresas cerraron creando un shock al mercado contrayendo la oferta y la demanda, en los diversos sectores productivos; en este ámbito del sector productivo por encontrarse en el área urbana impedidos por normativas propias de la pandemia paralizaron la comercialización e insumos agrícolas causando zozobra en los agricultores al ver la disminución de la venta de suministros agrarios, ante esta problemática nace Pentagro S.A. identificando la oportunidad y un mercado insumos al mercado poco satisfecho. En consideración de los productos que se oferta la empresa, cuenta con equipos tecnológicos e instalaciones óptimas, lo cual permite la conservación de los mismos, posee igualmente una amplia cartera de productos para satisfacer gustos y preferencias de sus clientes, además con las instalaciones actuales se busca ofrecer un ambiente acogedor a los demandantes, la empresa labora con 10 colaboradores, los cuales se caracterizan por ser polis funcionales.

Pentagro S.A. es una empresa con pocos años de experiencia en la oferta de insumos agrícolas, la cual busca ser la N°1 en el mercado, sin embargo, posee un círculo vicioso en la gestión administrativa que impide al gestor y colaboradores plantear y ejecutar estrategias para lograr crecimiento sostenido. Pues la problemática que impacta de forma negativa en el nivel de

ventas y por ende en su estado financiero en general lo conlleva a comprender que no se está promoviendo empatía con la empresa como tampoco con la marca, es decir no hay una planificación analítica, todo es empírico por ello no se logra entender las necesidades globales de los clientes para poder satisfacerle con el servicio y productos que se brinda al momento de abordarlos. De lo cual se deriva que el área de venta donde se atiende al cliente directamente, no cuenta con políticas definidas para los procesos de compra-venta, mismas que reduzcan costos y tiempos, brindando un servicio de deficiente a los clientes que se acercan al establecimiento, es decir existe una falta de eficiencia y eficacia por parte del personal que posee la empresa generado por la débil institucionalidad empresarial. En este mismo ámbito, la sostenibilidad de la empresa depende de sus gestores y colaboradores, lo cual no sucede en Pentagro S.A., porque el talento humano no genera aportes de transformación, y solo cumple procesos, lo cual siempre se aduce a la debilidad de conocimientos de gestión empresarial, factor productivo que puede incidir directamente en la caída de la productividad y rentabilidad empresarial

Cabe destacar que la producción e imagen de la empresa no solo depende del talento humano sino también de la tecnología la cual dinamice procesos, en la compra-venta, articulando precios y generando una base de datos de preferencias de los usuarios, lo cual permita a su vez generar estrategias publicitarias, sin embargo, la visión limitada en torno a la gestión administrativa impide las adquisiciones de subsistemas que lleven un orden, control y dirección adecuada, cuyo efecto a la vez es la difusión y utilización empírica de herramientas de marketing promocionando los servicios que se ofrece. En este contexto, considerando que todo negocio tiene un proceso de maduración en el mercado es necesario evaluar la gestión administrativa, la cual permita tomar decisiones en ámbito competitivo y de constante cambio

JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso se lo realiza con la finalidad de analizar las fallas y falencias que se presentan dentro de la gestión administrativa que posee la empresa “Pentagro S.A” en el periodo 2022, determinando cual es el déficit en los procesos aplicados para así saber más a fondo de como aparece esta problemática, de tal manera de que se pueda sugerir posibles alternativas eficientes para erradicar por completo los aspectos negativos y lograr el cumplimiento con las metas propuestas durante el ciclo de trabajo.

Este caso de estudio es oportuno realizarlo ya que su beneficio es poder aportar con las posibles soluciones de la problemática presentada, impulsando los procesos administrativos necesarios, a través de una gestión conveniente, lo cual contara así con la inclusión de todo el personal tanto gerencial como los demás colaboradores, porque así la empresa podrá mediante la participación y el trabajo en equipo, incrementar su rentabilidad y productividad, potencializando la fidelización desus clientes y logrando así también como resultado positivo un buen posicionamiento en el mercado

Los beneficiados de este estudio de caso serán la empresa Pentagro S.A de la ciudadde Babahoyo, el área administrativa y su demás personal general, ya que son ellos losque presentan problemas y deben mejorar día con día para poderle brindar un buen servicio y atención al cliente que ya poseen y aún más a los que tratan de fidelizar consu marca y productos además porque carecen de información oportuna que les permita llevar una excelente organización y dirección gerencial sobre cómo se debe gestionar las actividades realizas dentro de la compañía.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Optimizar los recursos productivos en la empresa Pentagro S.A. de la ciudad de Babahoyo, periodo 2022

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conocerla situación actual de la empresa ‘PENTAGRO S.A.’ de la ciudad de Babahoyo, periodo 2022
- Valorar la precepción del gerente sobre la gestión administraba institucional.
- Evaluar la satisfacción del cliente ante la gestión admirativa vigente en la empresa Pentagro S.A

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El estudio de caso titulado "Gestión administrativa en la empresa Pentagro S.A de la ciudad de Babahoyo en el periodo 2022" tiene como objetivo realizar un análisis integral de la situación administrativa general, considerando los factores que afectan su gestión empresarial. Mediante el enfoque principal que es diagnosticar las estrategias administrativas implementadas en la empresa, la cual es la actividad central del negocio y desempeña un papel crucial en su flujo de efectivo ya que sin una buena gestión empresarial no se logran cumplir con los objetivos propuestos. Este estudio se relaciona con la línea de investigación en Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, y se enmarca específicamente en la sublínea de Empresa e Instituciones Públicas y Privadas. Esto se debe a varias razones que se detallan a continuación:

Existe una estrecha vinculación entre las operaciones de Pentagro S.A y la línea de investigación en Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, ya que la empresa se dedica exclusivamente a la venta de insumos agrarios y en un mercado que abarca a toda la población de Babahoyo. En este contexto, la gestión administrativa juega un papel fundamental al permitir la planificación, organización y ejecución de las actividades comerciales. Este caso de estudio se encuentra dentro de la sublínea de Empresa e Instituciones Públicas y Privadas debido a que se direcciona centralmente en la variable gestión administrativa. Donde el objetivo principal es identificar las causas y efectos negativos que la gestión de los procesos administrativos tiene en la empresa, y a su vez, sugerir recomendaciones para mejorar el posicionamiento, la rentabilidad y la productividad de la empresa en su mercado objetivo.

ARTICULACIÓN CON EL PROYECTO DE PRACTICAS PRE-PROFESIONALES

Este estudio de caso presenta una estrecha relación con la experiencia adquirida en las prácticas pre-profesionales, en la cual se dio la oportunidad de abordar cuestiones administrativas y comerciales en entornos empresariales tanto públicos como privados bajo la orientación de un profesor. Durante este proceso, pude adquirir conocimientos valiosos que se conectan de manera significativa con el tema del estudio de caso actual, titulado gestión administrativa en la empresa “Pentagro S.A” de la ciudad de Babahoyo, periodo 2022. En este estudio, he aplicado de manera práctica los conocimientos adquiridos durante esta pasantía. Esta experiencia previa se convirtió en la base sólida sobre la cual pude abordar de manera efectiva las cuestiones planteadas en el estudio de caso. Los conocimientos que adquiridos en el ámbito de la Gestión Administrativa y procesos de aplicación durante las prácticas otorgaron la capacidad de analizar y diagnosticar problemas dentro de una organización, como se refleja en el caso de esta empresa en particular.

Esto incluyó la capacidad de identificar áreas de mejora en la gestión administrativa y procesos de la empresa, así como proponer soluciones efectivas. La experiencia adquirida durante las prácticas me proporcionó las herramientas y el conocimiento necesarios para analizar, diagnosticar y resolver problemas en una organización empresarial real, esto demuestra la importancia de la educación práctica y su aplicación en situaciones del mundo real.

MARCO CONCEPTUAL

La administración es una disciplina fundamental que se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el objetivo de alcanzar sus metas y objetivos de manera eficiente y efectiva. Es un proceso esencial que se aplica en todo tipo de organizaciones, ya sean empresas, instituciones gubernamentales, organizaciones sin fines de lucro o incluso en la gestión de proyectos individuales (Acosta M, Salas L, Jimenez M, & Guerra M, 2019, pág. 33).

La administración implica una serie de actividades clave. En primer lugar, la planificación consiste en establecer metas y objetivos, identificar los recursos necesarios y diseñar estrategias para alcanzarlos. La organización se refiere a la estructuración de la empresa o entidad, definiendo roles y responsabilidades, y creando un sistema eficiente de trabajo. La dirección implica liderar y motivar a los empleados para que trabajen hacia los objetivos de la organización, mientras que el control implica monitorear el progreso y tomar medidas correctivas cuando sea necesario (Beltran J, 2018, pág. 51).

La administración se basa en principios y teorías desarrollados a lo largo del tiempo, como la división del trabajo de Adam Smith, la teoría de la contingencia de Fred Fiedler y las teorías de la motivación de Abraham Maslow y Frederick Herzberg, entre otros. Además, se apoya en herramientas y técnicas como la contabilidad, la estadística, la gestión de proyectos y la tecnología de la información. Es esencial comprender que la administración no es un enfoque único y rígido, sino que se adapta a las circunstancias y necesidades de cada organización. Puede aplicarse de manera centralizada o descentralizada, y su enfoque puede ser más orientado hacia la eficiencia, dependiendo de los objetivos y valores de la entidad (Mosley W, 2019, pág. 34).

La administración es una disciplina fundamental que se centra en la gestión eficaz de los

recursos humanos, financieros y materiales para lograr los objetivos de una organización. Es una práctica dinámica y en constante evolución que requiere habilidades de liderazgo, toma de decisiones, comunicación y adaptabilidad para tener éxito en un entorno empresarial cada vez más complejo y competitivo.

Evolución de la Administración

La evolución de la administración ha sido un proceso continuo a lo largo de la historia, adaptándose a las cambiantes necesidades de las organizaciones y la sociedad en general. A lo largo de los siglos, la administración ha experimentado una serie de transformaciones significativas que han contribuido al desarrollo y la eficiencia de las empresas y las instituciones (Beltran J, 2018, pág. 23).

En sus inicios, la administración se remonta a las civilizaciones antiguas, como la egipcia y la mesopotámica, donde se utilizaban técnicas de organización para gestionar proyectos de construcción y recursos humanos. Sin embargo, fue en la Revolución Industrial del siglo XIX cuando la administración comenzó a desarrollarse como una disciplina formal. Figuras como Frederick Taylor introdujeron la "administración científica", que se centraba en la optimización de procesos y la eficiencia en la producción.

En el siglo XX, la administración experimentó un cambio significativo con la aparición de la "teoría de las relaciones humanas", propuesta por Elton Mayo. Esta teoría reconoció la importancia de las relaciones interpersonales en el entorno laboral y puso énfasis en el bienestar de los empleados. Además, la teoría de la contingencia enfatizó que no existe un enfoque único de administración y que las decisiones deben adaptarse al contexto y las circunstancias específicas de cada organización (Friedman J, 2020, pág. 27).

Con el avance de la tecnología y la globalización en el siglo XXI, la administración ha

tenido que adaptarse nuevamente. La administración basada en datos y la gestión de la información se han vuelto esenciales. La aparición de herramientas de gestión como el software de planificación de recursos empresariales (ERP) y el análisis de datos ha permitido a las organizaciones tomar decisiones más informadas y eficientes (Mosley W, 2019, pág. 26).

La evolución de la administración a lo largo de la historia ha sido un proceso continuo de adaptación a las cambiantes condiciones y necesidades de las organizaciones. Desde sus orígenes en las civilizaciones antiguas hasta las teorías modernas de la administración basadas en datos, la disciplina ha recorrido un largo camino para convertirse en una parte fundamental de la gestión de empresas e instituciones en la actualidad. La capacidad de la administración para evolucionar y abrazar nuevas tecnologías y enfoques seguirá siendo crucial en el futuro para garantizar el éxito y la eficiencia de las organizaciones.

Los procesos administrativos son una parte fundamental de la gestión en cualquier organización. Se refieren a las actividades y acciones que se llevan a cabo para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos disponibles con el fin de alcanzar los objetivos y metas de la empresa de manera eficiente y efectiva. Estos procesos son esenciales para el buen funcionamiento y la supervivencia de cualquier entidad, ya sea una empresa, una institución gubernamental o una organización sin fines de lucro (Acosta M, Salas L, Jimenez M, & Guerra M, 2019, pág. 45).

La planificación es el primer paso de los procesos administrativos. Implica definir los objetivos a largo y corto plazo de la organización, así como identificar los recursos necesarios para alcanzarlos. Esto implica la formulación de estrategias y planes de acción que guíen el camino hacia el éxito (Friedman J, 2020, pág. 23).

La organización es el proceso de asignar tareas y responsabilidades de manera efectiva,

garantizando que los recursos estén disponibles y se utilicen de manera óptima. Esto implica la creación de una estructura organizativa clara y la designación de roles y responsabilidades a los empleados (Kindred P & Olivera P, 2019, pág. 34).

La dirección se refiere a la gestión de personas y recursos para llevar a cabo los planes de manera efectiva. Esto incluye motivar, liderar y supervisar al personal, así como tomar decisiones importantes para el desarrollo de la organización.

El control es la última etapa de los procesos administrativos y consiste en evaluar el progreso hacia los objetivos y realizar ajustes cuando sea necesario. Esto implica la medición del rendimiento, la identificación de desviaciones y la toma de medidas correctivas para garantizar que la organización se mantenga en el camino correcto.

La ejecución en la administración es una fase crítica y fundamental dentro del proceso de gestión empresarial. Se refiere a la implementación de planes, estrategias y acciones previamente diseñadas y formuladas en las etapas de planificación y organización. En esencia, la ejecución es la puesta en marcha de lo planificado (Kindred P & Olivera P, 2019, pág. 45).

Esta etapa implica asignar recursos, supervisar actividades, tomar decisiones, resolver problemas y asegurar que todas las partes involucradas trabajen en conjunto para alcanzar los objetivos establecidos. Es un proceso continuo que requiere un seguimiento constante y ajustes en tiempo real para garantizar que la organización avance hacia sus metas de manera eficiente y efectiva.

Una ejecución exitosa se basa en la comunicación efectiva, la motivación del personal, la alineación con la visión y misión de la empresa, y la capacidad de adaptación a cambios en el entorno. Es el puente entre la planificación y los resultados tangibles, y su importancia radica en convertir las estrategias en acciones concretas que impulsen el éxito organizacional.

Los procesos administrativos son fundamentales para el éxito de cualquier organización, ya que proporcionan un marco sólido para la toma de decisiones, la asignación de recursos y la gestión de personas. Al seguir estos procesos de manera eficiente, una organización puede mejorar su eficiencia, aumentar su productividad y lograr sus metas de manera más efectiva en un entorno empresarial competitivo.

Los procesos administrativos desempeñan un papel fundamental en el funcionamiento de cualquier empresa, independientemente de su tamaño o industria. Son un conjunto de actividades y acciones planificadas que permiten la organización, dirección y control de los recursos y actividades empresariales para lograr los objetivos y metas establecidos (Beltran J, 2018, pág. 51).

- **Eficiencia Operativa:** Los procesos administrativos ayudan a optimizar el uso de recursos como tiempo, dinero, materiales y mano de obra. Al estandarizar las operaciones y eliminar redundancias, las empresas pueden funcionar de manera más eficiente.
- **Toma de Decisiones Informada:** La administración efectiva implica la recopilación y análisis de datos relevantes. Los procesos administrativos permiten la generación de información precisa y oportuna, lo que respalda la toma de decisiones informadas y estratégicas.
- **Coordinación y Comunicación:** Los procesos administrativos facilitan la coordinación entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos de una empresa. Una comunicación eficaz es esencial para mantener la cohesión y el enfoque en los objetivos comunes.
- **Control y Supervisión:** A través de la planificación y el establecimiento de indicadores clave de rendimiento (KPI), los procesos administrativos permiten un

control más efectivo de las actividades empresariales. Esto ayuda a identificar desviaciones y tomar medidas correctivas a tiempo.

- **Mejora Continua:** Los procesos administrativos promueven la cultura de mejora continua. Las empresas pueden identificar áreas de oportunidad y realizar ajustes en sus operaciones para ser más competitivas y adaptarse a los cambios del entorno.
- **Cumplimiento Normativo:** En muchos casos, las empresas deben cumplir con regulaciones y leyes específicas. Los procesos administrativos ayudan a garantizar que la empresa cumpla con todas las normativas, evitando posibles sanciones legales.
- **Gestión de Recursos Humanos:** Los procesos administrativos relacionados con la gestión del personal, como la selección, capacitación y evaluación del desempeño, contribuyen a la retención y motivación de los empleados, lo que a su vez mejora la productividad.
- **Resiliencia Empresarial:** En situaciones de crisis o cambios inesperados, los procesos administrativos sólidos permiten a las empresas adaptarse rápidamente y tomar decisiones efectivas para garantizar su supervivencia a largo plazo.
- **Competitividad:** Una gestión eficiente y eficaz a través de procesos administrativos bien definidos puede hacer que una empresa sea más competitiva en su mercado, lo que puede traducirse en un crecimiento sostenible y una mayor cuota de mercado (Kindred P & Olivera P, 2019, pág. 56).

Los procesos administrativos son esenciales para el éxito y la supervivencia de cualquier empresa. Ayudan a garantizar una operación eficiente, una toma de decisiones informada y una

adaptación efectiva a los cambios en el entorno empresarial, lo que se traduce en un mayor valor para los accionistas, empleados y clientes (Chiavenato I, 2019).

La administración y el vínculo con el talento humano

Son dos elementos fundamentales para el éxito y el crecimiento de cualquier organización. La administración se refiere a la planificación, organización, dirección y control de los recursos de una empresa o institución para lograr sus objetivos. El talento humano, por otro lado, se refiere al conjunto de habilidades, conocimientos, experiencias y capacidades de los empleados de una organización (Parker M, 2019, pág. 43).

La gestión eficaz del talento humano es esencial para la administración efectiva. Los líderes y gerentes deben comprender las fortalezas y debilidades de su equipo, así como sus motivaciones y metas individuales. Esto les permite asignar tareas y responsabilidades de manera adecuada, promoviendo el crecimiento y desarrollo tanto de los empleados como de la organización en su conjunto (Vallejo L, 2016, pág. 89).

La selección y contratación de talento humano adecuado es un paso crucial en la administración. Los profesionales de recursos humanos desempeñan un papel vital en la identificación de candidatos con las habilidades y competencias necesarias para cumplir con las demandas del trabajo. Además, deben garantizar que el entorno laboral sea inclusivo y que se fomente la diversidad, lo que enriquece la perspectiva y la creatividad dentro de la organización (Parker M, 2019).

La administración del talento humano también implica el desarrollo continuo de los empleados. Esto incluye la capacitación, la retroalimentación y la creación de oportunidades de crecimiento. Los líderes deben ser mentores y guías, brindando apoyo para que los empleados alcancen su máximo potencial. Un equipo bien capacitado y motivado es esencial para la

productividad y la innovación (Lopez S & Ruiz E, 2019, pág. 59).

La comunicación efectiva es otro aspecto vital de la administración en relación con el talento humano. Los líderes deben mantener una comunicación abierta y transparente con sus empleados, fomentando un ambiente en el que se sientan valorados y escuchados. Esto promueve la confianza y el compromiso, lo que a su vez mejora el desempeño y la retención de los empleados.

La administración y el talento humano están estrechamente entrelazados en el éxito de una organización. Una gestión efectiva del talento humano no solo implica la contratación adecuada, sino también el desarrollo, la comunicación y la creación de un entorno laboral enriquecedor. Cuando estos dos aspectos se gestionan de manera eficaz, una organización está mejor preparada para alcanzar sus objetivos y prosperar en un entorno empresarial competitivo.

La gestión administrativa es un conjunto de procesos, actividades y estrategias que se emplean en una organización para planificar, coordinar, supervisar y controlar sus recursos y actividades con el objetivo de alcanzar sus metas y objetivos de manera eficiente y efectiva. Esta disciplina es esencial en cualquier entidad, ya sea una empresa, una institución gubernamental, una organización sin fines de lucro o cualquier otro tipo de organización, ya que desempeña un papel crucial en el logro de sus objetivos y en la optimización de sus recursos (Mosley W, 2019, pág. 41).

En primer lugar, esta disciplina permite una planificación estratégica adecuada, lo que implica definir metas y objetivos claros, así como los pasos y recursos necesarios para alcanzarlos. Esto proporciona un marco de referencia que guía a la organización en la toma de decisiones y en la asignación de recursos, lo que a su vez aumenta la eficiencia y la productividad (Carro R & Gonzalez D, 2019, pág. 78).

En segundo lugar, la gestión administrativa facilita la coordinación y la comunicación dentro de la organización. Al establecer estructuras organizativas, definir roles y responsabilidades, y establecer canales de comunicación efectivos, se asegura de que todos los miembros de la organización estén alineados con los objetivos y trabajen juntos de manera armoniosa. Esto reduce la duplicación de esfuerzos, minimiza los conflictos internos y mejora la colaboración.

La gestión administrativa también desempeña un papel fundamental en el control y la supervisión de las actividades de la organización. A través de la implementación de sistemas de seguimiento y evaluación, se puede medir el progreso hacia los objetivos y detectar desviaciones o problemas en una etapa temprana. Esto permite tomar medidas correctivas rápidamente y ajustar las estrategias según sea necesario para garantizar que la organización se mantenga en el camino correcto.

Además, la gestión administrativa también se ocupa de la gestión de recursos humanos, financieros y materiales. En cuanto a los recursos humanos, implica la contratación, capacitación, evaluación y desarrollo del personal, asegurando que la organización cuente con un equipo competente y motivado. En términos financieros, incluye la gestión de presupuestos, el control de costos y la elaboración de informes financieros precisos para respaldar la toma de decisiones. Y en cuanto a los recursos materiales, implica la gestión de inventarios, activos y recursos físicos para garantizar su disponibilidad y eficiencia.

La gestión administrativa es una disciplina esencial en cualquier organización, ya que proporciona las herramientas y los procesos necesarios para planificar, coordinar, supervisar y controlar todas las actividades y recursos de la organización. Su importancia radica en su capacidad para mejorar la eficiencia, la productividad y la efectividad de la organización, al tiempo que

facilita la toma de decisiones informadas y la adaptación a los cambios en el entorno (Lopez S & Ruiz E, 2019, pág. 67).

La influencia de la gestión administrativa en la mejora continua y aplicación de procesos

La gestión administrativa juega un papel fundamental en la mejora continua y la aplicación eficiente de procesos dentro de cualquier organización. Esta influencia se extiende a través de varios niveles y áreas de una empresa, y su importancia radica en su capacidad para optimizar recursos, tomar decisiones basadas en datos y fomentar un entorno de trabajo más eficaz y productivo.

La gestión administrativa se encarga de establecer los cimientos sólidos para la mejora continua, esto implica la planificación estratégica, la definición de objetivos y metas, y la asignación de recursos necesarios para alcanzarlos. Cuando los procesos administrativos son eficientes y efectivos, se sienta una base sólida para la implementación de mejoras en los procesos operativos y de producción. Además, la gestión administrativa también supervisa y evalúa constantemente el desempeño de la organización, identificando áreas que requieren atención y ajustes.

La gestión administrativa desempeña un papel clave en la aplicación efectiva de procesos. Esto implica la creación de políticas y procedimientos claros, la asignación de roles y responsabilidades, y la coordinación de actividades interdepartamentales. Cuando los procesos se documentan adecuadamente y se comunican de manera efectiva a todos los miembros del equipo, se minimizan las posibilidades de errores y malentendidos. Esto, a su vez, contribuye a la eficiencia y la calidad en la ejecución de tareas y actividades clave.

La gestión administrativa facilita la recopilación y el análisis de datos relevantes para la mejora continua. La toma de decisiones basada en datos se ha convertido en un elemento esencial

para el éxito de las organizaciones modernas. Los sistemas de gestión administrativa proporcionan herramientas para recopilar información sobre el desempeño de los procesos y el rendimiento del personal. Al analizar estos datos, los líderes pueden identificar tendencias, áreas de mejora y oportunidades para optimizar la eficiencia y la productividad.

Esto implica la coordinación de equipos, la asignación de recursos y la supervisión de la ejecución de proyectos de mejora. Los administradores son responsables de garantizar que las iniciativas de mejora se lleven a cabo de manera eficiente y que se cumplan los plazos establecidos. Además, la comunicación efectiva con los empleados es esencial para obtener su compromiso y apoyo durante los cambios en los procesos (Friedman J, 2020, pág. 167).

Finalmente, la gestión administrativa también es responsable de medir y evaluar el impacto de las mejoras implementadas, la influencia de la gestión administrativa en la mejora continua y la aplicación eficiente de procesos es esencial para el éxito de cualquier organización. Desde la planificación estratégica hasta la implementación de cambios y la evaluación del impacto, los administradores desempeñan un papel clave en la creación de un entorno de trabajo eficaz y productivo. Al enfocarse en la eficiencia, la toma de decisiones basada en datos y la coordinación efectiva, la gestión administrativa contribuye directamente a la mejora continua y al éxito sostenible de la organización.

MARCO METODOLÓGICO

El método exploratorio desempeñó un papel crucial en este estudio de caso al proporcionar una base sólida para esta investigación en profundidad. En primer lugar, este enfoque permitió familiarizarnos con el estudio de caso titulado Gestión administrativa en la empresa “Pentagro S.A” de la ciudad de Babahoyo, periodo 2022, identificando sus características clave, antecedentes y contexto. Esto fue esencial para comprender la complejidad del caso y definir preguntas de investigación pertinentes. Además, el método exploratorio ayudó a recopilar datos preliminares, como entrevistas, observaciones o revisión de documentos, que pudimos utilizar para diseñar un enfoque de investigación más enfocado y específico. Estos datos iniciales nos ayudaron a identificar patrones emergentes, temas importantes y áreas de interés que nos guiaron en nuestra investigación posterior.

En el estudio de caso presente, se emplearon diversas técnicas y herramientas para llevar a cabo una investigación exhaustiva. En primer lugar, se basó en los fundamentos teóricos, haciendo uso de fuentes primarias y secundarias para establecer una comparación entre la teoría y su aplicación en la realidad. Esto proporcionó un marco sólido para el análisis. Una técnica clave utilizada fue la entrevista, en la cual se elaboró un cuestionario específico que se aplicó a la propietaria y gerente de la empresa. Esta entrevista permitió obtener una perspectiva directa de la situación y los desafíos que enfrenta el negocio desde la óptica de quien lo dirige. El instrumento principal fue un cuestionario abierto que se llevó a cabo a través de una reunión en línea por Zoom con el propietario. Esta herramienta facilitó la obtención de opiniones concretas y valiosas, lo que a su vez ayudó a identificar problemas de manera precisa. Además, se planea extender este cuestionario a los directivos y empleados de la empresa, con un total de 8 participantes, con el fin

de recopilar datos adicionales para recomendar acciones.

RESULTADOS

- En correspondencia al primer objetivo planteado es necesario conocer la situación actual de la empresa ‘PENTAGRO S.A’ de la ciudad de Babahoyo, periodo 2022

Tabla N° 1 Matriz de evaluación de los factores internos de la empresa PENTAGRO S.A

FACTORES INTERNOS		Peso	Calificación	Total
FORTALEZAS				
F1- Experiencia en el mercado	0,15	3	0,45	
F2- Personal comprometido	0,06	3	0,18	
F3- Red de distribución establecida	0,15	3	0,45	
F4- Recursos financieros sólidos	0,08	2	0,16	
F5- Fácil manejo tecnológico	0,09	3	0,27	
DEBILIDADES				
D1- Tecnología obsoleta	0,04	1	0,04	
D2- Falta de capacitación del personal	0,18	2	0,36	
D3- Procesos administrativos poco estructurados	0,05	1	0,05	
D4- Dependencia de proveedores clave	0,11	1	0,11	
D5- Poca estrategia de ventas	0,09	2	0,18	
VALORES PONDERADOS	1			2,25

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: *Andrea Stefania Guapulema Mariscal*

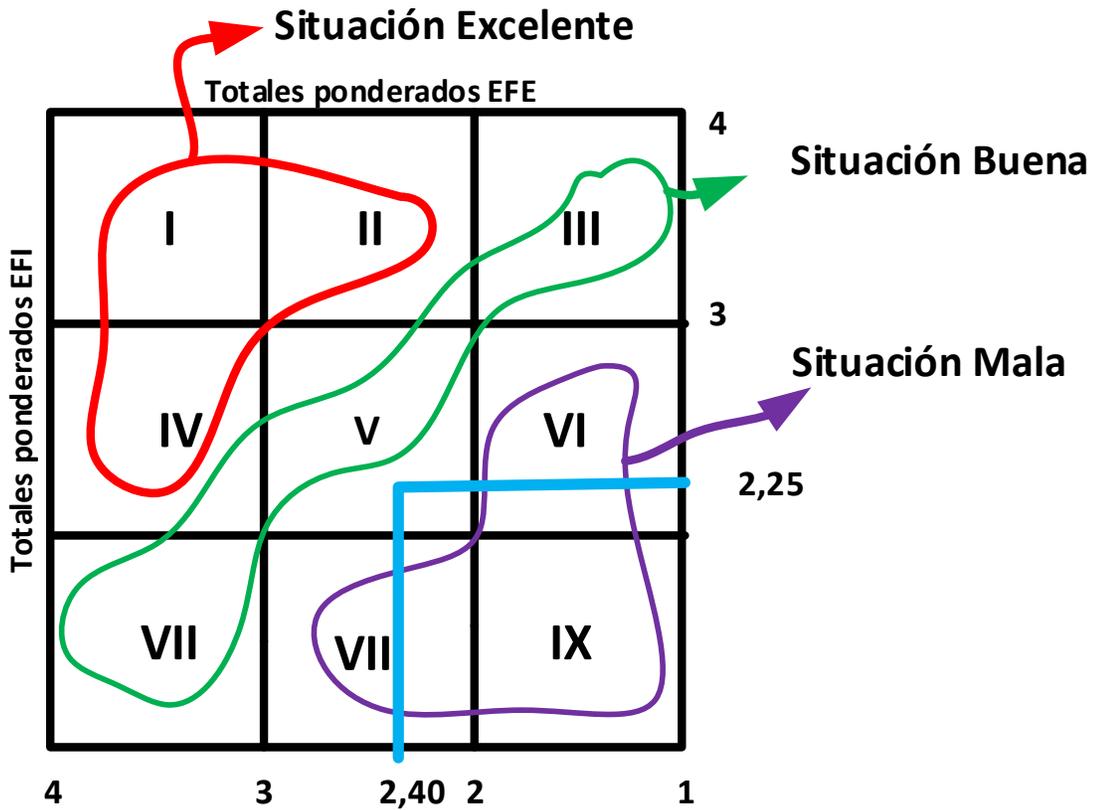
Tabla N° 2 Matriz de evaluación de factores externos de la empresa PENTAGRO S.A

FACTORES EXTERNOS		PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL
OPORTUNIDADES				
O1- Expansión geográfica	0,12	3,5	0,42	
O2- Digitalización	0,08	1,5	0,12	
O3- Políticas Gubernamentales	0,15	1,5	0,225	
O4- Alianzas estratégicas	0,01	1	0,01	
O5- Ofertas disponibles para los clientes	0,09	1,5	0,135	
AMENAZAS				
A1- Competencia creciente.	0,15	4	0,6	
A2- Cambios regulatorios	0,18	3	0,54	
A3- Volatilidad económica	0,08	1,5	0,12	
A4- Tecnología disruptiva	0,06	2,5	0,2	
A5-Reformas legales que afecta la prestación de servicios	0,08	1	0,08	
VALORES PONDERADOS	1			2,40

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: *Andrea Stefania Guapulema Mariscal*

Los totales ponderado en EFE y EFI se interceptan en el cuadrante cinco del mapa de estado situacional empresarial tal como se muestra a continuación.

Gráfica N°1 Mapa de ponderación situacional empresarial



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: *Andrea Stefania Guapulema Mariscal*

En este mismo ámbito y en correspondencia al segundo objetivo se valorar la percepción gerencial de las estrategias de marketing que posee la empresa

Cuadro N°1. Entrevista aplicada al gerente de la empresa PENTAGRO S.A para conocer los procesos aplicados en su gestión administrativa.

PENTAGRO S.A

<i>Reactivo</i>	<i>Respuesta</i>	<i>Observaciones</i>
1. <i>Usted como propietario de la empresa “PENTAGRO S.A” ¿Cómo considera la gestión administrativa que se aplica en la empresa?</i>	Considero que si hay falencias dado que desde la pandemia se realizó recorte de personal, y esto hace que la gestión administrativa sea deficiente por la escasez de personal	La propietaria esta consiente de sus falencias y que esta corto de personal
2. <i>¿Cree usted que su empresa tiene un problema en la aplicación de sus procesos administrativos?</i>	Si, este problema se causó por los cambios entorno y desde luego la falta de personal permanente en el are administrativa	El propietario si considera que su administración se ha deteriorado más después de la pandemia
3. <i>¿Considera usted la planificación como un proceso indispensable para su empresa?</i>	Si, dado que ayuda mantener un control de las actividades y un orden especifico orientado a la misión y visión de la empresa en conjunto con los objetivos.	Se logra establecer el desconocimiento de la propietaria de los procesos consecutivos que conlleva una correcta planificación dentro de la empresa dado que ayuda a cumplir los objetivos de la empresa.
4. <i>¿Cuenta usted con un, administrador de tiempo completo?</i>	No, en general la empresa depende del tiempo que tenga disponible mis hijos y no hay alguien como tal establecido en el mando empresarial	La propietaria no cuenta con un gerente solo cuenta con la ayuda imparcial de sus hijos para mantener la empresa
5. <i>¿Considera usted que la falta de personal administrativo afecta a la gestión administrativa convirtiéndola en deficiente?</i>	Si, dado que la sobrecarga de trabajo en las personas que colaboran de tiempo imparcial no es suficiente para diseñar un plan o estrategias para el mejoramiento de la gestión dentro de la empresa.	La dueña de la empresa asegura que la falta de empleados hace su gestión administrativa deficiente
6. <i>¿De acuerdo a su criterio podría describir el mayor problema que desde su punto de vista afecta a su empresa?</i>	La falta de gestión y procesos administrativos, los cuales no estan aplicados y otros ni siquiera estan aplicándose bien.	El no aplicar los procesos administrativos, y también aplicarlos pero no de forma correcta.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: *Andrea Stefania Guapulema Mariscal*

En este ámbito es fundamental Evaluar la satisfacción del cliente interno ante la gestión admirativa vigente en la empresa Pentagro S.A tal como se muestra a continuación

Tabla #1: Gestión administrativa

	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
<i>Excelente</i>	2	25%
<i>Buena</i>	1	12,50%
<i>Regular</i>	4	50,00%
<i>Deficiente</i>	1	12,50%
<i>Total</i>	8	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrea Stefania Guapulema Mariscal

Tabla #2. Servicios de la empresa en base a la gestión administrativa

	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
<i>Totalmente de acuerdo</i>	6	75%%
<i>De acuerdo</i>	2	25%%
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0%%
<i>Poco de acuerdo</i>	0	0%
<i>Total</i>	8	100%

Elaborado Por: Andrea Guapulema Mariscal

Tabla #3 : Factores que afectan a gestión administrativa

	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
<i>Falta de Capacitación</i>	5	62,50%
<i>Falta de personal adecuado</i>	1	12,50%
<i>Exceso de Rotación</i>	1	12,50%
<i>Falta de comunicación interna</i>	1	12.50%
<i>Total</i>	8	100%

Elaborado Por: Andrea Guapulema Mariscal

Tabla #4: Exceso de rotación afecta al desempeño y a una buena gestión administrativa.

	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
<i>Totalmente de acuerdo</i>	5	67,50%
<i>Medianamente de acuerdo</i>	2	25%%
<i>Nada de Acuerdo</i>	1	12,50%
<i>Total</i>	8	100%

Elaborado Por: Andrea Stefania Guapulema Mariscal

Tabla #5: Capacitación a los colaboradores

	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	12,50%
<i>De acuerdo</i>	5	67,50%
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	2	25%
<i>Total</i>	8	100%

Elaborado Por: Andrea Guapulema Mariscal

Tabla #6: Aceptación del servicio por parte de los clientes

	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	12,50%
<i>De acuerdo</i>	6	75%
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	1	12,50%
<i>Total</i>	8	100%

Elaborado Por: Andrea Guapulema Mariscal

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La evaluación de factores internos (EFI) y de factores externos (EFE), lo cual conlleva a determinar el estado situacional identificándose, las mayores fortalezas son la experiencia en el mercado (0,45) y la red de distribución establecida (0,45); en este mismo ámbito las debilidades que se destacan son: falta de capacitación del personal (0,36) y pocas estrategias de ventas (0,18)

La interacción EFI determinó que las debilidades mayores a las fortalezas, lo cual promueve improductividad.

El análisis EFE se determinó como oportunidades principales expansión geográfica (0,42), y los acuerdos comerciales (0,01), además las amenazas que se destacan son los cambios regulatorios (0,54) y la volatilidad económica (0,12), mediante los valores ponderado de la matriz EFE, se determina que las amenazas son mayores a las oportunidades.

La correlación de los índices en el mapa de ponderación situacional EFI 2,25 en el eje X y el EFE 2,40 en el eje Y nos da como resultado una situación buena y de forma limitada el punto de encuentro de los índices se ubica en el quinto cuadrante (V), lo cual muestra una señal positiva para la empresa pueda mantenerse en el mercado.

Desde la perspectiva gerencial son conscientes de sus falencias generadas por la falta de personal, problemática que se agudiza por el desconocimiento de la propietaria de los procesos consecutivos que conlleva una correcta planificación dentro de la empresa, destacándose que el trabajo generalmente se lo hace por costumbre y no porque existe manuales técnicos que permita tanto a empleados como directivos seguir directores en consecución de objetivos que permitan generar sostenibilidad en la empresa.

La encuesta permitió determinar, que los empleados son conscientes de que no existe una buena gestión empresarial y además, creen que sería necesario para el desarrollo empresarial, sin

embargo reconocen que hay un limitante como es el conocimiento tanto de directivos como de trabajadores entorno al manejo técnico de la empresa, además de ellos aducen que será bueno la existencia de incentivos a los trabajadores para mejorar el desempeño, en este ámbito la falta de conocimiento y habilidades puede llevar a errores costosos y a una gestión ineficiente de los recursos, igualmente genera ineficiencia la alta rotación de puestos de los empleados porque no se logra generar especialidad.

CONCLUSIONES

EL mapa situacional determino que la situación de empresa *PENTAGRO S.A*” es bueno, porque la correlación EFE y EFI está en el quinto cuadrante, a pesar que las debilidades y la amenazas son mayores a las fortalezas y oportunidades, en este ámbito la empresa tiene que mantenerse en el mercado buscando la posibilidad de aumentar el valor de aceptación en los clientes sobre los productos que se oferta, criterio que se emite desde el fundamento teórico del análisis situacional.

La falta capacitación afecta a la gestión administrativa impidiendo la generación de nuevas habilidades y formación de conocimiento continuo el cual permita que se generen escenarios para que internamente la empresa funcione bien y genere productividad reduciendo costos y tiempos, en la empresa no hay especialización por parte de los trabajadores por lo cual afecta a la generación e rentabilidad, esto es producto de la alta rotación de empleados generada por la falta de personal, de lo cual es consiente el gerente de la empresa pero sin embargo no aumenta la nómina por no generar más costos, sin embargo el análisis empírico no le ha permitido determinar el costo beneficio que tiene la estabilidad emocional de los trabajadores y su rendimiento como potenciador de desarrollo y sostenibilidad de la empresa.

RECOMENDACIONES

La generación de ventajas comparativas es fundamental para competir en el mercado, en este ámbito en la empresa es necesario plantear estrategias para retener y mantener a trabajadores y clientes, generando trabajo personalizado en entender el bienestar de los trabajadores y los clientes porque son la base para generar desarrollo y mejora continua a través de procesos de planeación estratégica que permitan fortalecer internamente la empresa con políticas preventivas y externamente diversificar la gama de productos y servicios, lo cual coadyuva al aumento de la demanda.

Invertir en Programas de Capacitación Continua, las organizaciones deben priorizar la inversión en programas de capacitación continua para su personal administrativo, estos programas deben ser diseñados de manera integral, adaptados a las necesidades específicas de la empresa y ofrecer oportunidades de aprendizaje a lo largo de la carrera de los empleados. La capacitación constante no solo mejorará la competencia de los trabajadores, sino que también aumentará su confianza y satisfacción en el trabajo, lo que puede tener un impacto positivo en la retención de talento.

Implementar Estrategias de Retención de Talento es decir abordar el problema de la rotación constante de personal para mantener la estabilidad en la gestión administrativa, las empresas deben desarrollar estrategias efectivas de retención de talento y desarrollo profesional. Esto implica crear un entorno de trabajo en el que los empleados se sientan valorados y tengan oportunidades de crecimiento y avance en sus carreras. Ofrecer beneficios, reconocimiento y programas de desarrollo personalizados puede ayudar a reducir la rotación y retener a empleados talentosos que aportan conocimiento valioso a la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- costa m, m., salas l, l., jimenez m, m., & guerra m, m. (2019). *la administracion empresarial*. mexico: pearson.
- Armas l, l. (2019). *importancia de la informática para los estudiantes de administración*. argentina : pearson. obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/informatica-en-administracion#:~:text=la%20inform%c3%a1tica%20en%20administraci%c3%b3n%20resulta,la%20gesti%c3%b3n%20de%20la%20organizaci%c3%b3n>.
- Armas y, y., llanos m, m., & traverso p, p. (2017). *gestion del telento humano y nuevos escenarios laborales*. guayas- ecuador: ecotec.
- Beltran j, j. (2018). *evolución de la administracion*. medellin: luis amigo.
- Carro r, r., & gonzalez d, d. (2019). *administracion de la calidad total*. argentina: mc graw hill.
- Chiavenato i, i. (2019). *introduccion a la teoria general de la administracion una vision global de la moderna administracion de las organizaciones*. mexico: mcgraw-hill interamericana s.a.
- Friedman j, j. (2020). *administracion y gestion empresarial*. mexico: pearson.
- Kindred p, p., & olivera p, p. (2019). *administracion de empresas*. españa: mc grawhills.
- lopez s, s., & ruiz e, e. (2019). *operaciones administrativas de recursos humanos*. madrid-españa: mc graw hill.
- Mosley w, w. (2019). *gestion administrativa*. medellin- colombia: santillana ediciones .
- Pacheco f, f. (2020). *administración de recursos humanos -- bibliotecas – tendencias*. mexico: universidad nacional autónoma de méxico .
- Parker m, m. (2019). *teoria de las relaciones humanas y la administracion* . madrid- spain: pearson ediciones.
- Quispe a, a., vasquez e, e., menacho a, a., & albitres e, e. (2020). *gestión administrativa y planeamiento estratégico en la gestión de recursos financieros ugel-04-2020*. piura, peru: universidad cesar vallejo.
- Vallejo l, l. (2016). *gestion del talento humano*. riobamba-ecuador: espoch.

ANEXOS

Anexo 1 Carta de Aprobación



PENTAGRO S. A. S

Babahoyo, miércoles 21 de junio 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 la empresa **PENTAGRO S.A** de la ciudad de Babahoyo de la provincia de Los Ríos. Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **ANDREA STEFANIA GUAPULEMA MARISCAL** de la carrera de **COMERCIO REDISEÑADA** de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **GESTION ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA PENTAGRO S.A PERIODO 2022**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

PENDOLEMA JARAMILLO WALTER ANDRES

Cdla. 1206714832001

pentagrosas@gmail.com

Anexo 2 RUC de la Empresa

Consulta de RUC

RUC

1291790649001

Razón social

PENTAGRO S.A.S.

Estado contribuyente en el RUC

ACTIVO

Representante legal

Nombre/Razón Social:	PENDOLEMA JARAMILLO WALTER ANDRES
Identificación:	1206714832
Nombre/Razón Social:	TAPIA PIEDRA MANUEL STALIN
Identificación:	1206258111

Contribuyente fantasma

NO

Contribuyente con transacciones inexistentes

NO

Actividad económica principal

ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA DE AGRONOMÍA.

Tipo contribuyente

SOCIEDAD

Régimen

GENERAL

Categoría

Obligado a llevar contabilidad

SI

Agente de retención

NO

Contribuyente especial

NO

Fecha inicio actividades

2023-04-18

Fecha actualización

2023-05-03

Fecha cese actividades

Fecha reinicio actividades

