



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO 2021 – OCTUBRE 2021**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA CENARF S.A.S DE LA CIUDAD**

**DE BABAHOYO**

**EGRESADO:**

**NATANAEL DAVID ROMO NIVELA**

**TUTOR:**

**ING. MARIELA PARRALES**

**AÑO 2021**

## **Introducción**

El presente caso de estudio se realizó en la empresa CENRF S.A.S, con sede en la ciudad de Babahoyo y ubicada en las calles Rocafuerte y cuarta peatonal; la cual se dedica a la prestación de servicios en los campos académicos, contable, financieros y de asesoría tributaria en todo el Ecuador a efecto de satisfacer las necesidades de los clientes y establecer relaciones duraderas con ellos, la empresa fue fundada en el año 2020 por el Ing. Francisco Valero Ochoa, actualmente la empresa cuenta 9 trabajadores de los cuales 4 son fijos y 5 son colaboradores que trabajan por comisión según el trabajo realizado.

La realización del presente caso de estudio se enmarca bajo la importancia de la gestión administrativas en el desarrollo de las funciones, tareas y actividades que ayudan a mejorar y utilizar eficientemente los recursos que posee la empresa. El cual se realizó bajo la línea de investigación “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control” ya que mediante esta línea de investigación se evaluó los factores que se encontró en los hallazgos de la investigación y como estos afectan para que no se lleve un correcto desempeño de la gestión administrativa de la empresa, además, el estudio de caso se enmarcó bajo la sublínea de investigación “Empresas e Instituciones Públicas y Privadas”, por la razón de que la empresa CENARF S.A.S es una entidad dedicada a la prestación de servicios académicos, contables, financieros y tributarios en todo el Ecuador.

Para la presente investigación se empleó la metodología descriptiva la cual permitió conocer las razones y circunstancias que generan los problemas y la situación actual por la que atraviesa la empresa. Para lo cual se empleó instrumentos de recolección de información como la entrevista y la encuesta aplicado al presidente de CENARF S.A.S y a los empleados de la empresa

y mediante aquellos instrumentos de recolección de información se analizó la situación actual de la empresa lo que sirvió como base para establecer conclusiones válidas.

Mediante la aplicación de la entrevista realizada al presidente de CENARF S.A.S y de la encuesta realizada a los empleados, se obtuvieron datos necesarios y relevantes para los hallazgos de la investigación, los cuales permitieron identificar los principales problemas que afectan al correcto desarrollo de la gestión administrativa dentro de la empresa, tales como; ineficaz gestión del tiempo, incorrecta planificación y organización, conflictos interpersonales, deficiente gestión del social media y pagina web, entre otros.

## **Desarrollo**

La empresa CENRF S.A.S, se dedica a la prestación de servicios en los campos académicos, contable, financieros y de asesoría tributaria en todo el Ecuador a efecto de satisfacer las necesidades de los clientes y establecer relaciones duraderas con ellos dentro de un marco de ética, objetividad, integridad, idoneidad e independencia mental. La empresa fue fundada en el año 2020 por el Ing. Francisco Valero Ochoa, actualmente la empresa cuenta 9 trabajadores de los cuales 4 son fijos y 5 son colaboradores que trabajan por comisión según el trabajo, ubicada en la ciudad de Babahoyo y situada en las calles Rocafuerte y cuarta peatonal.

En las empresas la gestión administrativa juega un rol de suma importancia la cual es la clave y sirve como base para realizar y mejorar las tareas para lograr los objetivos marcados y contribuir a la existencia y desarrollo de la empresa, debido a que mediante la correcta aplicación de la gestión administrativa permitirá a la empresa; incrementar la productividad, centrarse en el logro de los objetivos y dar un uso eficiente a los recursos que posee la empresa. La buena aplicación de la gestión administrativas en las empresas es la base para facilitar y maximizar las actividades internas de la empresa con el fin de alcanzar los objetivos y obtener resultados beneficiosos.

De acuerdo a Quiroa (2020) “La gestión administrativa hace referencia a todas las tareas y actividades coordinadas que ayudan a usar óptimamente los recursos necesarios para lograr los objetivos y obtener los mejores resultados”. Para lo cual, el presente caso de estudio se enmarca bajo el objetivo de identificar y analizar los factores que afectan en la gestión administrativa de la empresa CENARF S.A.S.

Uno de los inconvenientes más significativos en CENARF S.A.S es que no han contado con asesorías y consultorías externas que le permitan tener una visión externa y un análisis independiente, crítico y sistemático sobre la situación en la que se encuentra empresa, además la falta de asesorías y consultorías externas por parte de un experto no ha permitido que se proporcionen recomendaciones factibles y establecer medidas adecuadas, con el objetivo de aumentar la productividad y competitividad de la empresa, lo cual la desfavorece para la definición de un correcto análisis FODA de la organización, cuya finalidad es lograr la salud corporativa y de esta manera ser más competitiva.

Ribeiro Soriano (1998) manifiesta que: “la utilidad de cualquier trabajo de asesoría y consultoría depende el grado en el que los miembros de la empresa se pongan de acuerdo sobre la naturaleza de los problemas y las oportunidades que existen para solucionarlos”. En consecuencia, de la falta de asesorías y consultorías externas, la empresa CENARF S.A.S no ha tenido una visión clara de los daños que causan los problemas internos y externos de la empresa, debido a que CENARF S.A.S tiene poco tiempo de actividad económica en el país y desconocen el gran apoyo que significaría las asesorías y consultorías externas.

Un problema evidente que se detectó en la empresa es la inadecuada gestión del tiempo que no se ejecuta correctamente, debido a la excesiva ejecución de tareas, lo cual se debe a que no se planifica correctamente el número de tareas en un lapso de tiempo determinado, además, esto se debe a que el presidente de CENARF S.A.S en ocasiones es la persona que se encarga de casi todas las actividades de la empresa, ya que existe incumplimiento de funciones por parte del personal, lo que le imposibilita a llevar una correcta gestión del tiempo, y de esta manera ha ocasionado que las funciones, actividades y tareas no se cumplan en el tiempo requerido, lo cual

provoca que la empresa disminuya su productividad y efectividad, generando un ambiente de estrés, incapacidad e insatisfacción. Cladellas (2008) considera a:

La gestión del tiempo como habilidad de directiva mejora las actividades y los resultados entregados de forma organizada. Asimismo, este principio debe ser considerado a nivel operativo para que los empleados o subordinados puedan realizar sus funciones con mayor productividad.

Gestionar el tiempo adecuadamente es sin duda uno de los retos más significativo e imprescindible por lo que atraviesa CENARF S.A.S y siendo este un gran problema para la empresa, debido por lo antes mencionado de que esta no se realiza adecuadamente las tareas a causa del incumplimiento de funciones del personal o por la inadecuada división del trabajo, lo que genera pérdida de tiempo y que no se cumplan debidamente con las actividades de la empresa, por lo cual se determinó que esto es primordialmente ocasionada por no llevar una correcta planificación y organización del tiempo en la empresa. Además, para (Mengual Recuerda, Juárez Varón, Sempere Ripoll, & Rodríguez Villalobos, 2012)

Gestionar el tiempo es una de las claves para alcanzar los objetivos y metas propuestos. La gestión de tiempo es una herramienta de administración que le permite administrar y organizar completamente el tiempo de trabajo, evitando interrupciones que no sirven a los objetivos de la organización. Se debe gestionar el tiempo para acercarse a dónde se quiere estar y a donde se quiere llegar. (pág. 4).

Una apropiada gestión del tiempo permite a las empresas obtener buenos resultados en toda la organización, además, contribuye a la adecuada ejecución de tareas, actividades y funciones con mayor rapidez y que el trabajo realizado sea más eficiente y se aproveche mejor para obtener una

mejor productividad en los trabajadores y en la empresa. Una de las pautas fundamentales para la eficaz gestión del tiempo es la priorización de tareas y actividades empresariales, donde se delega a la persona adecuada para el desarrollo del trabajo.

En la empresa CENARF S.A.S uno de los principales problemas que se detectó es la inadecuada implementación de la división de trabajo en la empresa, debido a que no se lleva un correcto control de los procesos de asignación, actividades y/o tareas, además, en ocasiones las responsabilidades y funciones recaen en el presidente, debido a que el personal incumple con las funciones o tiene desconocimientos de cómo se realizan lo que le ha sido asignado, esos factores tienen como consecuencia que se no realicen efectivamente las tareas o actividades, que no se desarrollen eficientemente las destrezas y habilidades del personal. Según el sitio web Conduce tu empresa (2021);

La división del trabajo permite a las organizaciones alcanzar objetivos complejos, como formar grandes equipos, proporcionar servicios complejos, producir grandes cantidades de productos y atender a diferentes clientes en diferentes ubicaciones. De hecho, las personas involucradas en estas actividades ya saben cómo realizarlas.

La división de trabajo es un aspecto fundamental para el correcto funcionamiento de las empresas, en este contexto, la inadecuada implementación de esta en la empresa CENARF S.A.S, ha generado dificultades significativas las cuales no permiten la consecución de las actividades y/o tareas asignadas y que no se realice una correcta distribución del trabajo, lo que ha generado inconvenientes para no aprovechar al máximo las oportunidades y fortalezas de la empresa y por lo cual afecta a su productividad, a la gestión del tiempo, a la calidad del servicio y a la rapidez a la hora de realizar tareas.

La ineficiencia en la planificación y organización de la empresa CENARF S.A.S se ve afectada, debido a que no se toma las decisiones correctas al establecer prioridades a la hora de realizar funciones, lo que conllevó en una serie de debilidades importantes, tales como; inexistencia de fluidez en los procesos y tareas, falta de creatividad, no establecer un rumbo adecuado para el cumplimiento de los objetivos y metas, carencia de previsión, pérdida de tiempo, disminución en el desempeño laboral, todo esto merma el rendimiento empresarial de CENARF S.A.S. Carrasco Ureña (2018) señala que:

La planificación es la hoja de ruta sobre la que nos guiaremos para el futuro y la dirección de nuestro proyecta, así como la suma de decisiones que adoptaremos para alcanzar los objetivos deseados. Con la planificación y organización entrará en juego la capacidad de determinar eficazmente los objetivos, prioridades, métodos y controles para desempeñar tareas, mediante la organización de las actividades con los plazos y los medios utilizables para obtener nuestro objetivo.

Se puede aseverar que, al existir falencias en el correcto manejo de la planificación y organización de la empresa, por motivo de que no se ha seguido el rumbo adecuado para el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, en consecuencia de esto la empresa no pudo identificar cuáles son las acciones necesarias para alcanzar los objetivos y metas, por lo cual se generó poca eficacia por parte de empresa, pérdidas de clientes y que la marca de la empresa no sea reconocida por partes deblas personas.

El incumpliendo de las funciones en CENARF. S.A.S es uno de los principales problemas que se evidenció en la empresa, el cual consiste en una conducta de incumplimiento y falta de compromiso del empleado hacia la empresa, tales como; no presentar a tiempo los trabajos encomendados, inasistencia a las capacitaciones y reuniones de la empresa , lo que provoca la falta

de ejecución de las tareas o actividades por parte de estos mismos, a causa de esto el personal tiene un bajo desempeño laboral y por lo cual esto genera la reducción en la satisfacción y en la productividad laboral, además, también afecta a la experiencia de los clientes y directamente de forma negativa a la reputación de la empresa. Según Chiavenato (2000) define el desempeño laboral como:

Las acciones o comportamientos observados en los empleados relacionados con el logro de las metas y objetivos organizacionales. De hecho, esto resulta que hacer un buen trabajo es la fortaleza más importante que las personas deben tener en beneficio de la organización.

En toda organización es fundamental estén atentos sobre lo que sucede internamente y externamente para actuar de forma inmediata, un problema que destaca dentro de la empresa CENARF S.A.S es el bajo desempeño laboral, lo que ha generado consecuencias negativas en la empresa, tales como; la ralentización en el cumplimiento de actividades, la desmotivación, pérdida de credibilidad y confianza en el personal y debido a que no se tomó las correspondientes medidas correctivas lo cual afectó visiblemente al ambiente laboral de la empresa.

Bajo estas circunstancias esto también es ocasionado por la insatisfacción laboral que de acuerdo a Granda Carazas (2006) afirma que: “la insatisfacción laboral puede definirse como el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo”. Lo cual ha provocado respuestas negativas del personal las cuales dependen en gran medida de las condiciones laborales, desmotivación y de la personalidad, compromiso y responsabilidad de cada persona, estos factores han afectado significativamente al rendimiento laboral y a la productividad de la empresa.

En la empresa existen conflictos interpersonales los cuales son ocasionados por diversos motivos, tales como; inconformidad, incumplimiento de funciones, discusiones entre compañeros

e impuntualidad, por lo mencionado, esto tiene repercusión directa en el rendimiento del personal y de la empresa, desde esa perspectiva se genera un clima laboral inadecuado, además, el cliente o el usuario resulta perjudicado, lo que refleja un deterioro en la calidad del servicio al cliente y la productividad, lo que influye de manera negativa en el adecuado desarrollo de la empresa. (Ortiz Serrano & Cruz García, 2007) afirma que:

Por clima laboral se entiende como una o varias cualidades, atributo o conjunto de atributos relativamente persistente para un ambiente de trabajo en particular y es reconocido, recogido o experimentado e influenciado por las personas que integran la organización empresarial.

Los conflictos interpersonales que existen entre los trabajadores de la empresa, provocan un inadecuado clima laboral, la falta de cumplimiento en actividades de la empresa, la ineficiente gestión del tiempo, la inadecuada atención al cliente y la ausencia de comunicación, siendo estas unas de las principales consecuencias del inadecuado clima laboral a causa de los conflictos interpersonales, además, esto afecta tanto a que la empresa no cumpla con sus objetivos y metas, como al correcto desempeño del personal.

Por otro lado, en la empresa CENARF S.A.S se detectó que la empresa no establece su metodología de trabajo en base a estrategias, o en planes que definan, entre otros conceptos, a los clientes, los tipos de clientes, las necesidades a cubrir o la competencia del sector, siendo este uno de los aspectos más vulnerables de la empresa. Además, debido a la falta de implementación de un análisis FODA, ha ocasionado que la empresa no conozca cuáles son sus fortalezas, que oportunidades nuevas tiene en el mercado, cuáles son sus puntos débiles y que amenazas encuentran en el sector.

Tomando las palabras de Sanchez Huerta (2020) define que: “el análisis FODA o DAFO es una herramienta fundamental para evaluar la situación actual de una organización o individuo en detalle en función de sus fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas que presenta el entorno”. La ausencia de análisis FODA en la empresa no permite conocer cuales las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que se encuentran el mercado, por lo cual el presidente no ha podido conocer cuál es la situación de la empresa, para saber en qué punto se encuentra, desde el nivel interno hasta el externo.

La carencia de una atención al cliente de calidad es un problema importante que no se ha resuelto en la empresa, teniendo como los principales factores que la generan; la ineficiencia de la persona de servicio al cliente, flujo de trabajo inadecuado, falta de soporte en tiempo real o la incapacidad de entender las necesidades de las personas, y estos factores son más habituales de lo deseable; en este contexto la atención al cliente se ve afectada por los diferentes factores antes mencionado, los cuales provocan que los clientes vivan situaciones desagradables, de inconformidad e insatisfacción por la atención recibida.

Da Silva (2020) hace referencia a que la atención al cliente “es un arma del marketing que se refiere a formar contacto con los clientes a través de diferentes canales con el fin de entablar relaciones con ellos antes, durante y después de la venta.”. El mercado cada vez es más competitivo, donde la atención al cliente juega un papel fundamental para diferenciarse de la competencia. Bajo esta premisa, en la realización del caso de estudio se detectó que la atención al cliente es inadecuada en la empresa CENARF S.A.S, debido a que no existe un flujo trabajo adecuado, lo cual provoca que los clientes no se sientan satisfechos por la calidad del servicio recibido y esto ha tenido como consecuencia que en ocasiones los clientes dejen la empresa y adquieran servicios en la competencia.

Por lo tanto, para alcanzar un desarrollo significativo en la empresa donde se cree una ventaja competitiva que permita darle un valor transcendental a la gestión de CENARF S.A.S se requiere de un proceso eficiente y de calidad para la atención de los clientes, con el objetivo de que estos se sientan satisfechos. De acuerdo con Gosso (2008): “el objetivo principal de la calidad de servicio es el de contribuir a la satisfacción del cliente. Mientras más calidad se perciba, más satisfechos quedarán los clientes y así se podrá lograr su hipersatisfacción”.

En CENARF S.A.S, existe una inadecuada implementación del flujo de trabajo, debido a que cuando un cliente busca un servicio en la empresa suele ser atendido por cualquier persona y no específicamente por la encargada de atención al cliente y, además, no se sigue la secuencia de procesos en la realización de un trabajo desde su inicio hasta su finalización, por tales motivos esto ha tenido consecuencias negativas en la empresa, como; no comprender las necesidades de los clientes, incumplimiento en la fecha acordada de los trabajos, actitudes negativas y bajo desempeño laboral.

Como lo menciona Valbuena, (2021); “los flujos de trabajo permiten a los miembros de los equipos de la empresa hacer lo correcto, organizar la información de la empresa y sus procesos, trabajar de manera eficiente y colaborativa y evitar errores”. La incorrecta implementación del flujo de trabajo en CENARF S.A.S ha generado secuelas en la empresa, tales como; que los procesos de atención al cliente no sigan el camino correcto o que las funciones, tareas o actividades realizadas en la empresa no sigan el rumbo correcto para su cumplimiento, lo que ha provocado pérdida de tiempo en el cumplimiento de dichas funciones, deficiente organización y planificación en la empresa.

Un grave error en la gestión administrativa de CENARF S.A.S es la ausencia de un adecuado control, lo que genera inconvenientes que están relacionados con gastos innecesarios,

tareas redundantes, tiempo de actividades elevadas y una inadecuada atención al cliente, lo cual es otro problema que impide que se cumplan con los objetivos y metas establecidas, por motivos de que la mayor parte de responsabilidades en la empresa recaen en el presidente, debido a que existe incumplimiento y falta de compromiso por parte de los empleados, impidiendo que los procesos administrativos se realicen adecuadamente.

Para CEDRO (2010): “el control es el proceso en el cual se asegura que los gerentes o directivos obtengan y usen los recursos de la manera más eficiente y efectiva para lograr las metas y objetivos organizacionales.”. Se puede aseverar que la ausencia de un correcto control en la empresa impidió e impide que se evalúe correctamente los procesos administrativos, el rendimiento de la empresa, el personal y que se cumpla con lo establecido por la empresa, además, la ausencia de control no permite conocer a tiempo las posibles desviaciones y problemas.

Otro problema evidente que se detectó es la errónea gestión del Social Media en CENARF S.A.S, debido a que no se utilizan las estrategias o planes adecuados para el manejo correcto de las redes sociales y que ignoran la eficacia de crear engagement con los clientes mediante las redes sociales, y el potencial que el social media ha representado en esta pandemia, lo cual provocó un impacto negativo, ya que generó perjuicios en la reputación de la empresa, desaprovechamiento de las posibilidades que ofrecen las redes sociales, deficiente comunicación entre el usuario y la empresa, pérdidas de clientes y por ende pérdidas de ingresos económicos. Según Ramos (2020), afirma que:

Un plan para el social media (plan de marketing en redes sociales o SMP) es una guía o resumen que contiene los puntos clave de todos los objetivos que desea lograr en su negocio utilizando las redes sociales y las acciones que debe tomar para lograrlos y las herramientas utilizadas durante todo el proceso.

Sin duda alguna el social media a raíz de la pandemia COVID-19 ha tenido un crecimiento fundamental y trascendental en el desarrollo digital de negocios, mediante utilización de las redes sociales, las cuales han servido como fuente de información acerca de los negocios y los productos y/o servicios que ofrecen las empresas, sin embargo, CENARF S.A.S no supo aprovechar las oportunidades brindadas por el social media para crecimiento de la empresa, debido a la inexperiencia en el marketing digital y al desconocimiento de las estrategias que se aplican.

La página web de la empresa CENARF S.A.S no ha sido gestionada la manera más adecuada, como consecuencia de que la estructura del sitio web de la empresa no es relevante, desaprovechando las oportunidades de negocios que se encuentran en la red. En este contexto se debe a que en el manejo de la página web de la empresa existen errores como; la falta definición de objetivos claros para la web, no ofrecer una imagen profesional en el sitio web, navegación complicada y lenta, ineficiente aplicación del SEO y no tener llamada a la acción, todo esto ocasiona una mala experiencia para los usuarios que navegan en el sitio web de la empresa.

Acogiendo las palabras de Acibeiro (2019) : “una página web empresarial es un tipo de web que se utiliza con el objetivo de dar a conocer a sus usuarios, visitas o clientes toda la información relacionada con una empresa”. En este contexto, la empresa CENARF S.A.S, no aprovecho las oportunidades que brindan las páginas web para los negocios y más aún no aprovecho su importancia que estos sitios web tienen en estos tiempos de pandemia, por lo cual provocó el negocio no creciera, que no consiga más cliente y no le dio prestigio a la marca.

## **Conclusiones**

La gestión administrativa en CENARF S.A.S se ha visto afectada por los diferentes problemas que existen en la empresa y por ende la gestión administrativa no ha servido como base para el cumplimiento y mejora de la realización de las tareas y/o actividades, lo que ha impedido que no se cumplan con las metas y objetivos planteados, a consecuencia de esto la empresa no ha realizado un adecuado manejo de los recursos que dispone, no ha tenido una mejora continua y su crecimiento se ha quedado estancado.

En la empresa CENARF S.A.S, la inadecuada gestión del tiempo ha incidido negativamente en el desarrollo de las funciones de la empresa, repercutiendo en el manejo, disposición y control del tiempo, este contexto ha provocado que no se cumplan de forma organizada las tareas, actividades o trabajos en el periodo de tiempo determinado, como resultado de no llevar una correcta planificación, organización y de que en ocasiones el presidente se hace cargo de casi todas las actividades en la empresa, debido a que existe incumplimiento de funciones por parte del personal.

Los conflictos interpersonales entre los empleados es uno de los inconvenientes más significativos en la empresa, los cuales están condicionado por la insatisfacción laboral, bajo rendimiento laboral, incumplimiento de funciones, discusiones entre compañeros e impuntualidad, esto ha creado un inadecuado clima laboral en la empresa, además, ha generado consecuencias negativas, como: un incorrecto flujo de trabajo, que la atención al cliente no sea de calidad, baja productividad e insatisfacción de los clientes y por lo cual ha tenido repercusión en la imagen de la empresa y que no se cumplan con las metas y objetivos propuestos.

La ineficaz gestión del social media no ha permitido aprovechar las oportunidades que representan las redes sociales para el crecimiento de la empresa, debido a esto no se ha podido cumplir con lo establecido y lo cual ha evitado crear un nuevo camino para contactarse y conseguir nuevos clientes y mejorar la imagen de la marca de la empresa en el mundo digital, como consecuencia de la inexperiencia en el marketing digital y el desconocimiento de planes estratégicos para el eficaz uso de las redes sociales de la empresa.

## Referencias

- Acibeiro, M. (26 de Abril de 2019). *GoDaddy*. Obtenido de Qué es una web empresarial:  
<https://es.godaddy.com/blog/web-corporativa-y-por-que-es-tan-importante/>
- Carrasco Ureña, P. (2018). *Planificación y organización*. Málaga: Elearning S.L.
- CEDRO. (2010). *Manual de control de gestin*. Barcelona: Profif Editorial.
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de recursos humano*. Santa Fe de Bogota : McGraw.
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2011). *Planeación estratégica*. México: Mcgraw Hill.
- Cladellas, R. (2008). La ausencia de gestión de tiempo como factor de riesgo psicosocial en el trabajo. *La ausencia de gestión de tiempo como factor de riesgo psicosocial en el trabajo*. Universidad Autònoma de Barcelona, Barcelona.
- Conduce tu empresa. (10 de Mayo de 2021). *La División del Trabajo: Concepto, Ventajas y Desventajas*. Obtenido de Conduce Tu Empresa: <https://blog.conducetuempresa.com/2018/07/division-del-trabajo-proceso-de.html>
- Da Silva, D. (1 de Junio de 2020). *Zendesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente*. México: Panorama Editorial, S.A. de C.V.
- Granda Carazas, E. (2006). La inatisfaccion laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. *Revistas de investigación UNMSM*, 118.
- Mengual Recuerda, A., Juárez Varón, D., Sempere Ripoll, F., & Rodríguez Villalobos, A. (2012). La gestión del tiempo como habilidad directiva. *3Ciencias*, 4.
- Ortiz Serrano, P., & Cruz García, L. (2007). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina*.

Quiroa, M. (7 de Diciembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Gestión Administrativa:

<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20el,recursos%20que%20posee%20una%20empresa.&text=Es%20decir%20la%20gesti%C3%B3n%20administrativa,coordinada%20y%20eficientemente%20los%20>

Ramos, J. (2020). *El plan de Social Media marketing para empresas*. Berlin : GD Publishing Ltd. & Co. KG Company .

Ribeiro Soriano, D. (1998). *Asesoramiento en dirección de empresas*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.

Sanchez Huerta, D. (2020). *Analisis FODA o DAFO*. Bubok: Madrid.

Valbuena, C. (26 de Febrero de 2021). *kawak*. Obtenido de ¿Qué es un workflow y cuál es su importancia en las empresas?: [https://blog.kawak.net/mejorando\\_sistemas\\_de\\_gestion\\_iso/que-es-un-workflow-y-cual-es-su-importancia-en-las-empresas](https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/que-es-un-workflow-y-cual-es-su-importancia-en-las-empresas)

## **Anexos**

### **Entrevista dirigida al presidente de la empresa CENARF S.A.S.**

**Objetivo:** Identificar los factores que afectan a la gestión administrativa en la empresa CENARF S.A.S.

- 1. ¿Cuál es la incidencia de los factores internos en la gestión administrativa de la empresa?**
- 2. ¿Ha contratado asesorías y consultorías externa?**
- 3. ¿Qué tan buena es la gestión del tiempo de la empresa?**
- 4. ¿Cómo define la planificación y organización en la empresa?**
- 5. ¿Qué tan bueno es el desempeño laboral dentro de la empresa?**
- 6. ¿Existen conflictos interpersonales en la empresa? ¿Por qué?**
- 7. ¿Cuál es la influencia de la atención al cliente en el desempeño de la empresa?**
- 8. ¿Cómo define el flujo de trabajo en la empresa?**
- 9. ¿Cómo considera la gestión del social media en la empresa? y ¿Qué estrategias o planes implementaría para su correcto uso?**

## **Encuesta dirigida al personal de la empresa CENARF S.A.S.**

**Objetivo:** Analizar los factores que afectan a la gestión administrativa en la empresa CENARF S.A.S.

**1. ¿Está de acuerdo que, la empresa CENARF S.A.S implementen estrategias para la gestión administrativa?**

- a) Totalmente de acuerdo.
- b) De acuerdo.
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo.
- e) Totalmente en desacuerdo.

**2. ¿Está usted de acuerdo, en que se deben implementar estrategias para mejorar la gestión del tiempo?**

- a) Totalmente de acuerdo.
- b) De acuerdo.
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- d) En desacuerdo.
- e) Totalmente en desacuerdo.

**3. ¿Qué tan importante considera la planificación y organización de la empresa para el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales?**

- a) Muy importante.
- b) Importante.
- c) Moderadamente importante.
- d) De poca importancia.

- e) Sin importancia.
- 4. ¿Cómo considera su desempeño laboral en la empresa?**
- a) Excelente.
  - b) Muy bueno.
  - c) Bueno.
  - d) Bajo.
  - e) Malo.
- 5. ¿Con que frecuencia existen los conflictos interpersonales dentro de la empresa?**
- a) Muy frecuentemente.
  - b) Frecuentemente.
  - c) Raramente.
  - d) Ocasionalmente.
  - e) Nunca.
- 6. ¿Está de acuerdo que, se debe mejorar el proceso de atención al cliente?**
- a) Totalmente de acuerdo.
  - b) De acuerdo.
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
  - d) En desacuerdo.
  - e) Totalmente en desacuerdo.
- 7. ¿Qué tan frecuente se realiza un correcto flujo de trabajo?**
- a) Muy frecuentemente.
  - b) Frecuentemente.
  - c) Raramente.

- d) Ocasionalmente.
- e) Nunca.

**8. ¿Está de acuerdo que la empresa debe aplicar estrategias en el manejo de las redes sociales?**

- a) Totalmente de acuerdo.
- b) De acuerdo.
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- d) En desacuerdo.
- e) Totalmente en desacuerdo.

**9. ¿Qué tan importante considera la gestión de la página web de la empresa CENARF S.A.S?**

- a) Muy importante.
- b) Importante.
- c) Moderadamente importante.
- d) De poca importancia.
- e) Sin importancia.

Con el propósito de obtener información necesaria, relevante y detallada, se realizó la aplicación de los instrumentos de recolección de información, como lo son la entrevista y la encuesta aplicada al presidente y a los empleados y por medio de las cuales se analizó la situación actual de la empresa y lo cual sirvió como base para establecer conclusiones válidas.

**Tabla 1**

*Resultados de la entrevista aplicada al presidente de la empresa CENARF S.A.S.*

<b>Orden</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Datos relevantes encontrados</b>
1	<b>¿Cuál es la incidencia de los factores internos en la gestión administrativa?</b>	Inciden en el desempeño de la eficiencia de la empresa.
2	<b>¿Ha contratado asesorías y consultorías externa?</b>	No, por el desconocimiento acerca de potencial apoyo que estas significarían para la empresa.
3	<b>¿Qué tan buena es la gestión del tiempo de la empresa?</b>	No muy buena, porque en ocasiones las funciones no se realizan en un plazo de tiempo determinado, debido al incumpliendo de funciones del personal.
4	<b>¿Cómo define la planificación y organización en la empresa?</b>	La considero poco eficaz, debido a que no hemos conseguido los objetivos y metas propuestos.
5	<b>¿Qué tan bueno es el desempeño laboral dentro de la empresa?</b>	Inadecuado, por lo que no se ejecutan adecuadamente las actividades y tareas.
6	<b>¿Existen conflictos interpersonales en la empresa? ¿Por qué?</b>	Si, por inconformidad, incumplimiento de funciones, discusiones entre compañeros e impuntualidad.
7	<b>¿Cuál es la influencia de la atención al cliente en el desempeño de la empresa?</b>	Influye en la pérdida de credibilidad de la empresa, debido a que no existe un adecuado flujo de trabajo.
8	<b>¿Cómo define el flujo de trabajo en la empresa?</b>	Que no se realicen adecuadamente los en proceso de atención al cliente.

9

**¿Cómo considera la gestión del social media en la empresa? y ¿Qué estrategias o planes implementaría para su correcto uso?** La considero poco eficiente, debido a que no se tiene los conocimientos necesario en marketing digital y estrategias de social media.

*Fuente: Entrevista aplicada al presidente de la empresa CENARF S.A.S.*

*Elaborado por: Natanael David Romo Nivelá*

Mediante los resultados de la entrevista realizada al presidente de CENARF S.A.S, se determinó que la gestión administrativa en la empresa no es eficiente, debido a los diferentes problemas encontrados en la investigación, tales como; falta de asesoría y consultoría externa, ineficacia al momento de gestionar el tiempo, los procesos administrativos no son los adecuados, conflictos interpersonales, la atención al cliente no es de calidad, flujo de trabajo incorrecto, no se gestiona correctamente las redes sociales y pagina web, entre otros. Debido a estos problemas la empresa se ha visto afecta tanto de manera interna como externa, provocando que el desempeño laboral disminuya, creando insatisfacción en los clientes, disminución en los ingresos, y que no se ha podido identificar las acciones necesarias para que se cumplan con las metas y objetivos de la empresa.

## **Tabla 2**

*Implementar estrategias para mejorar la gestión del tiempo.*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo.	4	44%
De acuerdo.	5	65%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	0	0%
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa CENARF S.A.S.*

*Elaborado por: Natanael David Romo Nivelá*

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 2 de la encuesta realizada al personal de la empresa CENARF S.A.S, se determinó que los empleados están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se implementen estrategias para mejorar la gestión del tiempo en la empresa, ya que no se coordina adecuadamente el lapso de tiempo para la realización de trabajos y por ende esto provoca pérdida de tiempo, lo cual ha afectado a la satisfacción de los clientes y a la productividad de la empresa.

**Tabla 3**

*Conflictos interpersonales.*

Opciones	Frecuencia	%
Muy frecuentemente.	2	22%
Frecuentemente.	5	56%
Raramente.	2	22%
Ocasionalmente.	0	0%
Nunca.	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa CENARF S.A.S.*

*Elaborado por: Natanael David Romo Nivelá*

En la encuesta realizada al personal de CENARF S.A.S, el 22% manifestó que los conflictos interpersonales suelen pasar raramente, mientras que el 56% ostentó que suceden frecuentemente los conflictos y otros 22% afirmaron que suceden muy frecuentemente, por lo cual es evidente que los conflictos interpersonales dentro de la empresa ocurre con más regularidad de lo deseable y esto ha afectado a la empresa ya que ha generado un clima laboral inadecuado, bajo rendimiento laboral y disminución en la calidad de la atención al cliente.

**Tabla 4**

*Aplicar estrategias para el correcto manejo de las redes sociales.*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo.	7	78%
De acuerdo.	2	22%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

***Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la empresa CENARF S.A.S.*

***Elaborado por:** Natanael David Romo Nivelá*

En base a la encuesta aplicada al personal de CENARF S.A.S, se determinó que el 78% del personal está totalmente de acuerdo y el 22% manifestó que está de acuerdo para que la empresa implemente estrategias para la correcta gestión de las redes sociales, y lo cual denotó que la empresa no ha aprovechado un gran potencial y oportunidad que representan las redes sociales, debido a que no hubo una gestión correcta de las redes sociales, por lo cual no generó reconocimiento de marca, nuevas ventas y no fidelizar a nuevos clientes.

Babahoyo, 01 de septiembre del 2021

Ing.

Francisco Valero Ochoa

**PRESIDENTE DE CENARF S.A.S**

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **NATANAEL DAVID ROMO NIVELA**, con cédula de identidad 1250042015, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Junio - Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA CENARF S.A.S DE LA CIUDAD DE BABAHOYO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente

David Romo Nivelá

Natanael David Romo Nivelá

C.I. 1250042015



*Autorizada  
Francisco Valero*

## Document Information

---

Analyzed document	Caso de estudio- Romo Natanael.docx (D112834360)
Submitted	9/17/2021 9:41:00 PM
Submitted by	
Submitter email	ndromo@fafi.utb.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

---

<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / NUÑEZ MONTERO MABEL CAROLINA.docx</b> Document NUÑEZ MONTERO MABEL CAROLINA.docx (D78430799) Submitted by: cnunez@fafi.utb.edu.ec Receiver: unidaddetitulacionfafi.utb@analysis.orkund.com	 1
<b>W</b>	URL: <a href="https://cenarf.com/nosotros/">https://cenarf.com/nosotros/</a> Fetched: 9/17/2021 11:07:00 PM	 2
<b>W</b>	URL: <a href="https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/que-es-un-workflow-y-cual-es-su-importancia-en-las-empresas">https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/que-es-un-workflow-y-cual-es-su-importancia-en-las-empresas</a> Fetched: 9/17/2021 11:07:00 PM	 2