



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

PRUEBA PRÁCTICA

OCTUBRE 2023 – MARZO 2024

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

PROCESO ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL

KRAAKER EN LA CIUDAD DE BABAHOYO, PERIODO 2023.

ESTUDIANTE:

CARRASCO MORÁN LADY LISBETH

TUTOR:

ING. CALDERON ANGULO REYES JOHAN

AÑO 2024

RESUMEN

El presente estudio de caso enfocado en el Proceso Administrativo del Centro de Atención Integral Kraaker en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023. Donde la problemática existente se debe a la falta de ejecución óptima del proceso administrativo, el cual engloba la planificación, organización, dirección y control. Este déficit afecta directamente a la eficiencia y eficacia de la operatividad de la empresa. Por ello, el presente estudio pretende abordar la problemática para asegurar el desarrollo de la organización y destacar la importancia del proceso administrativo en el funcionamiento de la empresa, examinando diferentes aspectos como la planificación estratégica, la estructura organizacional y la asignación de responsabilidades, el papel determinante de la dirección y motivación en el rendimiento del equipo de trabajo, y la influencia del control en la evaluación de la eficacia laboral.

Para garantizar la adecuada elaboración del estudio de caso, se ha empleado una variedad de herramientas de investigación con el fin de identificar las áreas de insatisfacción entre el personal en relación con los procesos internos de la empresa. En este sentido, se sugiere al Centro de Atención Integral Kraaker aprovechar la información recopilada en este estudio para orientar el desarrollo de nuevas estrategias y procedimientos que promuevan el proceso administrativo de manera efectiva y eficiente en la organización. Implementar estas recomendaciones podría contribuir significativamente a mejorar el clima laboral y optimizar el rendimiento general de la empresa.

Palabras Claves: Proceso Administrativo, Operatividad, Falencias, Análisis, Herramientas de Investigación.

ABSTRACT

The present case study focused on the Administrative Process of the Kraaker Comprehensive Care Center in the city of Babahoyo, period 2023. Where the existing problem is due to the lack of optimal execution of the administrative process, which includes planning, organization, direction and control. This deficit directly affects the efficiency and effectiveness of the company's operations. Therefore, the study aims to address the problem to ensure the development of the organization and highlight the importance of the administrative process in the operation of the company, examining different aspects such as strategic planning, the organizational structure and allocation of responsibilities, the determining role of management and motivation in the performance of the work team, and the influence of control on the evaluation of work efficiency.

To ensure the proper preparation of the case study, a variety of research tools have been employed in order to identify areas of dissatisfaction among staff in relation to the internal processes of the company. In this sense, it is suggested that the Kraaker Comprehensive Care Center use the information gathered in this study to guide the development of new strategies and procedures that promote the administrative process effectively and efficiently in the organization. Implementing these recommendations could contribute significantly to improving the work climate and optimizing the overall performance of the company.

Keywords: Administrative Process, Operativity, Failures, Analysis, Research Tools.

CONTENIDO

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	¡Error! Marcador no definido.
JUSTIFICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
OBJETIVOS.....	¡Error! Marcador no definido.
 OBJETIVO GENERAL	¡Error! Marcador no definido.
 OBJETIVOS ESPECIFICOS	¡Error! Marcador no definido.
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
MARCO TEORICO	¡Error! Marcador no definido.
MARCO METODOLÓGICO.....	26
RESULTADOS.....	28
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	35
CONCLUSIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
RECOMENDACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	;	Error! Marcador no definido.
Tabla N° 2	;	Error! Marcador no definido.
Tabla N° 3	;	Error! Marcador no definido.
Tabla N° 4	;	Error! Marcador no definido.
Tabla N° 5	;	Error! Marcador no definido.
Tabla N° 6	;	Error! Marcador no definido.
Tabla N° 7	;	Error! Marcador no definido.
Tabla N° 8	;	Error! Marcador no definido.
Tabla N° 9	;	Error! Marcador no definido.
Tabla N° 10	;	Error! Marcador no definido.
TABLA N° 11: ANÁLISIS FODA		34

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

El centro de atención integral “Kraaker” ubicado en la Av. Universitaria y Calle U de la ciudad de Babahoyo provincia de Los Ríos, con su respectivo RUC de funcionamiento: 1201594742001, su representante legal Msc. Karen Ramírez Romero, su actividad económica se basa en la atención integral (desarrollo de capacidades, habilidades, destrezas y competencias de las niñas, niños y adolescentes) donde se ha identificado falencias en el proceso administrativo, enfrentando diversos desafíos que afectan la eficiencia, eficacia y rentabilidad.

Se ha observado que existe una falta de coordinación entre los distintos departamentos, así como errores en la gestión de la información y una notable desorganización en las funciones del personal. Estos problemas están arraigados en procesos y actividades que reflejan una ausencia total de coordinación por parte de la administración. Estos factores no solo afectan negativamente la toma de decisiones, la eficiencia operativa y el rendimiento laboral, sino que también tienen un impacto significativo en el ambiente de trabajo y la moral del equipo

Con la evolución del proceso administrativo se ha denotado muchas falencias en cuanto en el ambiente empresarial, esto enmarcando las situaciones que ha venido enfrentando el centro de atención integral Kraaker, con una gran necesidad de realizar un correcto trabajo por parte del personal administrativo, mediante la correcta aplicación de cada una de las etapas o fases del proceso administrativo. La relevancia del proceso administrativo en el funcionamiento del centro se revela al examinar diversos elementos, tales como la incidencia de la planificación estratégica, la estructura organizacional y la asignación de

responsabilidades, el papel determinante de la motivación en el rendimiento del equipo de trabajo, y la influencia del control en la evaluación de la eficacia laboral.

Aunque el centro de atención integral Kraaker ha logrado posicionarse como uno de los principales establecimientos en la ciudad en términos de infraestructura y atención, ha descuidado aspectos cruciales en sus áreas operativas y administrativas. La gestión administrativa de la empresa muestra deficiencias sustanciales que tienen un impacto significativo en su funcionamiento, esta situación se refleja en una serie de problemas recurrentes que afectan tanto interna como externamente, a pesar de su posición destacada en términos de instalaciones y servicios.

Frente a esta situación, resulta claro que es esencial seguir un procedimiento para llevar a cabo las actividades tanto del proceso administrativo como del personal operativo. Uno de los desafíos más notorios que enfrentan el centro de atención integral kraaker para su correcto funcionamiento es la falta de ejecución de las fases del proceso administrativo, por ende, es crucial realizar un análisis exhaustivo de las actividades diarias del personal, teniendo en consideración la necesidad de gestionar adecuadamente los objetivos establecidos.

Por consiguiente, el estudio de caso se enfocará en analizar los procesos administrativa del Centro de Atención Integral Kraaker en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023. El objetivo es identificar los diversos factores que afectan en estos procesos, con la finalidad que los procesos administrativos se ajusten a las necesidades específicas del centro, asegurando una coordinación efectiva entre los diversos recursos presentes con el fin de lograr los objetivos y metas establecidos.

JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso está enfocado en el proceso administrativo del Centro de Atención Integral Kraaker, está radica en su capacidad para promover una administración más efectiva, brindando a la organización alcanzar la eficiencia, eficacia operativa, ventaja competitiva y contribuyendo a su adaptabilidad en entorno empresarial. Con el propósito de utilizar este proceso como un instrumento para desarrollar y establecer métodos que lleven al centro de atención a evaluar el rendimiento de sus empleados y de los recursos disponibles, con el fin de obtener información y fundamentos para la toma de decisiones. Esto permitirá a la organización orientarse hacia una mayor competitividad y rentabilidad.

El medio para lograrlo se encuentra en el desempeño del proceso administrativo apropiado que facilite la planificación, organización, dirección y control adecuados de las operaciones empresariales. Esto implica que los procesos se realicen paso a paso, contribuyendo así a mejorar de manera continua las diferentes estrategias planteadas por la organización, evitando caos internos, desorganización y un rendimiento económico deficiente. De esta manera, se establece una base sólida para la toma de decisiones que guíe a la empresa hacia la competitividad y la rentabilidad.

Este estudio se presenta como viable gracias a la colaboración del personal de la empresa, quienes ha facilitado la información necesaria, la cual es genuina. Por ende, el propósito de este estudio es la capacidad para promover una administración más efectiva dentro del proceso administrativo, desde la planificación hasta el control, permitiendo identificar posibles ineficiencias, mejorando así la toma de decisiones y garantizando la optimización de los recursos disponibles.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar el proceso administrativo del Centro de Atención Integral Kraaker en la ciudad de Babahoyo, mediante bases teóricas, que permitan proporcionar la comprensión del funcionamiento interno de la empresa.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir las fases del proceso administrativo con el propósito de comprender el funcionamiento del establecimiento.
- Establecer los aspectos importantes de la gestión administrativa mediante la matriz FODA.
- Proponer estrategias para el mejoramiento de la gestión administrativa y su operatividad.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de caso “Proceso administrativo del centro de atención integral Kraaker en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023”, se centra en analizar los procesos administrativos dentro de la organización, basados en la línea de investigación “Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control”, siendo este apartado el que permitirá, identificar los diferentes factores que influyen dentro de los procesos administrativos, el desarrollo de las bases y fundamentos para administrar de manera correcta sin que existan falencias e inestabilidad en el establecimiento.

La sub-líneas de investigación aplicada directamente al estudio de caso, se enfoca en “Empresas e instituciones públicas y privadas”; ya que el Centro de Atención Integral Kraaker se encuentra dentro del sector empresarial privado, se ha determinar una relación directa entre los clientes, colaboradores y empresa, de tal manera, que las estrategias y puntos que se implementen ayuden a mejorar la rentabilidad y estabilidad, garantizando la optimización de los recursos disponibles.

El presente estudio de caso se direcciona de manera articulada con el proyecto de Practicas Pre Profesionales denomino “Gestión Administrativa en el Centro de Atención Integral Kraaker” ya que durante las pasantías se ha adquirido habilidades para identificar problemas mediante la observación y la experiencia obtenida. Los conocimientos intelectuales y prácticos serán la base fundamental para el desarrollo adecuado de los factores y herramientas, haciendo el estudio de caso factible.

MARCO TEORICO

El presente estudio de caso se basa en la falta evidente de planificación, organización, dirección y control del Centro de atención integral “Kraaker” ubicado en la Av. Universitaria y la Calle U en la ciudad de Babahoyo, provincia de Los Ríos. El centro opera bajo el Registro Único de Contribuyentes (RUC) 1201594742001 y se dedica a la atención integral, enfocándose en el desarrollo de capacidades, habilidades, destrezas y competencias de niñas, niños y adolescentes. Este análisis detallado busca identificar las deficiencias en la gestión interna del centro y proponer soluciones efectivas para mejorar su funcionamiento y cumplir con su misión de manera más eficiente.

Administración

La administración no es otra cosa que la conducción racional de las actividades de una organización; trata de la planeación, organización (estructuración), dirección (y liderazgo) y control de todas sus actividades, es imprescindible para la existencia, supervivencia y éxito de las organizaciones. Sin la administración, las organizaciones jamás estarían en condiciones de existir, crecer y alcanzar el éxito en sus actividades. (Chiavenato, 2019, pág. 16)

Se define la administración como el proceso integral de concebir y mantener un entorno que facilite el cumplimiento eficiente de objetivos específicos por parte de individuos que colaboran en grupos. Por lo tanto, al profundizar en el estudio de la administración, es imperativo descomponerla en sus cuatro funciones gerenciales fundamentales: planificación, organización, dirección y control. Estas funciones, que constituyen el núcleo de la gestión, proporcionan el marco esencial para la organización y el aprovechamiento del conocimiento

que subyace a cada una de ellas, impulsando así la eficacia y el rendimiento en cualquier contexto organizativo. (Emoore, 2019)

La administración es una actividad esencial que se lleva a cabo en diversos entornos sociales, tanto públicos como privados, y requiere la consideración cuidadosa de recursos como los materiales, humanos y financieros. Dentro de cualquier organización, uno de los principales propósitos de la gestión es coordinar los esfuerzos de las personas hacia el logro de metas preestablecidas. Para lograr este objetivo, el administrador debe identificar y emplear procesos, métodos o técnicas efectivas que permitan alcanzar los objetivos de la organización de manera eficiente.

Además, una función esencial de la administración es desarrollar y regular el proceso de toma de decisiones, asegurando que se realice de manera efectiva y que contribuya al éxito general de la organización. Esta función implica la aplicación de estrategias y políticas que optimicen el proceso de toma de decisiones, garantizando que se considere cuidadosamente cada opción y se seleccione la mejor alternativa para avanzar hacia los objetivos establecidos. (Barrezueta, 2021)

Objetivo de la Administración

La administración se define como la disciplina y la actividad encargada de garantizar el correcto funcionamiento de una empresa dentro de su sistema empresarial. Se centra en proporcionar eficiencia en los procesos, lo que implica utilizar medios, métodos, procedimientos y reglas específicos para llevar a cabo las diferentes actividades relacionadas con cada proceso empresarial. Todos los involucrados en la gestión administrativa deben

estar familiarizados con estos enfoques y aplicarlos de manera completa para asegurar el óptimo rendimiento de la empresa.

Además, la administración busca proporcionar eficacia en los procesos al planificar y cumplir con los objetivos establecidos por la organización. La tarea principal de la administración es interpretar estos objetivos organizacionales y desarrollar los medios para alcanzarlos a través de la planificación, organización, dirección y control. Estas acciones administrativas constituyen la función clave aplicable en la gestión empresarial. (Daza, 2019)

Funciones de la administración

Las empresas son entidades sociales que disponen de recursos significativos para alcanzar sus metas. Desde una perspectiva económica, su principal objetivo es la producción de bienes y servicios mediante la utilización de diversos factores de producción, como la naturaleza, el capital, el trabajo y los recursos físicos. Estos factores de producción también pueden ser denominados como recursos empresariales, ya que representan los medios mediante los cuales la empresa lleva a cabo su actividad económica con el fin de lograr sus objetivos establecidos. (Espinoza & Rivas, 2020)

Las funciones administrativas son fundamentales para el manejo eficiente y efectivo de una organización. La planificación representa un paso crucial donde se establecen tanto los objetivos a largo como a corto plazo, se identifican los recursos requeridos y se definen estrategias para alcanzarlos. Esta actividad proporciona una orientación clara para toda la organización, facilitando la toma de decisiones y garantizando una asignación óptima de recursos. Por otro lado, la organización implica la creación de una estructura organizativa adecuada, en la cual se establecen las relaciones de autoridad y responsabilidad, así como los

roles y funciones de cada miembro del equipo. Esta función asegura una distribución clara de responsabilidades, promoviendo la coordinación y el flujo eficiente de trabajo dentro de la empresa.

También, la función de dirección desempeña un papel esencial al liderar y motivar a los empleados para lograr los objetivos organizacionales. Los líderes ejercen influencia, proporcionan orientación y fomentan un ambiente de trabajo positivo que estimula el compromiso y el rendimiento óptimo. Por último, el control completa el ciclo administrativo al evaluar el progreso hacia los objetivos, identificar desviaciones y tomar medidas correctivas cuando sea necesario. Esta función garantiza que la organización se mantenga en camino hacia el logro de sus metas y permite ajustes oportunos para mejorar el rendimiento y la eficacia en todas las áreas de la empresa. (Salgado, 2022)

Características de la Administración

Las características de la administración se destacan como elementos que definen su singularidad. Estos rasgos esenciales no solo facilitan su implementación en una amplia gama de entornos organizacionales, sino que también promueven una colaboración efectiva con otras disciplinas especializadas. La función primordial de la administración reside en arreglar de manera sistemática los recursos disponibles para lograr los objetivos establecidos. Es crucial destacar que, aunque existe cierta divergencia de opiniones entre los expertos y estudiosos del ámbito administrativo, se han identificado cuatro características fundamentales: universalidad, especificidad, unidad temporal y unidad jerárquica

La universalidad de la administración: Radica en que es un fenómeno omnipresente en cualquier entidad social. En todos los ámbitos donde existe una organización social, la

administración se hace necesaria para coordinar de manera sistemática los recursos disponibles. Este principio se manifiesta tanto en entidades gubernamentales como en instituciones privadas, en el ámbito militar, educativo, religioso y en diversos sectores de la sociedad. Aunque puedan existir variaciones superficiales, los elementos esenciales de la administración son comunes en todas estas áreas.

La especificidad: Es una cualidad fundamental del fenómeno administrativo, aunque la administración coexiste con una variedad de fenómenos de diferentes índoles, como funciones económicas, contables, productivas, mecánicas y jurídicas, entre otros, es esencial reconocer que la administración posee características específicas que la distinguen de estos otros campos. Esta distinción se evidencia en la realidad cotidiana: una persona puede ser excepcional en su desempeño como ingeniero de producción, pero carecer de las habilidades necesarias para la administración.

La unidad temporal: En este aspecto se identificar diversas etapas, fases y elementos en el proceso administrativo, es importante comprender que estos constituyen un todo coherente e interconectado. En cada momento de la vida de una empresa, se encuentran presentes, en mayor o menor medida, todos o la mayoría de los elementos administrativos. Esto refleja la naturaleza dinámica y continua de la actividad administrativa, donde las distintas funciones y actividades se entrelazan y se llevan a cabo de manera integrada en todo momento.

La unidad jerárquica: Es un principio que ocupa liderazgo en una estructura social participan, en diferentes grados y formas, en el proceso administrativo. En una empresa, todos los niveles de autoridad, desde el gerente general hasta el último empleado de menor

rango, conforman un único cuerpo administrativo. Esta característica resalta la importancia de establecer una estructura organizativa que cuente con niveles jerárquicos claramente definidos, donde las responsabilidades y autoridades estén escalonadas. En este sentido, la cúpula directiva representa la máxima autoridad, mientras que en los niveles inferiores se encuentran los colaboradores que ejecutan tareas específicas sin ejercer autoridad sobre otros empleados. (Montoya, 2021)

Importancia de la Administración

La administración se manifiesta en diversas formas en nuestra sociedad, desde la gestión del hogar hasta la compleja administración. En cualquier esfuerzo empresarial planificado, siempre existe un componente administrativo. Su importancia radica en su capacidad para potenciar los esfuerzos humanos, optimizando la adquisición de recursos como personal, equipos, materiales, dinero y fomentando relaciones humanas, adaptándose a condiciones cambiantes y fomentando la previsión y la creatividad, con el constante objetivo de mejorar.

En el contexto empresarial, la gestión administrativa adquiere una relevancia fundamental al buscar alcanzar los objetivos de la organización de manera eficiente y eficaz, mediante la coordinación de actividades que permitan la óptima utilización de los recursos disponibles. Este enfoque se centra en obtener los mejores resultados posibles, adaptándose a las condiciones y circunstancias particulares, haciendo uso de diversas teorías, sistemas de información y experiencia. Sin embargo, esta responsabilidad no recae únicamente en directivos o propietarios, sino que implica la participación de todos los miembros de la organización. (Soledispa, Pionce, & Sierra, 2022)

Beneficios de la Administración

Una correcta gestión administrativa en una empresa puede generar una serie de beneficios que derivan de una buena administración. Entre estos beneficios, podemos destacar los siguientes:

Aumento de la productividad: Al aplicar una gestión administrativa adecuada, se simplifican y optimizan los procesos dentro de la empresa. Esto conlleva a una mejora en el funcionamiento de todas las actividades, lo que a su vez se traduce en un incremento de la productividad. La capacidad de ajustar y mejorar los procesos que impactan negativamente en la productividad se convierte en una ventaja crucial.

Enfoque en el logro de objetivos: La gestión administrativa bien ejecutada permite que todas las tareas y actividades se concentren en la consecución de los objetivos establecidos. Esto se logra a través de una planificación adecuada, la definición clara de estrategias y un equipo de trabajo que opera de manera coordinada. Esta alineación de esfuerzos facilita alcanzar los objetivos en los plazos previamente establecidos.

Optimización del uso de recursos: Una gestión administrativa efectiva implica una clara definición de los objetivos, tácticas y una organización eficiente del trabajo. Esto permite economizar diversos recursos, como el tiempo, el capital y los materiales. La optimización de los procesos busca ayudar a la empresa a replantear sus métodos de negocio con el objetivo de reducir costos y mejorar la eficiencia. El uso adecuado de herramientas de progreso es fundamental para obtener resultados óptimos, ya que cualquier aspecto descuidado puede generar sobrecostos o afectar la rentabilidad, especialmente en procesos

centrales, lo que podría disminuir la capacidad de la empresa y afectar su rentabilidad de manera inadvertida. (Peña, Milligan, & Galarza, 2022)

Eficiencia de la Administración

En el ambiente empresarial, el constante cambio y la globalización de los mercados han generado un aumento significativo en el volumen de operaciones y en la delegación de funciones dentro de las organizaciones. Esto ha llevado a las empresas a enfocarse en establecer planes de organización y desarrollar un conjunto de métodos y procedimientos para garantizar su protección y adaptación a los nuevos desafíos. El sector empresarial se ha visto obligado a adaptarse a los nuevos retos impuestos por la sociedad, lo que ha llevado a buscar formas de aumentar la rentabilidad y, sobre todo, la productividad. Es por ello que las empresas, a través de su gestión administrativa, buscan aplicar diversas herramientas y métodos que contribuyan al logro de sus objetivos.

La administración se posiciona como una actividad de suma importancia en cualquier empresa, dado que implica el establecimiento, búsqueda y consecución de objetivos. En todas las esferas de la actividad humana, ya sea en negocios, escuelas, gobierno o familia, la práctica de la administración está presente, ya que todos somos administradores de nuestras propias vidas. Contar con una administración bien estructurada en una organización garantiza un funcionamiento eficiente y la consecución de los resultados esperados para el cumplimiento de sus objetivos. Las funciones administrativas desempeñan un papel fundamental en el mejoramiento de las empresas, al promover una buena organización y asegurar su sustentabilidad y rentabilidad.

Los administradores enfrentan grandes desafíos al aplicar estas funciones, especialmente cuando se trata de implementarlas en sus actividades diarias y mejorar su rendimiento. Por tanto, es fundamental buscar las mejores opciones para optimizar su desempeño y aumentar la rentabilidad de la empresa. Cada una de las funciones administrativas aplicadas en la empresa contribuye a crear un ambiente armonioso en el que la gestión administrativa funciona como un engranaje perfecto. Esto permite que se desarrollen las tareas de manera eficiente, cumpliendo con todas las actividades asignadas al personal correspondiente. Los administradores tienen una gran responsabilidad en garantizar la eficiencia del personal, lo que implica un involucramiento activo en los procesos de las actividades para mantener un control riguroso y asegurar que se cumplan los objetivos establecidos por la empresa. (Salgado, 2022)

Eficacia de la Administración

Se define la eficacia como la capacidad de alcanzar los resultados deseados o cumplir con los objetivos establecidos de manera satisfactoria. En el ámbito empresarial o administrativo, la eficacia se vincula estrechamente con la habilidad de una organización, equipo o individuo para lograr sus metas y objetivos de forma efectiva. Esto implica utilizar los recursos disponibles de manera óptima y obtener los resultados esperados, por tanto, consiste en llevar a cabo las acciones correctas para alcanzar los resultados esperados con éxito.

La eficacia depende de la efectividad, en última instancia, implica cumplir con los objetivos previamente definidos, los cuales pueden variar dependiendo de los diferentes tipos de poder, establecidos en función de los objetivos perseguidos. Por lo tanto, surge el desafío

de garantizar la eficacia jurídica de la consagración constitucional de la eficacia como principio rector de la actuación administrativa. Esto se refiere a su validez y a la capacidad de cumplir con la ley en el esfuerzo conjunto por alcanzar los objetivos institucionales, incluyendo la misión, visión, valores corporativos y la ética en el servicio. Todo ello se realiza en estricta conformidad con las competencias establecidas, lo que garantiza el cumplimiento exitoso de los fines institucionales y una gestión efectiva de los recursos disponibles. (García, 2022)

Proceso Administrativo

En la actualidad, los procesos administrativos se han convertido en activos de gran importancia, ya que se consideran herramientas fundamentales para impulsar el desarrollo organizacional. Esto, a su vez, contribuye a mejorar la competitividad y productividad de las empresas. Sin embargo, es crucial destacar que las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) enfrentan una problemática significativa debido a la deficiente aplicación de estos procesos administrativos. Esta situación origina debilidades en el entorno empresarial y económico, resultando en una baja productividad, escasa competitividad e innovación insuficiente, lo que a su vez conduce a la falta de sostenibilidad a largo plazo para estas empresas.

Por otro lado, el conocimiento profundo de los procesos administrativos se reconoce como un recurso fundamental en las organizaciones, con un potencial ilimitado para su crecimiento. Esto se debe a que proporciona una ventaja competitiva sostenible y puede generar rendimientos crecientes en los estudios de mercado. En este contexto, las entidades empresariales necesitan incrementar su capacidad para adaptarse a los cambios, innovar para

mantener su competitividad y sostenibilidad, y para lograrlo, es esencial contar con organizaciones creativas, flexibles, proactivas, con visión global y que aporten valor añadido a su competencia para alcanzar el éxito.

Los procesos administrativos representan un aspecto de gran envergadura para cualquier empresa, ya que se centran en optimizar el aprovechamiento de los recursos disponibles. Estos procesos implican la integración, formulación y aprovechamiento eficiente de los recursos, lo que genera mejoras y cambios positivos cuando se ejecutan adecuadamente. Además, los procesos administrativos constituyen un conjunto de capacidades, conocimientos y actitudes que las personas adquieren y desarrollan con el tiempo, mediante la experiencia y la responsabilidad de capacitarse y aplicarlos en diversas áreas de la empresa, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos.

En términos generales, existe un consenso generalizado sobre las cuatro funciones básicas de la administración: la planeación, organización, dirección y control. Estas funciones son fundamentales para garantizar el buen funcionamiento y el éxito a largo plazo de cualquier empresa. (Vasquez , Parrales, & Morales, 2021)

Importancia del Proceso Administrativo

Los procesos administrativos se erigen como componentes de vital importancia, ya que representan una herramienta fundamental para la labor de los administradores dentro de cualquier empresa. La sinergia de todos estos elementos permite que los mandos tácticos y estratégicos de la organización lleven a cabo las diversas etapas del proceso administrativo de manera efectiva y eficiente.

Con el transcurso del tiempo, la administración ha evolucionado hasta convertirse en una disciplina científica de gran relevancia, desempeñando un papel fundamental en el éxito o fracaso de las empresas. Cuando la gestión administrativa no se lleva a cabo bajo pautas claras y bien definidas, los resultados pueden ser adversos. Por tanto, es crucial que los procesos administrativos estén debidamente delineados y que todo el equipo de trabajo tenga un entendimiento completo de las funciones que deben desempeñar y de su contribución en el logro de los objetivos y metas establecidos por la gerencia.

Los procesos administrativos adquieren una importancia trascendental, ya que fortalecen el desarrollo, la adaptación, la permanencia, el crecimiento y la supervivencia de las organizaciones en un entorno dinámico y cambiante. La flexibilidad en los procesos es esencial para que las empresas puedan adaptarse fácilmente a las demandas del mercado actual y mantener su competitividad. Además, una gestión adecuada de los procesos administrativos facilita a los empleados la realización de sus tareas y contribuye a la creación de un entorno laboral favorable y gratificante. (Meza, 2021)

Etapas del Proceso Administrativo

Planeación

La planificación se define como el proceso de selección de misiones, objetivos, estrategias, políticas, programas y procedimientos para alcanzarlos, así como la toma de decisiones y la elección de un curso de acción entre varias alternativas disponibles. Este proceso implica proyectarse hacia el futuro para determinar el camino que la empresa debe seguir con el fin de lograr sus metas establecidas. Es esencial comprender que la planificación debe ser continua, dada la naturaleza dinámica de las organizaciones y las condiciones

cambiantes del entorno externo, así como la necesidad de adaptación interna. En consecuencia, los planes deben ser la causa de cambios continuos y progresivos que respondan a las demandas de la sociedad.

Además, la eficiencia de la planificación radica en su capacidad para contribuir efectivamente a los propósitos y objetivos perseguidos, considerando los costos y otros factores necesarios para su formulación y aplicación. Una planificación eficiente es capaz de identificar las limitaciones, oportunidades y capacidades tanto de la empresa como del personal de manera adecuada, lo que resulta en un aumento de la productividad y la reducción de riesgos en el panorama empresarial.

Es importante señalar que un plan puede facilitar el logro de los objetivos, pero si implica un costo excesivamente alto, su eficacia se ve comprometida. Los planes son verdaderamente eficientes cuando logran su propósito a un costo razonable, considerando no solo aspectos como el tiempo, el dinero o la producción, sino también el grado de satisfacción tanto individual como grupal. En resumen, una buena planificación es esencial para el éxito de una empresa, ya que proporciona una guía clara y efectiva para alcanzar sus metas, asegurando al mismo tiempo una gestión eficiente de los recursos disponibles. (Quiroga & Villacres , 2021)

Organización

La organización, como segunda fase del proceso administrativo, desempeña un papel crucial en el funcionamiento eficiente de una empresa. Su importancia radica en la determinación de tres aspectos fundamentales: quién, cuándo y cómo asignar funciones y actividades a cada empleado, basándose en la planificación que se ha llevado a cabo

previamente. En otras palabras, la organización se fundamenta en la planificación como su primera etapa.

Esta actividad organizativa se materializa mediante la formación de equipos o grupos de trabajo que se adaptan a las habilidades y competencias específicas de los colaboradores de la empresa. El objetivo es fomentar el desarrollo y la sinergia adecuada y sincronizada de las tareas en la organización. Se trata, en esencia, de establecer una estructura que permita la distribución eficiente de los recursos materiales, financieros, humanos y tecnológicos, facilitando así la realización del trabajo con un enfoque basado en el conocimiento y una supervisión adecuada. De esta manera, se busca alcanzar los objetivos propuestos en la etapa de planificación. (Contento , 2022)

Dirección

Esta fase implica para cada líder la tarea de alcanzar los resultados más óptimos de los elementos que conforman su equipo, en beneficio directo de la empresa. Este proceso conlleva la dirección, influencia y motivación de los empleados para llevar a cabo las actividades fundamentales que contribuyan al éxito organizacional. La relación personal y el tiempo son aspectos cruciales en las labores de dirección, ya que en esta etapa se establece una estrecha interacción entre los gerentes y cada individuo que forma parte de su equipo.

Los gerentes ejercen su liderazgo buscando persuadir a los demás para que se sumen a la consecución de los objetivos futuros, un paso que se desprende directamente de la planificación y la organización previas. En este contexto, la implementación de las estrategias delineadas se realiza a través del liderazgo efectivo, la coordinación eficiente y la comunicación clara y constante. Es decir, se trata de llevar a cabo las acciones necesarias,

orientadas hacia el logro de los objetivos planteados, mediante la influencia positiva, la armonización de esfuerzos y el intercambio de información entre todos los miembros del equipo. (Muños, Napa, Pazmiño, & Posligua, 2020)

Control

La etapa de control en el proceso administrativo se destaca que se encarga de supervisar y evaluar el progreso del plan establecido, utilizando una variedad de indicadores y herramientas de análisis. Además de ello, es esencial llevar a cabo una revisión continua de los procesos administrativos, con el objetivo constante de identificar áreas de mejora y optimización en el procedimiento. Este proceso implica verificar y garantizar el cumplimiento efectivo de las tareas asignadas, asegurando así su alineación con las estrategias previamente planificadas.

El control se define como el conjunto de actividades orientadas a supervisar, seguir y, en última instancia, innovar con base en los resultados obtenidos de la ejecución de diversas metas, tareas y planes estratégicos establecidos por la organización. Asimismo, este proceso se enfoca en la corrección de errores identificados en áreas clave como la producción, ventas, logística, finanzas y recursos humanos, con el fin de tomar decisiones pertinentes que impulsen de manera positiva y satisfactoria el logro de los objetivos organizacionales. En resumen, la etapa de control no solo implica la vigilancia y evaluación de las actividades, sino también la adaptación continua y la implementación de mejoras para garantizar el éxito a largo plazo de la empresa. (Auquilla, 2022)

MARCO METODOLÓGICO

Método de Investigación

El presente estudio de caso se basa en la premisa de emplear una variedad de enfoques metodológicos de investigación, tales como el análisis, la investigación cuantitativa y cualitativa, que permiten explicar de una manera más fundamentada relacionada al “Proceso administrativo del centro de atención integral Kraaker en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023”. Esta diversificación metodológica permite abordar de manera exhaustiva las diversas facetas del proceso administrativo, lo que enriquece la comprensión del fenómeno bajo estudio. Este enfoque metodológico se erige como un componente esencial para recolectar datos pertinentes mediante el uso de herramientas específicas, facilitando así su posterior interpretación y análisis detallado.

Técnicas de Investigación

Las metodologías empleadas en el presente estudio de caso incluyeron dos técnicas fundamentales:

Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas): Esta herramienta posibilitó un análisis exhaustivo de los diversos aspectos internos y externos del centro de atención integral Kraaker, permitiendo identificar claramente las fortalezas y debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas del entorno. Este enfoque estratégico fue crucial para discernir las causas subyacentes del problema en estudio, proporcionando una visión integral que sirvió como base para el desarrollo de soluciones efectivas.

Encuesta: Esta técnica facilitó la obtención de información valiosa y perspectivas clave a través de un intercambio directo con el personal. Mediante un cuestionario estructurado, se exploraron las percepciones y opiniones del personal sobre el problema en cuestión, así como las observaciones detalladas que considera relevantes. Estas entrevistas proporcionaron una visión interna del problema y comprensión para posibles recomendaciones y sugerencias de mejora.

Instrumentos de Investigación

Matriz FODA: Se llevó a cabo un análisis utilizando la Matriz FODA como instrumento de investigación con el propósito de comprender la situación presente y detectar áreas potenciales de mejora, así como para diseñar estrategias de desarrollo y acciones futuras. Este análisis proporciona una base sólida para la toma de decisiones fundamentadas y la creación de estrategias efectivas para abordar las debilidades y aprovechar las fortalezas de la empresa.

Cuestionario: Se empleó un cuestionario compuesto por 10 preguntas como instrumento de investigación, considerando la escala de Likert para evaluar el desempeño y el cumplimiento de objetivos o funciones. Este enfoque permitirá una comprensión más profunda de los diversos factores que han impactado en la gestión administrativa del negocio. El cuestionario se administrará a los 30 colaboradores del centro de atención integral Kraaker, ya que la población de estudio es relativamente pequeña y no se considera necesario utilizar una fórmula de muestreo.

RESULTADOS

Resultados de la encuesta dirigida al personal del Centro de Atención Integral

Kraaker.

1. ¿Considera que el proceso administrativo del Centro de Atención Integral Kraaker es eficiente?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy ineficiente	12	40%
Ineficiente	9	30%
Neutral	4	13.3%
Eficiente	2	6.7%
Muy eficiente	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del Centro de Atención Integral Kraaker

Elaborado por: Lady Lisbeth Carrasco Morán

2. ¿Cree usted que el procedimiento administrativo es de suma importancia dentro del CAI Kraaker?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	10%
En desacuerdo	7	23.3%
Neutral	5	16.7%
De acuerdo	3	10%
Totalmente de acuerdo	12	40%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del Centro de Atención Integral Kraaker

Elaborado por: Lady Lisbeth Carrasco Morán

3. ¿Siente que el proceso de toma de decisiones en la administración es rápido y efectivo?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	11	36.7%
Raramente	9	30%
A veces	4	13.3%
Frecuentemente	2	6.7%
Siempre	4	13.3%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del Centro de Atención Integral Kraaker

Elaborado por: Lady Lisbeth Carrasco Morán

4. ¿Considera que la comunicación entre los diferentes departamentos es fluida y efectiva?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	10	33.3%
En desacuerdo	6	20%
Neutral	6	20%
De acuerdo	3	10%
Totalmente de acuerdo	5	16.7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del Centro de Atención Integral Kraaker

Elaborado por: Lady Lisbeth Carrasco Morán

5. ¿Cómo evaluarías la capacidad de adaptación de CAI Kraaker a los cambios en el entorno externo?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy poca capacidad de adaptación	11	36.7%
Poca capacidad de adaptación	8	26.7%
Neutral	4	13.3%
Buena capacidad de adaptación	2	6.7%
Muy buena capacidad de adaptación	5	16.7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del Centro de Atención Integral Kraaker

Elaborado por: Lady Lisbeth Carrasco Morán

6. ¿Te sientes satisfecho con los sistemas tecnológicos utilizados para la gestión administrativa?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente insatisfecho	13	43.3%
Insatisfecho	8	26.7%
Neutral	2	6.7%
Satisfecho	4	13.3
Totalmente satisfecho	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del Centro de Atención Integral Kraaker

Elaborado por: Lady Lisbeth Carrasco Morán

7. ¿Sientes que se fomenta la colaboración entre el personal administrativos?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	10	33.3%
Raramente	7	23.3%
A veces	5	16.7%
Frecuentemente	4	13.3%
Siempre	4	13.3%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del Centro de Atención Integral Kraaker

Elaborado por: Lady Lisbeth Carrasco Morán

8. ¿Consideras que se prioriza adecuadamente la calidad en el proceso administrativa?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	11	36.7%
En desacuerdo	8	26.7%
Neutral	4	13.3%
De acuerdo	2	6.7%
Totalmente de acuerdo	5	16.7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del Centro de Atención Integral Kraaker

Elaborado por: Lady Lisbeth Carrasco Morán

9. ¿Crees que la asignación de recursos se gestiona de manera adecuada en los procesos administrativos?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	10	33.3%
En desacuerdo	7	23.3%
Neutral	5	16.7%
De acuerdo	4	13.3%
Totalmente de acuerdo	4	13.3%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del Centro de Atención Integral Kraaker

Elaborado por: Lady Lisbeth Carrasco Morán

10. ¿Sientes que se promueve un ambiente de trabajo positivo y colaborativo dentro del área administrativa?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	11	36.7%
Raramente	9	30%
A veces	1	3.3%
Frecuentemente	4	13.3%
Siempre	5	16.7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del Centro de Atención Integral Kraaker

Elaborado por: Lady Lisbeth Carrasco Morán

TABLA N° 11: ANÁLISIS FODA

Objetivo 2: Establecer los aspectos importantes de la gestión administrativa mediante la matriz FODA.

Resultados del análisis FODA aplicado al Centro de Atención Integral Kraaker

<p>CENTRO DE ATENCION INTEGRAL KRAAKER</p>	<p>FORTALEZAS -Tecnología avanzada utilizada en el proceso administrativo. -Eficiente sistema de gestión en los diferentes departamentos.</p>	<p>DEBILIDADES -Falta de capacitación continua para el personal administrativo. -Procesos de administración obsoletos o ineficientes.</p>
<p>OPORTUNIDADES -Posibilidad de expansión del Centro de Atención Integral Kraaker a otras ciudades. -Colaboración potencial con organizaciones externas para ofrecer nuevos servicios.</p>	<p>Estrategia (F2 – O2) Implementar un sistema de gestión integrado que facilite la colaboración con organizaciones externas para diversificar y mejorar la oferta de servicios.</p>	<p>Estrategia (D2 – O1) Modernizar los procesos administrativos para respaldar la expansión del Centro de Atención Integral Kraaker hacia nuevas ciudades.</p>
<p>AMENAZA -Competencia creciente en el sector de atención integral. -Posibles problemas de reputación debido a la mala gestión administrativa.</p>	<p>Estrategia (F1 – A2) Integrar tecnología avanzada en la gestión administrativa para fortalecer la reputación y evitar problemas derivados de una mala gestión.</p>	<p>Estrategia (D1 – A1) Invertir en capacitación continua para el personal administrativo en respuesta a la creciente competencia en el sector de atención integral.</p>

Fuente: Matriz FODA realizada al Centro de Atención Integral Kraaker

Elaborado por: Lady Lisbeth Carrasco Morán

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al analizar los resultados arrojados por la encuesta dirigida al personal del Centro de Atención Integral Kraaker, enfocado en su proceso administrativo, se ha logrado identificar y corroborar los problemas que se han venido analizando en el estudio de caso. Esto se evidencia en los datos recopilados mediante la encuesta, los cuales revelan la existencia de áreas problemáticas que requieren atención prioritaria. Estas dificultades identificadas representan barreras significativas que han restringido el desarrollo óptimo de la empresa. Este análisis se ha llevado a cabo mediante la aplicación de herramientas de investigación, con la finalidad de proponer estrategias para mejorar el proceso administrativo y su operativo.

La importancia de la pregunta número dos nos detalla que el 10% de los encuestados muestra un rechazo total hacia la importancia del proceso administrativo, lo que subraya una discrepancia significativa dentro del equipo. Asimismo, el 23.3% expresa su desacuerdo, mientras que un 16.7% se mantiene en una posición neutral, lo que evidencia una variedad de perspectivas dentro del personal. Por otro lado, el 10% está de acuerdo y un impresionante 40% está totalmente de acuerdo de la importancia del proceso administrativo, destacando una mayoría comprometida con su relevancia y efectividad en la operatividad del negocio.

La pregunta número cuatro reflejan una diversidad de opiniones sobre la efectividad de la comunicación entre los diferentes departamentos. Es alarmante observar que un considerable 33.3% del personal encuestado está en total desacuerdo con la fluidez y efectividad de esta comunicación, lo que indica posibles brechas significativas en la coordinación interdepartamental. Además, el 20% que se muestra en desacuerdo y otro 20% en una posición neutral subrayan la existencia de desafíos en este aspecto crucial de la

operación organizacional. Por otro lado, el 10% que está de acuerdo y el 16.7% totalmente de acuerdo ofrecen una visión optimista, pero minoritaria, sobre la situación, lo que sugiere que existen áreas de mejora para optimizar la comunicación entre los departamentos.

Los resultados obtenidos en la pregunta número seis nos proporcionan una visión crítica sobre los sistemas tecnológicos utilizados para la gestión administrativa. Se destaca que el 43,3% de los encuestados está totalmente insatisfecho con dichos sistemas, y un adicional 26,7% expresa insatisfacción. Por otro lado, el 6,7% mantiene una postura neutral, mientras que el 13,3% se siente satisfecho y un 10% restante se encuentra totalmente satisfecho. Estas cifras revelan la diversidad de opiniones dentro de la organización con respecto a sus sistemas tecnológicos y la importancia de abordar las preocupaciones expresadas por los empleados.

Los resultados obtenidos en la pregunta número ocho, que indaga sobre si se considera que la calidad se prioriza adecuadamente en el proceso administrativo, revelan una preocupante percepción entre los encuestados. Es inquietante notar que un 36.7% muestra un total desacuerdo con la priorización de la calidad en dicho proceso. Además, un considerable 26,7% también expresa su desacuerdo con esta afirmación. Estos resultados destacan la necesidad urgente de evaluar y mejorar las prácticas relacionadas con el aseguramiento de la calidad en el entorno administrativo.

Los resultados obtenidos en la pregunta número ocho, que indaga sobre si se considera que la calidad se prioriza adecuadamente en el proceso administrativo, revelan una preocupante percepción entre los encuestados. Es inquietante notar que un 36.7% muestra un total desacuerdo con la priorización de la calidad en dicho proceso. Además, un considerable

26,7% también expresa su desacuerdo con esta afirmación. Estos resultados destacan la necesidad urgente de evaluar y mejorar las prácticas relacionadas con el aseguramiento de la calidad en el entorno administrativo.

Los resultados de la pregunta número diez son altamente significativos y apuntan hacia la necesidad crítica de mejorar el ambiente laboral dentro del área administrativa. Destaca que un considerable 36.7% del personal encuestado perciba que nunca se ha fomentado un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, lo que sugiere una falta de cohesión y apoyo dentro del equipo. Además, el 30% de los encuestados indica que raramente se promueve este tipo de ambiente. Por otro lado, aunque un 16.7% indica que siempre se ha sentido un ambiente positivo y de colaboración, es esencial abordar las preocupaciones expresadas por la mayoría, resaltando la necesidad de implementar medidas para promover un entorno laboral más saludable y productivo en general.

CONCLUSIONES

La deficiencia en el proceso administrativo experimentada en el Centro de Atención Integral Kraaker de la ciudad de Babahoyo durante el periodo 2023 ha denotado la carencia de una aplicación adecuada de los procesos administrativos en su funcionamiento. Se consiguió implementar una entrevista como instrumento de investigación con el fin de identificar y confirmar la falta de procesos apropiados los cuales han desencadenado problemas tales como errores en la gestión de la información, deficiencias en la planificación estratégica, debilidades en la estructura organizativa y la asignación de responsabilidades, entre otros.

A su vez, se empleó una herramienta valiosa, el Análisis FODA, para identificar y abordar los aspectos críticos. Al comprender y analizar estos elementos mediante esta matriz, la empresa puede diseñar estrategias específicas para aprovechar sus puntos fuertes, capitalizar las oportunidades, mitigar las amenazas y abordar sus debilidades. Esto brinda la capacidad de adaptarse proactivamente a su entorno, optimizar sus procesos y alcanzar sus metas, la aplicación de esta herramienta en los procesos administrativa impulsa el crecimiento, fomenta la innovación y fortalece la competitividad de la organización en el mercado.

Se propone diversas estrategias para mejorar la gestión administrativas; desde Implementar un sistema de gestión integrado que facilite la colaboración con organizaciones externas para diversificar y mejorar la oferta de servicios, modernizar los procesos administrativos para respaldar la expansión del Centro de Atención Integral Kraaker hacia nuevas ciudades, Integrar tecnología avanzada en la gestión administrativa para fortalecer la reputación y evitar problemas derivados de una mala gestión; e invertir en capacitación

continúa para el personal administrativo en respuesta a la creciente competencia en el sector de atención integral.

El análisis realizado ha sido sumamente gratificante, dado que, mediante la conceptualización de los aspectos clave dentro de los procesos administrativos, se ha confirmado la viabilidad del estudio de caso. La identificación de los factores influyentes en el proceso administrativo de la empresa brinda la oportunidad de diseñar estrategias administrativas adecuadas, para mejorar de manera constante los diversos procedimientos internos relacionados con la empresa, sus colaboradores y sus clientes.

RECOMENDACIONES

Luego de identificar las incidencias durante el estudio de caso y analizar los procesos administrativa, se recomienda al Centro de Atención Integral Kraaker aprovechar la información recopilada en el presente trabajo. Esta acción permitirá comprender y mejorar sus procedimientos internos, lo que podría otorgarle una ventaja competitiva más sólida y alineada. La implementación de estas mejoras estratégicas no solo promoverá la eficiencia operativa, sino que también fortalecerá la posición, aumentando su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes de manera más efectiva.

Se sugiere identificar las etapas, que incluyen en el proceso administrativo como es la planificación, organización, dirección y control, ya que estas actúan como cimientos que sostienen la gestión efectiva de cualquier empresa. Al comprender y aplicar cada una de estas fases de manera integral, se obtendrá una visión más clara y completa del funcionamiento interno de la organización, lo que facilitará la toma de decisiones y estratégicas para su crecimiento y éxito continuo.

Se propone que se adopte el empleo constante o gradual de herramientas y mecanismos de evaluación, como el Análisis FODA y entrevistas, para evaluar el progreso, desempeño y cumplimiento tanto del equipo humano como de los factores internos y externos, así mismo reconocer fallos que se puedan estar dando. Esta práctica permitirá al Centro de Atención Integral Kraaker implementar estrategias de mejora continua, basadas en una comprensión profunda de su situación actual y sus áreas de oportunidad, lo que contribuirá a fortalecer su posición en el mercado y a mejorar su eficiencia operativa.

REFERENCIAS

- Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 293.
- Auquilla, J. (2022). *El proceso administrativo en el sistema organizacional en la empresa "SEGUVID"*. Ambato: s.n.
- Barrezueta, J. (2021). *Análisis de la gestión de capacitación para las funciones administrativas de la empresa SECEVER S.A.* Manta: s.n.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. Ciudad de México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Contento, J. (2022). *La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional de la librería éxito de la ciudad de Riobamba*. Riobamba: s.n.
- Daza, F. (2019). *Objetivo de la Administración*. Valledupar: Asturias Corporación Universitaria.
- Emoore, W. (10 de Mayo de 2019). *Administración Gerencial*. Obtenido de <https://admgcialisi.wordpress.com/2019/03/21/bitacora-actividad-1/>
- Espinoza, A., & Rivas, J. (2020). El concepto de la función administrativa y su delimitación frente a los actos de naturaleza jurisdiccional. *Revista Justicia & Derecho*, 4.
- García, Á. (2022). *Eficacia de la gestión administrativa en los procesos de contratación pública*. Ambato: s.n.

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.* Guayaquil: s.n.

Montoya, C. (2021 de Abril de 2021). *Gestiopolis.* Obtenido de <https://gestiopolis.com/caracteristicas-de-la-administracion-cuales-son-y-que-significan/>

Muños, L., Napa, Y., Pazmiño, W., & Posligua, M. (2020). Proceso Administrativo: Un estudio al desarrollo empresarial de las PYMES. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 33.

Peña, D., Milligan, K., & Galarza, E. (2022). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López. *Domino de la Ciencia*, 142.

Quiroga, R., & Villacres, F. (2021). *Gestion administrativa y su incidencia en el desarrollo laboral de los trabajadores de la cantera Rigot S.A de la ciudad de Guayaquil.* Guayaquil: s.n.

Salgado, V. (2022). Control de las funciones administrativas aplicadas en una empresa. *Revista de Investigación Académica sin Frontera*, 5.

Vasquez, G., Parrales, D., & Morales, V. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las MIPYMES. *Revista Publicando*, 260.

ANEXOS

ANEXO 1 - CARTA DE AUTORIZACION



Babahoyo, 19 de Enero del 2024

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

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

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos el **Centro de Atención Integral Kraaker** de la ciudad de Babahoyo del cantón Los Ríos.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **Carrasco Morán Lady Lisbeth** 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: **“Proceso administrativo del Centro de Atención Integral Kraaker en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023”** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

Karen Anamaria Ramirez Romero

DIRECTORA DE KRAAKER

120159474-2

sac@kraaker.com

099 215 8738 

Av. Universitaria y calle U (Edificio detrás de
las oficinas temporales de la unidad judicial) 

Fuente: Carta de Aceptación del Centro de Atención Integral Kraaker

Elaborado por: Lady Lisbeth Carrasco Morán

ANEXO 3 – SOLICITUD DEL PERMISO PARA EL ESTUDIO DE CASO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMÁTICA
DECANATO



Babahoyo, 19 de enero de 2024
D-FAFI-UTB-0037-2024

Msc.

Karen Ramírez Romero.

**DIRECTORA DE LA EMPRESA CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL
KRAAKER.**

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo por parte de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, donde formamos profesionales altamente capacitados en los campos de Tecnologías de la Información y de Administración, competentes, con principios y valores cuya practica contribuye al desarrollo integral de la sociedad, es por ello que buscamos prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

La señorita **LADY LISBETH CARRASCO MORÁN** con cédula de identidad No. **120680550-7** estudiante de la Carrera de Comercio, matriculada en el proceso de titulación en el periodo **NOVIEMBRE 2023 – ABRIL 2024**, trabajo de titulación modalidad examen de carácter complejo, previo a la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como **LICENCIADA EN COMERCIO**, solicita por intermedio del Decanato de esta Facultad el debido permiso para realizar su estudio de caso con tema tentativo: **“PROCESO ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL KRAAKER EN LA CIUDAD DE BABAHOYO, PERIODO 2023”**.

Atentamente,


Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE.
DECANO




Kraaker
Somos felices
por su presencia en nuestra vida

c.c: Archivo

Av. Universitaria Km 2 ½ vía Montalvo. Teléfono (05) 2572024 e-mail: decanatofafi@utb.edu.ec	Elaborado por: Ing. Marilyn Coloma Aguilar	Revisado por: Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE
---	---	---

ANEXO 4 – FORMATO REALIZADO DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCION INTREGRAL KRAAKER.

PROCESO ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL KRAAKER EN LA CIUDAD DE BABAHOYO, PERIODO 2023.

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. ¿Consideras que el proceso administrativo en el Centro de Atención Integral Kraaker es eficiente? *
- Marca solo un óvalo.
- Muy ineficiente
 - Ineficiente
 - Neutral
 - Eficiente
 - Muy eficiente
-
2. ¿Cree usted que el procedimientos administrativos es de suma importancia dentro del CAI Kraaker? *
- Marca solo un óvalo.
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Neutral
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
-
3. ¿Siente que el proceso de toma de decisiones en la administración es rápido y efectivo? *
- Marca solo un óvalo.
- Nunca
 - Raramente
 - A veces
 - Frecuentemente
 - Siempre
-
4. ¿Considera que la comunicación entre los diferentes departamentos es fluida y efectiva? *
- Marca solo un óvalo.
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Neutral
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
-
5. ¿Cómo evaluaría la capacidad de adaptación de CAI Kraaker a los cambios en el entorno externo? *
- Marca solo un óvalo.
- Muy poca capacidad de adaptación
 - Poca capacidad de adaptación
 - Neutral
 - Buena capacidad de adaptación
 - Muy buena capacidad de adaptación

6. ¿Se siente satisfecho con los sistemas tecnológicos utilizados para la gestión administrativa? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente insatisfecho
 Insatisfecho
 Neutral
 Satisfecho
 Totalmente satisfecho

7. ¿Siente que se fomenta la colaboración entre el personal administrativos? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
 Raramente
 A veces
 Frecuentemente
 Siempre

8. ¿Considera que se prioriza adecuadamente la calidad en el proceso administrativa? *

Marca solo un óvalo.

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

9. ¿Cree que la asignación de recursos se gestiona de manera adecuada en los procesos administrativos? *

Marca solo un óvalo.

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

10. ¿Siente que se promueve un ambiente de trabajo positivo y colaborativo dentro del área administrativa? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
 Raramente
 A veces
 Frecuentemente
 Siempre

Fuente: Formato de Entrevista Realizado para el personal del Centro de Atención Integral Kraaker

Elaborado por: Lady Lisbeth Carrasco Morán

ANEXO 5 – MATRIZ FODA

CENTRO DE ATENCION INTEGRAL KRAAKER	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	Estrategia (F2 – O2)	Estrategia (D2 – O1)
AMENAZA	Estrategia (F1 – A2)	Estrategia (D1 – A1)

Fuente: Matriz FODA realizada al Centro de Atención Integral Kraaker

Elaborado por: Lady Lisbeth Carrasco Morán

ANEXO 6 – VISITAS A LA EMPRESA DE ESTUDIO (CENTRO DE ATENCION INTEGRAL KRAAKER)



ANEXO 7 – CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE PLAGIO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE COMERCIO (REDISEÑADA)



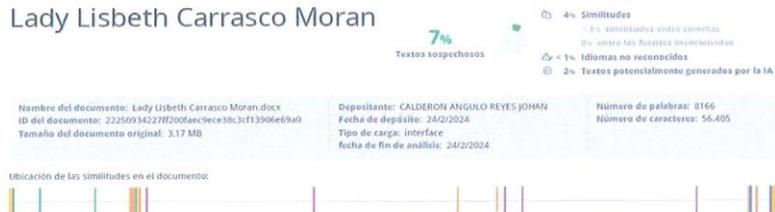
Babahoyo, 28 de febrero del 2024

CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del Trabajo de la Investigación de: el/la, Sr./Sra./ Srta.: **Carrasco Moran Lady Lisbeth** cuyo tema es: Proceso administrativo del centro de atención integral kraaker en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Compilatio, obteniendo como porcentaje de similitud de [7%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución y Facultad.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

Lady Lisbeth Carrasco Moran



Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

Ing. Johan Calderon Angulo
DOCENTE DE LA FAFI.