



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN,

FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO - SEPTIEMBRE 2023

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

COMERCIO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN COMERCIO

TEMA:

**PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA HACIENDA S.A DE LA PARROQUIA
FEBRES CORDERO.**

EGRESADO:

LEMA ALVEAR JEFFERSON RICARDO

TUTORA:

ING. JULY GAIBOR GAIBOR, MEA

AÑO 2023

ÍNDICE

Planteamiento del problema	¡Error! Marcador no definido.
Justificación:.....	¡Error! Marcador no definido.
Objetivo general	¡Error! Marcador no definido.
Objetivo específicos	¡Error! Marcador no definido.
Líneas de investigación	¡Error! Marcador no definido.
Marco conceptual	¡Error! Marcador no definido.
Marco metodológico.....	¡Error! Marcador no definido.
Resultados.....	¡Error! Marcador no definido.
Discusión de resultados	¡Error! Marcador no definido.
Conclusiones.....	¡Error! Marcador no definido.
Recomendaciones	¡Error! Marcador no definido.
Referencias bibliograficas	¡Error! Marcador no definido.
Anexos	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

La investigación se basó en analizar la gestión administrativa de Hacienda Monterreal S.A. en la Parroquia Febres Cordero. Se identificaron problemas en la comunicación interna, la capacitación de los empleados y el ambiente laboral estos problemas afectan la eficiencia operativa y la rentabilidad de la empresa se recomendó mejorar la comunicación interna, desarrollar programas de capacitación y promover la mejora continua. La participación activa de los empleados en la toma de decisiones también se destacó como un recurso valioso, en última instancia, se enfatizó que abordar estos problemas no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece la reputación y la imagen de la empresa en el mercado, generando mayor confianza entre los trabajadores y los clientes.

Palabras claves: Procesos administrativos, mejora continua, gestión, eficiencia, colaboración, empresa.

ABSTRACT

The research focused on analyzing the administrative management of Hacienda Monterreal S.A. in the Febres Cordero Parish. Issues in internal communication, employee training, and the work environment were identified. These problems impact operational efficiency and profitability. It was recommended to improve internal communication, develop training programs, and promote continuous improvement. The active involvement of employees in decision-making was also highlighted as a valuable resource. Ultimately, addressing these issues not only enhances operational efficiency but also strengthens the company's reputation and image in the market, fostering greater trust among employees and clients.

Keywords: Administrative processes, continuous improvement, management, efficiency, collaboration, company.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La empresa MONTEREAL S.A., bajo la dirección del **Ing. Carlos Alberto Neira Nuques**, registrando la cédula de identidad 090124448-3, se especializa en la producción de leche y su posterior distribución a la compañía Toni, que dispone de un apropiado sistema de congelación para su posterior comercialización, cuenta con un ganado exclusivamente orientado hacia la producción láctea, compuesto por 3,500 cabezas, además de mantener caballos de raza y criar gallos de pelea como parte de sus actividades de entretenimiento ubicada en el recinto Las Mercedes, parroquia Febres Cordero, en una zona rural, la empresa genera empleo para los residentes locales, destacándose como una de las haciendas más extensas de la región.

Se ha identificado un problema significativo en la hacienda relacionado con la gestión administrativa en la actualidad la empresa carece de un sistema de dirección que establezca claramente las responsabilidades y funciones de cada puesto para sus empleados, esta carencia de guía y claridad en la descripción de funciones se refleja en la toma de decisiones, donde no se tiene un marco de referencia sólido además, esta falta de definición de responsabilidades ha llevado a una distribución desigual de la carga de trabajo entre los empleados, lo que dificulta alcanzar un equilibrio eficiente en sus labores.

Un desafío crítico que enfrenta la empresa es la ausencia de programas de capacitación efectivos la carencia de oportunidades de formación y desarrollo para los empleados se ha convertido en un problema significativo, la falta de información en áreas clave, como organización, planificación, dirección y control, ha dejado a los trabajadores sin las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficiente esto ha llevado a una gestión inadecuada y a la dificultad de alcanzar los objetivos de la empresa, ya que los

directivos y empleados carecen de los conocimientos necesarios para implementar procesos administrativos efectivos.

Un desafío crucial que afecta el funcionamiento de la empresa es la carencia de un buen ambiente laboral actualmente, se observa una falta de comunicación efectiva entre los empleados y la dirección, lo que ha resultado en un clima de trabajo poco colaborativo y motivador la ausencia de una atmósfera laboral favorable puede impactar negativamente en la moral de los trabajadores, lo que a su vez puede influir en la productividad y la retención de empleados esta situación crea un problema que debe ser abordado con urgencia para fomentar la cohesión del equipo y mejorar la calidad de vida laboral en la empresa.

Asimismo, otro desafío apremiante que enfrenta la empresa es la deficiente colaboración entre los empleados actualmente se evidencia una marcada falta de sinergia y coordinación en los equipos de trabajo, lo que repercute negativamente en la eficiencia y la consecución de objetivos la carencia de un sólido espíritu de equipo se traduce en una falta de comunicación efectiva y en la incapacidad para abordar proyectos de manera conjunta, este problema plantea obstáculos significativos para el cumplimiento de metas y la optimización de los recursos humanos en la empresa, requiriendo una solución inmediata para mejorar la dinámica y la eficacia en el trabajo en equipo.

La empresa enfrenta problemas críticos que incluyen la falta de administración adecuada, la ausencia de programas de capacitación, un ambiente laboral poco favorable y la deficiente colaboración entre los empleados estos desafíos impactan negativamente en la eficiencia, la moral de los trabajadores y la consecución de objetivos, representando obstáculos significativos para el funcionamiento general de la empresa.

JUSTIFICACIÓN.

Este estudio es importante y fundamental ya que es un requisito esencial para finalizar mi carrera universitaria como Licenciado en Comercio, a través de este análisis podré aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica en un contexto real y adquirir experiencia práctica en la resolución de problemas empresariales además, este proyecto permitirá demostrar mi capacidad para aplicar de manera efectiva las teorías y conceptos aprendidos en la universidad en situaciones del mundo real, lo que es esencial para obtener el título académico.

En lo que respecta a las ventajas para la empresa, la identificación de estos problemas tiene un impacto inmediato en la eficiencia operativa y la rentabilidad al abordar los aspectos relacionados con la gestión, la formación, el entorno laboral y la colaboración entre los empleados, la empresa puede optimizar sus procesos, elevar la moral de su personal y aumentar su competitividad en el mercado esto se traduce en un incremento de la productividad, una mayor retención de empleados y una posición más sólida para enfrentar los desafíos venideros en última instancia, el estudio reportará beneficios significativos a la empresa al contribuir a que opere de manera más eficaz y eficiente en un entorno comercial en constante evolución.

Adicionalmente, la solución de estos inconvenientes no solamente potencia la eficacia operativa, sino que también fortalece la reputación y la imagen de la compañía en el mercado la implementación de acciones para atender las carencias en cuanto a la gestión, la formación y el entorno laboral demuestra el compromiso de la empresa hacia el bienestar de sus trabajadores y su disposición constante de mejora.

OBJETIVOS.

Objetivo general.

Analizar los factores que influyen en la mejora de los procesos administrativos de la Hacienda S.A de la Parroquia Febres Cordero.

Objetivos específicos.

- Estudiar la participación activa de los empleados en la toma de decisiones administrativas en la Hacienda Monterreal S.A
- Identificar las áreas específicas de mejora en los procesos administrativos de la hacienda y proponer soluciones prácticas y efectivas.
- Evaluar cómo las gestiones actuales influyen en el procedimiento de las fases gerenciales de la hacienda Monterreal S.A

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.

El caso de estudio titulado Procesos Administrativos de la Hacienda MONTEREAL S.A en la parroquia Febres Cordero tiene como objetivo central la evaluación exhaustiva de los procedimientos administrativos en funcionamiento dentro de esta organización el propósito principal de este estudio es identificar las áreas de mejora y los puntos críticos en la gestión de la hacienda, con el fin de implementar mejoras significativas que permitan fortalecer su desempeño y eficiencia operativa.

La línea de investigación denominada "Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control" guarda una relación directa con el estudio actual, ya que incide significativamente en los procedimientos de administración que se llevan a cabo en Hacienda Monterreal S.A., impactando en la manera en que se supervisan y dirigen las operaciones comerciales de la compañía Este vínculo contribuye al fortalecimiento de su posición en el mercado y potencia su habilidad para prosperar en un entorno empresarial en constante cambio.

Además, se relaciona estrechamente con la sublínea de investigación: en “Empresas e Instituciones Públicas y Privadas”. motivo a que este trabajo está coordinado con los diferentes procesos administrativos procedente de una entidad privada, también nos brindará la oportunidad de comprender las diversas circunstancias que está experimentando empresa, asimismo, también se encuentra vinculado al proyecto de “Aplicación de Procesos Administrativos o Comerciales en el Sector Público y Privado bajo supervisión docente”

MARCO CONCEPTUAL.

ADMINISTRACIÓN

Comenta (WAGUAM, 2020) La administración se configura como una disciplina fundamental en el entorno empresarial y organizacional. Consiste en el proceso de planificación, organización, dirección y supervisión de los recursos disponibles, que pueden ser de naturaleza humana, financiera, material o tecnológica, con el propósito de lograr los objetivos de una entidad de manera eficiente y efectiva. La administración establece la estructura y el contexto necesarios para tomar decisiones bien fundamentadas, coordinar las actividades y optimizar la utilización de los recursos, aspectos cruciales para el éxito y la viabilidad de cualquier empresa u organización.

Los administradores desempeñan un papel crucial en la gestión de una organización, ya que asumen roles de liderazgo, planificación estratégica, coordinación de equipos y control de procesos. La teoría de la administración ha evolucionado a lo largo del tiempo, desde los enfoques iniciales de la administración científica hasta las teorías modernas de liderazgo, gestión del conocimiento y gestión de la innovación. En última instancia, la administración es una disciplina dinámica que se adapta a los cambios en el entorno empresarial y sigue siendo fundamental para el éxito de las organizaciones en el mundo actual. (ALVARADO, 2020)

La importancia de la administración

En el contexto empresarial y organizacional es innegable la administración proporciona una estructura y un enfoque sistemático para el logro de objetivos y metas en primer lugar, ayuda a las organizaciones a definir sus objetivos y a planificar cómo

alcanzarlos de la manera más eficiente posible sin una gestión adecuada, las organizaciones pueden carecer de dirección y enfrentarse a una falta de enfoque.

Además, la administración desempeña un papel fundamental en la organización y coordinación de los recursos humanos, financieros y materiales. La asignación adecuada de recursos y la gestión de equipos de trabajo son esenciales para el éxito operativo y la eficiencia la administración también facilita la toma de decisiones informadas al proporcionar información relevante y procesos para evaluar alternativas y riesgos. (ALVARADO, 2020)

Qué es la gestión administrativa

La gestión administrativa se refiere al conjunto de actividades y procesos realizados dentro de una organización para planificar, coordinar, supervisar y controlar sus recursos y operaciones con el fin de alcanzar sus objetivos y metas de manera eficiente y efectiva. Esta gestión involucra la toma de decisiones estratégicas, la asignación de recursos, la planificación de proyectos, la coordinación de equipos de trabajo y la implementación de políticas y procedimientos que aseguren el buen funcionamiento de la organización.

La gestión administrativa abarca una variedad de áreas, como la gestión de recursos humanos, la gestión financiera, la gestión de operaciones, la gestión de marketing, la gestión de proyectos y otras funciones específicas que varían según la organización y su industria. Su objetivo principal es optimizar el rendimiento de la organización, garantizar la utilización eficaz de los recursos y mejorar la competitividad en el mercado. (Sanchez, 2021)

La gestión administrativa implica una serie de funciones clave que se interconectan para mantener el equilibrio y el buen funcionamiento de una organización entre estas

funciones se incluyen la planificación estratégica, que define los objetivos a largo plazo y las estrategias para alcanzarlos; la organización, que establece la estructura y la asignación de responsabilidades; la dirección, que implica liderar y motivar a los equipos de trabajo; y el control, que supervisa el progreso y ajusta las operaciones según sea necesario estas funciones son esenciales para mantener la eficiencia operativa y la adaptabilidad en un entorno empresarial en constante cambio.

Cuál es la función de la gestión administrativa

Según (SCIELO.ORG, 2020) la función principal de la gestión administrativa es proporcionar dirección y control a una organización en este sentido, la gestión administrativa se encarga de establecer los objetivos y metas de la organización, así como de diseñar planes y estrategias para alcanzarlos esto implica la toma de decisiones estratégicas sobre la asignación de recursos, la identificación de oportunidades y la mitigación de riesgos en esencia, la gestión administrativa actúa como un timón que guía a la organización hacia sus metas, asegurando que todas las partes involucradas trabajen en armonía hacia un propósito común.

Otra función clave de la gestión administrativa es la coordinación de recursos y actividades esto implica organizar y supervisar las operaciones diarias, asignar tareas y responsabilidades a los miembros del equipo, y garantizar que los procesos se lleven a cabo de manera eficiente la coordinación es esencial para evitar duplicaciones de esfuerzos, minimizar los tiempos muertos y garantizar que los recursos se utilicen de manera óptima. Un aspecto importante de esta función es el liderazgo, ya que los administradores desempeñan un papel fundamental en la motivación y dirección de los empleados hacia la consecución de los objetivos de la organización. (SCIELO.ORG, 2020)

La función de control es igualmente importante en la gestión administrativa. Implica supervisar el desempeño de la organización y asegurarse de que esté en línea con los planes y objetivos establecidos. Esto implica el monitoreo de indicadores clave de rendimiento, la identificación de desviaciones y la implementación de medidas correctivas cuando sea necesario el control garantiza que la organización se mantenga en el camino correcto y pueda adaptarse a los cambios en el entorno empresarial. Además, proporciona la retroalimentación necesaria para mejorar continuamente los procesos y las estrategias de la organización. (O'Donnell, 2020)

La dirección administrativa, características y sus elementos fundamentales.

Dice (Ayala, 2020) que desempeña un papel fundamental en la organización al proporcionar un liderazgo efectivo y orientación estratégica la importancia de la dirección administrativa radica en su capacidad para motivar y alinear a los miembros del equipo hacia objetivos comunes los líderes administrativos establecen una visión clara para la organización y definen las metas a largo plazo, lo que inspira a los empleados a dar lo mejor de sí mismos además, la dirección administrativa facilita la toma de decisiones informadas, ya que los líderes evalúan constantemente el entorno empresarial y ajustan las estrategias según sea necesario para mantener la competitividad.

Menciona (Newman, 2020) la dirección administrativa también es esencial para la gestión del cambio y la adaptación en un mundo empresarial en constante evolución los líderes administrativos deben ser capaces de identificar y aprovechar oportunidades emergentes, así como de gestionar eficazmente los desafíos y las crisis esto requiere habilidades de toma de decisiones rápidas y efectivas, así como la capacidad de comunicar claramente la visión y los cambios necesarios a todo el personal, fomenta la innovación y la

creatividad, lo que puede conducir a soluciones nuevas y mejoradas para los problemas comerciales.

También se extiende a la supervisión de las operaciones diarias y la gestión de recursos humanos. Los líderes administrativos aseguran que los equipos de trabajo estén coordinados y que los procesos se ejecuten de manera eficiente. Esto contribuye a la productividad de la organización y al cumplimiento de los objetivos. En última instancia, la dirección administrativa es esencial para inspirar, guiar y gestionar a una organización de manera efectiva, lo que tiene un impacto directo en su capacidad para adaptarse, prosperar y alcanzar sus metas a largo plazo en un entorno empresarial dinámico. (Ayala, 2020)

Los elementos fundamentales son:

Los procesos administrativos se refieren a las actividades y tareas sistemáticas que se llevan a cabo para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y operaciones de la organización. Estos procesos abarcan desde la toma de decisiones estratégicas hasta la ejecución de tareas diarias relacionadas con la gestión financiera, la administración de recursos humanos, la supervisión de operaciones y el cumplimiento de regulaciones legales y tributarias. La definición precisa de estos procesos permitirá un análisis detallado de cómo se gestionan y ejecutan en la hacienda, identificando oportunidades para mejorar la eficiencia y la efectividad de las operaciones administrativas.

Planificación: Menciona (ALVARADO L. I., 2021) la planificación es el proceso en el que una organización establece sus metas y desarrolla estrategias para alcanzarlas. Implica la identificación de oportunidades y amenazas en el entorno, la asignación de recursos y la

definición de acciones específicas a seguir a través de una planificación sólida, una empresa puede establecer una dirección clara y eficaz para su crecimiento y éxito a largo plazo.

Organización: La organización se encarga de diseñar la estructura y la disposición de los recursos de una organización esto incluye la creación de departamentos y equipos de trabajo, la asignación de tareas y responsabilidades, y la definición de jerarquías y líneas de autoridad una organización eficiente garantiza que cada miembro del equipo sepa qué se espera de él y cómo encaja en el conjunto más amplio de la empresa. (Prada, 2021)

Dirección: Según (REYES, 2022) La función de dirección resulta esencial en la orientación y estímulo de los empleados hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización. Los líderes en el ámbito administrativo desempeñan un papel fundamental al ofrecer dirección, tomar decisiones, comunicar la visión de la empresa y garantizar la eficacia y cohesión de los equipos. Una dirección eficiente motiva e impulsa a los empleados a alcanzar su máximo rendimiento.

Control: Dice (Álvarez, 2020) el control implica el monitoreo y la supervisión del desempeño de la organización se trata de medir el progreso hacia los objetivos establecidos, identificar desviaciones y tomar medidas correctivas cuando sea necesario un control eficaz asegura que la organización esté en camino y permite realizar ajustes estratégicos para mantener su éxito.

Toma de Decisiones: Según (Chiavenato, 2009) la toma de decisiones es una habilidad crítica en la gestión administrativa los líderes deben evaluar información, considerar alternativas y tomar decisiones informadas que beneficien a la organización una

toma de decisiones eficiente puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso en un entorno empresarial competitivo.

Coordinación: La coordinación es la gestión de las actividades y recursos de la organización para garantizar que se ejecuten de manera eficiente y que no haya conflictos o duplicaciones de esfuerzos una coordinación efectiva garantiza que todos los departamentos y equipos trabajen juntos de manera armoniosa para alcanzar los objetivos comunes. (ALVARADO L. I., 2021)

Comunicación: La comunicación efectiva es esencial en todos los niveles de la gestión administrativa los líderes deben comunicar de manera clara y eficaz las metas, los cambios y las expectativas a todo el personal la comunicación abierta y transparente fomenta la confianza y la comprensión en la organización. (ALVARADO L. I., 2021)

Importancia del flujo de trabajo en la administración.

Dice (Aguilar, 2021) El proceso de flujo de trabajo engloba la secuencia y la interrelación de actividades relacionadas con la administración, que van desde la concepción de estrategias y la planificación hasta la ejecución y el seguimiento. Este procedimiento implica la coordinación de múltiples funciones y roles dentro de la organización, asegurando que cada tarea se efectúe de manera eficaz y en el momento adecuado. En un nivel más detallado, el flujo de trabajo abarca la asignación de responsabilidades, la autorización de decisiones, la transmisión de información crucial y la documentación de cada fase del proceso.

La comprensión y el análisis del flujo de trabajo son esenciales para identificar posibles cuellos de botella, ineficiencias o retrasos en los procesos administrativos esto puede

conducir a la implementación de mejoras que optimicen la secuencia de tareas y promuevan una gestión administrativa más eficiente y efectiva en la hacienda además, un flujo de trabajo bien diseñado puede contribuir significativamente a la toma de decisiones informadas, ya que proporciona un marco claro para la recopilación y el análisis de datos relevantes en cada etapa de la gestión administrativa. (Aguilar, 2021)

Tecnología y Automatización

Según (Martín, 2023) la tecnología y la automatización desempeñan un papel crucial en los procesos administrativos estas herramientas modernas ofrecen la oportunidad de agilizar y optimizar diversas actividades administrativas, desde la gestión de datos hasta la toma de decisiones estratégicas la implementación de sistemas de información y software de gestión permite la recopilación, el almacenamiento y el análisis eficientes de datos relevantes para la gestión administrativa, lo que facilita la generación de informes precisos y la identificación de tendencias clave además, la automatización de tareas rutinarias puede liberar tiempo y recursos para actividades más estratégicas, como la planificación y la mejora continua de los procesos administrativos.

Investigar el empleo de la tecnología y la automatización en Hacienda S.A. podría proporcionar una comprensión más profunda de la sofisticación de sus operaciones administrativas y su capacidad para mantenerse competitiva en un mundo empresarial que se digitaliza cada vez más. Evaluar la eficacia de estas herramientas y su incorporación en los procesos de administración podría identificar oportunidades para implementar mejoras tecnológicas que aumenten la eficiencia y la efectividad de la gestión administrativa de la hacienda. (Martín, 2023)

Cumplimiento Legal y Regulatorio

Dice (Martín A. N., 2021) el cumplimiento legal y regulatorio es un aspecto crítico de los procesos administrativos en la Hacienda S.A de la Parroquia Febres Cordero, esto implica asegurarse de que la hacienda cumpla con todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables en su industria y ubicación geográfica este aspecto abarca una amplia gama de áreas, desde regulaciones tributarias hasta cuestiones laborales y medioambientales.

El cumplimiento legal y regulatorio es esencial para evitar sanciones legales y financieras, así como para mantener una reputación sólida en el mercado evaluar cómo la hacienda aborda estos desafíos legales y regulatorios puede proporcionar una visión importante de la calidad de su gestión administrativa además, un enfoque proactivo en el cumplimiento puede contribuir a la toma de decisiones informadas y a la identificación de áreas donde se pueden implementar mejoras para garantizar que los procesos administrativos se adhieran rigurosamente a las regulaciones y leyes vigentes. (Martín A. N., 2021)

Gestión de Recursos Humanos

Comenta (SCIELO.ORG, 2019) que este aspecto abarca desde la selección y contratación de personal hasta su capacitación, desarrollo y motivación dentro de la organización la manera en que se gestionan los recursos humanos tiene un impacto directo en la eficiencia operativa y en la capacidad de la hacienda para alcanzar sus objetivos estratégicos evaluar la gestión de recursos humanos implica analizar las políticas de contratación, la formación ofrecida, la retención de talento y la cultura organizativa, entre otros aspectos un enfoque efectivo en la gestión de recursos humanos puede mejorar la productividad, la satisfacción de los empleados y la cohesión dentro de la organización, lo

que a su vez puede repercutir positivamente en los procesos administrativos y en el logro de los objetivos de la hacienda.

Mejora Continua

Cita (Factorial.mex, 2023) que la implementación de un enfoque de mejora continua en la gestión administrativa puede resultar en una mayor eficiencia, ahorro de costos y una mejor adaptación a los cambios del entorno empresarial esto se logra mediante la identificación de problemas, la aplicación de soluciones efectivas y el monitoreo constante del desempeño la evaluación continua de los procesos y la disposición a ajustarlos o mejorarlos cuando sea necesario son elementos clave de una gestión administrativa efectiva en la hacienda la comprensión de cómo se aborda y se valora la mejora continua en la organización puede ofrecer información valiosa sobre la cultura organizativa y la voluntad de adaptarse y crecer en un entorno empresarial en constante cambio.

Satisfacción del Cliente o Usuario

Según (Gavilánez, 2021) el análisis de la satisfacción del cliente o usuario implica la recopilación de comentarios, opiniones y evaluaciones de su experiencia con la hacienda esto puede realizarse a través de encuestas, entrevistas o retroalimentación directa la satisfacción del cliente no solo refleja la calidad de los productos o servicios ofrecidos, sino también la eficiencia de los procesos administrativos detrás de escena un enfoque en la satisfacción del cliente puede conducir a la identificación de áreas de mejora en la gestión administrativa, lo que a su vez puede aumentar la retención de clientes y mejorar la reputación de la hacienda en el mercado.

Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial

Son pilares fundamentales en la gestión administrativa de las organizaciones modernas en este contexto, asegurando la preservación de los recursos naturales y el bienestar de las generaciones futuras por otro lado, la responsabilidad social empresarial abarca la ética y el compromiso de una empresa con el impacto positivo en la sociedad y el entorno en el que opera ambos conceptos están intrínsecamente relacionados en la administración actual, ya que una gestión administrativa responsable no solo busca eficiencia operativa y rentabilidad. (Flórez, 2020)

El marco conceptual que hemos establecido proporciona una visión completa y estructurada de los procesos administrativos en la Hacienda S.A de la Parroquia Febres Cordero. Comenzamos definiendo claramente los procesos administrativos, destacando su importancia en la gestión integral de la organización luego, exploramos elementos clave que abarcan desde el flujo de trabajo y la tecnología hasta el cumplimiento legal, la gestión de recursos humanos, la mejora continua y la satisfacción del cliente o usuario cada uno de estos aspectos desempeña un papel crucial en la gestión administrativa y su evaluación nos permitirá identificar oportunidades de mejora y fortalezas en la hacienda.

En última instancia, este marco conceptual proporciona una base sólida para la investigación y el análisis en profundidad de los procesos administrativos en la Hacienda S.A. Nos permitirá comprender cómo se gestionan los recursos, se toman decisiones estratégicas y se buscan constantemente oportunidades de mejora a medida que avanzamos en nuestra investigación, utilizaremos este marco conceptual como guía para analizar y evaluar los procesos administrativos en la hacienda, con el objetivo de identificar áreas de optimización y contribuir al éxito continuo de la organización.

MARCO METODOLÓGICO

Método

Para abordar el estudio se utilizará un enfoque de investigación mixta este método combina tanto la investigación cualitativa como cuantitativa para obtener una comprensión completa de los procesos administrativos, la investigación cualitativa permitirá explorar en profundidad las percepciones, opiniones y experiencias de los empleados y directivos de la hacienda mientras que la investigación cuantitativa recopilará datos numéricos y medibles sobre la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos.

Técnicas

Se utilizarán algunas herramientas para la investigación cualitativa, se llevarán a cabo entrevistas en profundidad con miembros clave del personal administrativo y directivo que proporcionarán información descriptiva sobre la composición y el desempeño de los procesos administrativos. Para la investigación cuantitativa, se realizará una encuesta a través de formularios estructurados que evaluarán la eficiencia de los procesos administrativos en términos de tiempo, costos y calidad.

Instrumentos

Las herramientas utilizadas en este análisis son entrevistas en profundidad, formularios impresos y en línea para encuestas cuantitativas. Para estudiar los datos y de esta manera procesar y examinar la información recopilada, además, el uso de diversos dispositivos y técnicas garantizará la recopilación de datos rigurosos y la triangulación de información para obtener resultados más confiables y precisos en la exploración de los procesos administrativos de la Hacienda S.A.

RESULTADOS

Tabla 1

Entrevista con el propietario de la Hacienda Monterreal S.A sobre los aspectos más destacados de los procesos administrativos de esta destacada organización agroindustrial.

	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿Cuenta con conocimientos relacionados con los procesos administrativos?	Si claro, pero siento que me hace falta capacitarme mucho más, trato de prepararme de adquirir conocimientos para poder impartir a mis trabajadores
2	¿Según su experiencia laboral se podrá determinar que cuenta con la capacidad para mejorar a la empresa en periodos posteriores?	Claro que sí, para eso me estoy instruyendo tomando cualquier medida de apoyo para así lograr los objetivos de la hacienda.
3	¿Cree usted que ha sido apto para la gestión administrativa de la empresa?	Dentro de mi conocimiento y mi experiencia puede determinar que mi gestión en la empresa ha sido la adecuada.
4	¿Qué tipo de motivación está implementando para incentivar a tus empleados?	Actividades recreativas para poder incentivar al personal, porque todo no es trabajo.
5	¿De acuerdo a su formación personal, ha motivado para que sigan creciendo profesionalmente y en la empresa?	La verdad muy pocas veces, pero estamos mejorando no esos aspectos importantes para el bienestar de los empleados.

Fuente: Entrevista al gerente de la hacienda "Monterreal S.A"

Elaborado por: Jefferson Lema Alvear.

**ENCUESTA DIRIGIDOS A LOS TRABAJADORES DE LA HACIENDA
“MONTERREAL S.A”**

En esta sección, compartiremos los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores de la hacienda, destacando sus percepciones, experiencias y opiniones en relación con la gestión administrativa de la organización.

Tabla 2

¿Se siente conforme trabajando en la empresa?

Opciones	Frecuencia	%
Conforme	3	5%
Inconforme	10	60%
Regular	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores de la hacienda “Monterreal S.A”

Elaborado por: Jefferson Lema Alvear.

Análisis: La alta proporción de empleados inconformes y el número significativo de respuestas "regular" sugieren que es esencial abordar la satisfacción laboral en la empresa mediante medidas de gestión administrativa y recursos humanos.

Tabla 3

¿Estás de acuerdo con capacitación a trabajadores para conocer más sobre los procesos administrativos?

Opciones	Frecuencia	%
De acuerdo	15	60%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	5	40%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores de la hacienda “Monterreal S.A”

Elaborado por: Jefferson Lema Alvear.

Análisis: La mayoría de los empleados están a favor de la capacitación en procesos administrativos, lo que es una señal positiva, sin embargo, también es importante abordar la neutralidad y comprender mejor las expectativas y necesidades específicas de los empleados en relación con la formación esto puede ayudar a diseñar programas de capacitación efectivos que aborden las áreas de interés y mejora identificadas por los propios empleados.

Tabla 4

<i>¿Cómo calificaría la administración de la empresa?</i>		
Opciones	Frecuencia	%
Excelente	9	15%
Bueno	1	5%
Regular	10	80%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores de la hacienda "Monterreal S.A"

Elaborado por: Jefferson Lema Alvear.

Análisis: La mayoría de los empleados evalúan la administración de la empresa como "regular" o inferior, lo que indica la necesidad de tomar medidas para mejorar la gestión administrativa y abordar las preocupaciones de los empleados esto podría incluir la identificación y solución de problemas subyacentes, la mejora de la comunicación y la implementación de cambios que mejoren la percepción de los empleados sobre la administración.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente negativa por parte de los empleados en cuanto a la administración de la empresa el 80% de los encuestados calificó la administración como "regular", mientras que solo un pequeño porcentaje la consideró "excelente" o "bueno". Esta evaluación sugiere que existe una brecha significativa entre las expectativas de los empleados y su satisfacción con la forma en que se gestionan los procesos administrativos en la empresa.

Los resultados también ponen de manifiesto la necesidad apremiante de implementar mejoras en la gestión administrativa la alta proporción de respuestas "regular" indica que hay áreas de mejora que deben abordarse de manera prioritaria estas áreas pueden incluir la comunicación interna, la transparencia en la toma de decisiones y la participación de los empleados en asuntos administrativos la falta de calificaciones positivas, como "excelente" o "bueno", subraya la urgencia de tomar medidas concretas para fortalecer la gestión administrativa y aumentar la satisfacción de los empleados.

A pesar de la evaluación negativa de la administración, es alentador observar que los empleados muestran una disposición a recibir capacitación en procesos administrativos, como lo indica el 60% de los encuestados que están de acuerdo con esta idea este compromiso con el desarrollo de habilidades puede ser una base sólida para abordar las áreas de mejora identificadas en la gestión administrativa la empresa tiene la oportunidad de capitalizar este interés y trabajar en estrecha colaboración con los empleados para implementar mejoras efectivas que impacten positivamente en la percepción y la eficiencia de la administración.

CONCLUSIONES

El estudio resalta la necesidad imperativa de una profunda transformación en la dirección administrativa de Hacienda S.A. La percepción general que tienen los trabajadores acerca de la gestión es mayoritariamente desfavorable, destacando así la importancia de abordar los problemas relacionados con la comunicación, la transparencia y la toma de decisiones que impactan en la efectividad esta metamorfosis debe ser orientada por un enfoque centrado en la mejora constante y la implicación activa de los empleados.

A pesar de las inquietudes planteadas, se nota un compromiso constructivo por parte de los trabajadores hacia el desarrollo de sus habilidades y comprensión de los procesos administrativos. Este nivel de implicación puede ser considerado como un valioso recurso para el proceso de mejora, ya que facilitar la instrucción y la participación activa de los empleados en la toma de decisiones tiene el potencial de contribuir a un cambio positivo en la percepción de la gestión directiva.

El análisis de la investigación insinúa que Hacienda S.A tiene la posibilidad de avanzar hacia una administración administrativa más efectiva y exitosa esto conlleva la necesidad de abordar las áreas de optimización previamente identificadas, fomentar una cultura de comunicación abierta y transparente, y empoderar a los empleados para que desempeñen un rol activo en la administración administrativa de esta forma, la organización puede lograr una mayor eficiencia operativa y una satisfacción más elevada tanto por parte de sus trabajadores como de sus clientes o usuarios.

RECOMENDACIONES

Mejorar la Comunicación Interna: Una de las recomendaciones clave es mejorar la comunicación interna en la Hacienda Monterreal S.A. Esto implica establecer canales de comunicación abiertos y efectivos que permitan a los empleados expresar sus preocupaciones, sugerencias y comentarios sobre la gestión administrativa la comunicación regular y transparente entre la alta dirección y los empleados puede contribuir a una comprensión mutua y a la resolución de problemas, además, se pueden implementar reuniones periódicas de retroalimentación para fomentar el diálogo constructivo.

Desarrollo de Programas de Capacitación: Dado el alto nivel de interés de los empleados en recibir capacitación en procesos administrativos, se recomienda desarrollar programas de formación efectivos estos programas deben estar diseñados para empoderar a los empleados y mejorar su comprensión de los procesos administrativos en la Hacienda S.A. La capacitación puede abordar áreas específicas de mejora identificadas en la gestión administrativa y permitir a los empleados contribuir de manera más efectiva a la eficiencia operativa.

Implementar Prácticas de Mejora Continua: La mejora continua debe ser una parte integral de la cultura organizacional de la empresa se recomienda implementar prácticas formales de mejora continua que permitan identificar y abordar de manera proactiva los problemas administrativo esto puede incluir la creación de equipos de mejora y la asignación de responsabilidades claras para implementar cambios positivos el monitoreo regular de los resultados y la retroalimentación de los empleados pueden respaldar este proceso.

Bibliografía

Aguilar, G. &. (2021). Qué es un flujo de trabajo. <https://monday.com/blog/es/gestion-de-proyectos/que-es-un-flujo-de-trabajo-y-porque-es-importante/>, 15-20.

ALVARADO, L. I. (2020). ADMINISTRACION .
https://www.euroamericano.edu.ec/index.php/component/easyfolderlistingpro/?view=download&format=raw&data=eNpFT0FOwzAQ_Iq1H4hTaIHtqUgcUFRIPKDa xht3JceJbKcUIf6OHafiZO_MzuwMYdviT8QdQj86wwH2ER80ggxkOTaGY0fBU mym-eyko05Gz7FsZSHMkUPVVQhB3yk7c0z_nk8Ip9OClem5Sj0NXF.

ALVARADO, L. I. (2021). Elementos Fundamentales.
https://www.euroamericano.edu.ec/index.php/component/easyfolderlistingpro/?view=download&format=raw&data=eNpFT0FOwzAQ_Iq1H4hTaIHtqUgcUFRIPKDa xht3JceJbKcUIf6OHafiZO_MzuwMYdviT8QdQj86wwH2ER80ggxkOTaGY0fBU mym-eyko05Gz7FsZSHMkUPVVQhB3yk7c0z_nk8Ip9OClem5Sj0NXF.

Álvarez, M. M. (2020). Administración y Dirección Estratégica y Contaduría y Finanzas.
<https://www.uic.mx/noticias/la-importancia-del-control-en-la-administracion/>, 15-20.

Ayala, A. (2020). DIRECCION ADMINISTRATIVA. <https://www-gestiopolis-com.webpkgcache.com/doc/-/s/www.gestiopolis.com/la-direccion-dentro-la-administracion-de-empresas/>, 15-60.

Chiavenato. (2009). La toma de decisiones.
https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2824/Cap_8_TomadeDecisiones.pdf?sequence=12&isAllowed=y, 19.

- Factorial.mex. (2023). Mejora continua en una empresa . <https://factorial.mx/blog/plan-mejora-continua-empresa/>.
- Flórez, A. (2020). Responsabilidad social corporativa y desarrollo sostenible. <https://blogs.uoc.edu/economia-empresa/es/contribucion-la-responsabilidad-social-corporativa-al-desarrollo-sost>.
- Gavilánez, L. S. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383980.pdf>, 1430-1446.
- Martín, A. N. (2021). Cumplimiento Normativo Empresarial. <https://almacenederecho.org/una-breve-historia-del-cumplimiento-normativo>.
- Martín, J. M. (2023). Cómo la tecnología y la automatización pueden mejorar la eficiencia en tu empresa. <https://es.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-la-tecnolog%C3%ADa-y-automatizaci%C3%B3n-pueden-mejorar-en-vicente-mart%C3%ADn>.
- Newman, W. (2020). Administracion, contabilidad y ciencias . <https://contabilidaddeservicios.com/administracion/definicion-de-administracion-conceptos-e-importancia/>, 25-50.
- O'Donnell, K. &. (2020). Administracion como arte. <https://www.gestiopolis.com/definicion-de-administracion-y-teorias-administrativas/>, 15-20.
- Prada, P. D. (2021). IMPORTANCIA DE LAS ORGANIZACIONES. <https://www.elgurux.com/organizacion-significado.html>.

REYES, E. (2022). Fase de dirección en el proceso administrativo.

<https://www.emprendedorinteligente.com/fase-de-direccion-en-el-proceso-administrativo/>, 28-38.

Sanchez, A. (2021). Gestion Administrativa . *<https://www.deustoformacion.com/>, 9.*

SCIELO.ORG. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163,
Vol.11.

SCIELO.ORG. (2020). Modelo de gestión administrativa. *Revista Universidad y Sociedad,*

Vol.12.

WAGUAM, O. (2020). ADMINISTRACION. En U. C. Pablo, *ORIGEN Y DESARROLLO*

DE LA ADMINISTRACIÓN (págs. 45-54). Cochabamba, Bolivia:
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>.

ANEXOS

ANEXO 1 - CARTA DE AUTORIZACIÓN

CARTA DE AUTORIZACION

Fecha: 15 de septiembre 2023

Señores:

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

De mi consideración:

Yo, **CARLOS ALBERTO NEIRA NUQUES** dego expresa autorización al Señor. **LEMA ALVEAR RICARDO JEFFERSON** con Ci. **175087519-5** receipto e interpreta la información de la empresa proveniente de la fuente, tales como el servicio de rentas internas o alguno otros repositorios digitales así también como los documentos que nosotros le facilitamos para la facilitación de su tema de caso de estudio "PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA HACIENDA MONTERREAL S.A DE LA PARROQUIA FEBRESCORDERO" para la obtención del título de licenciado en comercio

Admito dicha información no podrá hacer manipulada en sus cifras ni su contenido.

Atentamente.

MONTERREAL S.A.

FIRMA AUTORIZADA

ING. CARLOS NEIRA NUQUES

C.i. 090124448-3

Ceíl: 0999408754



ANEXO 2 - ENTREVISTA AL PROPIETARIO DE LA EMPRESA.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
FAFI
ENTREVISTA

	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿Cuenta con conocimientos relacionados con los procesos administrativos?	
2	¿Según su experiencia laboral se podrá determinar que cuenta con la capacidad para mejorar a la empresa en periodos posteriores?	
3	¿Cree usted que ha sido apto para la gestión administrativa de la empresa?	
4	¿Qué tipo de motivación está implementando para incentivar a tus empleados?	
5	¿De acuerdo a su formación personal, ha motivado para que sigan creciendo profesionalmente y en la empresa?	

Fuente: Entrevista al gerente de la hacienda "Monterreal S.A"

Elaborado por: Jefferson Lema Alvear.



ANEXO 3 - ENCUESTA A LOS TRABAJADORES.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

FAFI ENCUESTA

- 1. ¿Se siente conforme trabajando en la empresa?**
 - a) Conforme.
 - b) Inconforme.
 - c) Regular.

- 2. ¿Estás de acuerdo con capacitación a trabajadores para conocer más sobre los procesos administrativos?**
 - a) De acuerdo.
 - b) En desacuerdo.
 - c) Neutral.

- 3. ¿Cómo calificaría la administración de la empresa?**
 - a) Excelente.
 - b) Bueno.
 - c) Regular.

- 4. ¿Sientes que la empresa valora y reconoce tus esfuerzos y contribuciones en el trabajo?**
 - a) Sí.
 - b) No
 - c) Neutral.

- 5. ¿Consideras que la capacitación en procesos administrativos mejoraría tu desempeño laboral?**
 - a) Sí, definitivamente.
 - b) Sí, en cierta medida.
 - c) No estoy seguro/a.
 - d) No, no creo que sea necesario.

- 6. ¿Has experimentado cambios significativos en la gestión administrativa de la empresa en el último año?**
- a) Sí, ha habido cambios importantes.
 - b) Sí, ha habido algunos cambios menores.
 - c) No, no he notado cambios significativos.
 - d) No estoy seguro/a.
- 7. ¿Qué sugerencias o comentarios tienes para mejorar los procesos administrativos en Hacienda Monterreal S.A.?**
- a) Mayor claridad en las políticas y procedimientos administrativos.
 - a) Facilitar el acceso a la información relevante para los empleados.
 - b) Implementar sistemas de capacitación más efectivos.
 - c) Fomentar una comunicación interna más abierta y transparente.
- 8. ¿Sientes que recibes suficiente apoyo por parte de la dirección o los supervisores en tu trabajo diario?**
- a) Sí, siempre recibo apoyo.
 - b) Sí, pero podría mejorar.
 - c) No, siento que falta apoyo.
- 9. ¿Has tenido la oportunidad de participar en la toma de decisiones relacionadas con tu área de trabajo?**
- a) Sí, regularmente.
 - b) Sí, ocasionalmente.
 - c) No, no he tenido oportunidad de participar.
- 10. ¿Qué aspectos de la administración de la empresa consideras que deben mejorarse con mayor urgencia?**
- a) Comunicación interna y flujo de información.
 - b) Programas de capacitación y desarrollo de habilidades.
 - c) Ambiente laboral y relaciones interpersonales.
 - d) Eficiencia en los procesos administrativos y toma de decisiones.

ANEXO 4 – INFORME DEL PLAGIO/ COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

LEMA ALVEAR JEFFERSON

3%
Similitudes



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

Nombre del documento: LEMA ALVEAR JEFFERSON.docx
ID del documento: 610069d413b5a1e611865ad6d9f7a4b88d319b06
Tamaño del documento original: 40,67 kB
Autor: JEFFERSON LEMA

Depositante: JEFFERSON LEMA
Fecha de depósito: 21/9/2023
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 21/9/2023

Número de palabras: 5486
Número de caracteres: 37.111

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	ANDREA GUAPULEMA MARISCAL.docx ANDREA GUAPULEMA MARISCAL #4a2772 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (49 palabras)
2	PROYECTO FINAL BRENDA SANCHEZ TORRES.docx Gestión administrati... #57717b El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (51 palabras)
3	ILVAY CARANQUI ALEX COMPILATIOS ARCHIVO.docx Gestión de Talent... #ba3f4d El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (45 palabras)
4	MARGY LISETH VERA ZAMBRANO ESTUDIO DE CASO.docx ESTUDIO DE ... #78402d El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)

Fuente con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	mailchimp.com Liderazgo estratégico: rasgos clave y cómo desarrollarlos Mailc... https://mailchimp.com/es/resources/strategic-leadership/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)