



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2023 – ABRIL 2024

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN COMERCIO

TEMA:

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS EN LA EMPRESA FODEP S.A. DEL
CANTON BABAHOYO, DURANTE EL PERIODO 2023.**

ESTUDIANTE:

GUSTAVO ALEXANDER VITE CORTEZ

TUTOR:

ING. VICENTE VALENTINO VANEGAS RODRIGUEZ Msc.

AÑO 2024

ÍNDICE

RESUMEN	1
1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
2.- JUSTIFICACIÓN	4
3.- OBJETIVOS	5
4.- LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	6
5.- ARTICULACIÓN	7
6.- MARCO CONCEPTUAL	8
7.- MARCO METODOLÓGICO	19
8.- RESULTADOS	20
9.- DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	23
10.- CONCLUSIONES	24
11.- RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS	28

RESUMEN

El presente estudio de caso tiene como objetivo analizar las estrategias administrativas de la empresa FODEP S.A. del cantón Babahoyo durante el periodo 2023, mediante técnicas de investigación para mejorar el crecimiento de la empresa. El método utilizado en este trabajo es el método cualitativo, para la recopilación de información se utilizó la técnica de la entrevista con la finalidad de ser analizado. La más relevante información de la investigación muestra que la empresa FODEP S.A. requiere implementar estrategias administrativas en la planificación general para la buena eficiencia de la empresa, además requiere evaluar a cada uno de los miembros que forman parte de la empresa para el buen manejo de las funciones de los integrantes del centro de capacitación.

Con relación a la falta de personal docente y administrativo que no está totalmente equipado para llevar a cabo sus funciones de manera eficiente y poder adaptarse a los cambios en el entorno empresarial. Finalmente se planteo recomendaciones para el buen uso de las estrategias administrativas que permitan mejorar el manejo de cada una de las funciones del personal que trabaja en la empresa FODEP S.A.

Palabras claves: Liderazgo, delegación, toma de decisiones, innovación, eficiencia y efectividad.

1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Este trabajo de investigación tiene como tema “Estrategias administrativas de la empresa FODEP S.A. del cantón Babahoyo, durante el periodo 2023” la cual está ubicada en la ciudad de Babahoyo, esta empresa se dedica principalmente a proporcionar educación y capacitación en áreas específicas de la salud y administración, entre los que predominan, el cuidado paciente, administración de medicamentos y comprensión de la farmacología. Así mismo como administración de servicios de contabilidad y finanzas para garantizar que los profesionales estén bien preparados para brindar atención de calidad a los pacientes y usuarios.

La empresa presenta las siguientes problemáticas: dentro de FODEP S.A. se presenta falta de alineación lo que conlleva a que las estrategias no están relacionadas a los objetivos de la organización, ocasionando conflictos y dificultades para lograr las metas. Por otra parte, la falta de seguimiento y evaluación dificulta la identificación de áreas de mejora debido a una comunicación deficiente. Esto lleva a una falta de alineación en las estrategias y acciones, lo que afecta la eficacia general y no solo afecta la calidad del trabajo, sino que también resultan pérdidas financieras, daña la reputación de la empresa y la disminución de la retención de clientes.

El personal docente y administrativo no está totalmente equipado para llevar a cabo sus funciones de manera eficiente y poder adaptarse a los cambios en el entorno empresarial, debido a que existen limitaciones presupuestarias y prioridades competitivas en la asignación de fondos, tomando en cuenta que por parte de la dirección existe falta de reconocimientos sobre la importancia de la capacitación continua del personal de igual forma la planificación inadecuada que se presenta por falta de tiempo y recursos lleva a que las metas sean inalcanzables o den una dirección equivocada.

Al ser una sola persona que realiza toda la gestión administrativa experimenta un alto nivel de estrés y agotamiento, debido a la cantidad abrumada de responsabilidades que gestiona, causando aumento en el riesgo de cometer errores lo que resulta problemas financieros, legales y de reputación para la empresa. Debido a que la esta no ha realizado una planificación adecuada para el crecimiento y desarrollo de las operaciones que se realizan. Ya que la persona encargada de todas las actividades gerenciales no tiene tiempo para dedicarse a la planificación estratégica y al desarrollo de la organización, limitando el crecimiento y expansión de la empresa.

FODEP S.A. se enfrenta a un alto nivel competitivo donde hay una demanda fuerte por parte de los consumidores de servicios de capacitación que ofrece la organización, habiendo un mayor número de empresas compitiendo para satisfacer esa demanda. La falta de tecnología para llegar a captar más consumidores ocasiona limitaciones en la escalabilidad para enfrentar a la competencia que utiliza nuevas herramientas y dan soluciones más avanzadas, la falta de esta herramienta disminuye la eficiencia operativa llevando a pérdidas de clientes.

La falta de una infraestructura física adecuada ocasiona bajo rendimiento operativo donde se dificulta el funcionamiento diario de la organización retrasando el proceso de prestación de servicios, debido a que las aulas están demasiosas pequeñas y poco equipadas dificultando la enseñanza y el aprendizaje para participar en clases prácticas y acceder a los recursos necesarios para su formación. FODEP S.A. no cuenta con instalaciones adecuadas para el bienestar estudiantil, como áreas de descanso y servicios de salud donde los estudiantes experimentan niveles altos de estrés y agotamiento, donde no hay manera de poder tener un área donde recrearse, los estudiantes no están preparados para enfrentar los desafíos del campo laboral una vez que se gradúan debido a que, por falta de infraestructura física, no cuentan con tecnología actualizada y equipos modernos.

2.- JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso se centra en el proceso de las estrategias administrativas en la empresa FODEP S.A. del cantón Babahoyo, reconociendo su importancia fundamental para el desarrollo comercial. Partiendo desde el entendimiento de que las estrategias administrativas son eficientes y esencial para el éxito de la empresa, ya que impacta directamente en la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes durante todo el proceso de adquisición de los mismos.

Este trabajo se destaca como un componente clave de las estrategias administrativas de la empresa, ya que los clientes suelen priorizar la calidad del servicio. En este contexto, se busca que la organización supere las expectativas del consumidor, garantizando y proporcionando así una atención eficaz. Ofreciendo un trato cordial, siendo amable e indicándole la diversificación de servicios que se ofertan en la entidad, proponiendo las estrategias de marketing, que posibilitara a la organización brindar precios asequibles, promociones mediante el uso de las redes sociales, que proporcionara la obtención de un alto nivel de satisfacción de los consumidores al momento de demandar un servicio.

Este estudio de caso es significativo porque facultara el tener conocimiento detallado sobre las estrategias administrativas en la empresa FODEP S.A. del cantón Babahoyo. Lo cual permitirá orientar al cliente para que adquieran conocimientos específicos sobre los servicios, incrementando así la competitividad de la empresa. La información obtenida no solo añadirá valor a la empresa, aumentando un crecimiento significativo, sino que también contribuirá a atraer, captar, retener y fidelizar a los clientes potenciales, priorizando sus necesidades y exigencias en función de las características que buscan en los servicios ofrecidos por la empresa.

3.- OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar las estrategias administrativas de la empresa FODEP S.A. del cantón Babahoyo durante el periodo 2023, mediante técnicas de investigación para mejorar el crecimiento de la empresa.

Objetivos específicos

1.- Analizar los objetivos de la empresa, aplicando una matriz FODA para identificar las estrategias y el crecimiento de la empresa.

2.- Identificar las estrategias administrativas aplicadas en la empresa, mediante una entrevista al administrador general para conocer el crecimiento de la misma.

3.- Evaluar las estrategias existentes dentro de la empresa.

4.- LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El estudio de caso titulado “Estrategias administrativas en la empresa FODEP S.A. del cantón Babahoyo, Durante el periodo 2023” es un diagnóstico en el que se hace un análisis detallado de cómo la empresa implementa y gestiona sus estrategias administrativas. Examinando desafíos, decisiones claves y logros que proporcionan información práctica, sobre cómo se aplican estas situaciones en el mundo real, este trabajo da su naturaleza se relaciona con la línea de investigación: Gestión financiera, Administrativa y compromiso social. Y se enmarca en la sublínea: Empresas e instituciones públicas y privadas.

Existe relación directa entre las actividades propias de la empresa FODEP S.A. Y Gestión financiera, Administrativa y compromiso social, debido a que es una empresa que se dedica exclusivamente a la prestación de servicios para el desarrollo personal, cuyo mercado está conformado para toda sociedad ya que no existe restricciones de público para la adquisición de dichos servicios. En este contexto de estrategias administrativas que es la que permite el cumplimiento de las metas, consignadas en los presupuestos de ventas.

Este caso de estudio se enmarca dentro de la sublínea de empresas e instituciones públicas y privadas, debido a que la variable a estudiar es estrategias administrativas, la misma que representa un proceso mediante el cual se coordina un grupo de personas y recursos para alcanzar las metas de ventas de una empresa, así mismo dentro de la empresa en referencia se involucra una serie de políticas y procedimientos que sirven de guía para poder realizar toda esta serie de acciones; las misma que se plantearán en forma de recomendaciones en este documento.

5.- ARTICULACIÓN

El presente estudio de caso se articula de forma directa, con las destrezas adquiridas durante las prácticas preprofesionales en Aplicación de procesos administrativos o comerciales en el sector público y privado bajo la supervisión docentes, donde se logró desarrollar habilidades esenciales demostradas en el área de talento humano, cuyos conocimientos ayudaron de forma positiva a detectar falencias para luego ser contrastadas en el estudio de caso denominado Estrategias Administrativas de la empresa FODEP S.A. del cantón Babahoyo, durante el periodo 2023.

Como profesional del área administrativa se aplicó los principios administrativos aprendidos para garantizar una gestión eficiente de facturación y registros financieros. Además de principios importantes de la gestión de recursos y procesos empresariales me permite ofrecer un servicio al cliente más eficaz y satisfactorio.

Al interactuar con usuarios en el entorno de prácticas también contribuyó para detectar las falencias existentes dentro de la empresa antes mencionada, se utilizó las habilidades de comunicación y empatía desarrolladas en mis prácticas para comprender sus necesidades y proporcionarles información precisa sobre cursos de formación que brinda la empresa, en la formación en gestión también me ayudó a optimizar la administración de pedidos y mantener registros precisos, lo que contribuye a la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

En la experiencia en Gestión Administrativa en el área de talento humano de las practicas preprofesionales se integran de manera beneficiosa en el desempeño en Atención al Cliente en la empresa FODEP S.A. mejorando la calidad del servicio y la eficiencia en la gestión de la empresa de empresas en este caso de índole privada.

6.- MARCO CONCEPTUAL

Teorías de Administración

Según la autora (Sánchez Montero, 2023, pág. 6), desde el inicio de la humanidad, todos los seres humanos utilizamos la administración en distintos aspectos de la vida cotidiana, ya sea de manera empírica o a través de la apropiación de conceptos en esta área; sin embargo, es imposible pensar en la aplicación empírica de la administración en el mundo de los negocios, ya que esta disciplina puede cambiar el rumbo y supervivencia de las organizaciones. El presente contenido educativo aborda las principales teorías administrativas que el ser humano ha desarrollado y aplicado a lo largo de la historia. Desde el inicio de la humanidad, todos los seres humanos utilizamos la administración en distintos aspectos de la vida cotidiana, ya sea de manera empírica o a través de la apropiación de conceptos en esta área.

Administración estratégica

Desde el punto de vista de (Espinoza & Vílchez, 2016, pág. 14) la administración estratégica permite que una organización sea más proactiva que reactiva en lo que se refiere a dar forma a su futuro; permite que una empresa inicie e influya las actividades en vez de sólo responder a ellas y de esta manera, ejercer control sobre su propio destino. Los dueños de pequeñas empresas, directores generales, presidentes y gerentes de muchas organizaciones con y sin fines de lucro han reconocido y comprendido los beneficios de la administración estratégica. Desde sus orígenes, el principal beneficio de la administración estratégica ha sido ayudar a las empresas a formular mejores estrategias a través del uso de un enfoque más sistemático, lógico y racional para la elección estratégica.

Durante el periodo 2023, la empresa FODEP S.A. en el Cantón Babahoyo implementó estrategias administrativas centradas en la optimización de procesos y la mejora continua. Adoptó un enfoque basado en la innovación, incorporando tecnologías emergentes para

aumentar la eficiencia operativa. Además, la empresa se destacó por su enfoque en el desarrollo del talento interno, implementando programas de capacitación y motivación para su personal. La apertura a nuevos mercados y la diversificación de productos también formaron parte de la estrategia de crecimiento de FODEP S.A., consolidando su posición en el mercado regional. La toma de decisiones ágil y la adaptabilidad a cambios del entorno fueron elementos clave en el éxito de estas estrategias administrativas durante el periodo analizado.

Gestión administrativa

De acuerdo con (Wheelen & Hunger, 2018, pág. 6) implica un enfoque continuo y dinámico que guía a una organización a través de un proceso integral. Este proceso abarca desde la toma de decisiones iniciales hasta la formulación detallada de estrategias, su implementación efectiva y la evaluación constante de su desempeño. El objetivo principal de este enfoque es lograr los objetivos a largo plazo de la organización, al mismo tiempo que se adapta de manera ágil y eficaz a las cambiantes dinámicas de su entorno empresarial. Este concepto destaca la necesidad de una gestión estratégica como una herramienta esencial para el éxito sostenible en el competitivo mundo empresarial.

En el año 2023, en FODEP S.A. del Cantón Babahoyo, la gestión administrativa se enfocó en estrategias concretas para optimizar la asignación de recursos, reducir costos y fortalecer la toma de decisiones. Establecimos procesos de planificación meticulosos, definiendo objetivos claros y monitoreando constantemente indicadores clave de rendimiento. Adoptamos tecnologías para agilizar flujos de trabajo y mejorar la gestión de información. Reforzamos la comunicación interna, facilitando la coordinación entre departamentos y asegurando la alineación con nuestros objetivos estratégicos. Nuestra gestión administrativa fue proactiva y centrada en resultados, desempeñando un papel crucial en el éxito de las estrategias implementadas durante ese periodo.

Cultura organizacional

Según (Fajardo, Palmero, & Santos, 2020, pág. 10), la cultura es el entorno social o normativo que mantiene unida a una organización. Expresa los valores o ideales sociales y creencias que los miembros de la organización llegan a compartir, manifestados en elementos simbólicos, como mitos, rituales, historias, leyendas y un lenguaje especializado. La cultura organizacional es un sistema de valores compartidos lo que es importante para la organización y creencias cómo funcionan las cosas que interactúan con la gente, las estructuras de organización y los sistemas de control de una compañía para producir normas de comportamiento cómo se hacen las cosas aquí.

En el transcurso del 2023, la cultura organizacional en FODEP S.A. del Cantón Babahoyo se caracterizó por una fuerte orientación hacia la innovación y la colaboración. Se fomentó un ambiente donde la creatividad y la iniciativa fueron valoradas, alentando a los empleados a proponer nuevas ideas para respaldar las estrategias administrativas implementadas. La empresa promovió la transparencia y la comunicación abierta, facilitando el intercambio de información entre los diferentes niveles jerárquicos y departamentos. La cultura organizacional también se enfocó en el aprendizaje continuo, con programas de capacitación que impulsaron el desarrollo de habilidades y conocimientos relevantes para el logro de los objetivos estratégicos. En resumen, la cultura en FODEP S.A. durante ese periodo fue un pilar fundamental que respaldó la implementación efectiva de las estrategias administrativas.

Planificación estratégica

(Navarrete, Cevallos, Imbaquingo, & Rodríguez Cisneros, 2023, pág. 14) afirman que la Planificación Estratégica constituye una herramienta de gestión empresarial, que le permite al equipo directivo apoyarse a la toma de decisiones, en torno al presente y al camino que las

organizaciones deben tomar a futuro, para adecuarse a los cambios del entorno y lograr mayor eficiencia, eficacia y calidad en los bienes y/o servicios que proveen. Se puede decir entonces que el concepto de planificación estratégica está referido principalmente a la capacidad de observación y anticipación frente a desafíos y oportunidades que se generan, tanto de las condiciones externas a una organización, como de su realidad interna.

En el año 2023, la planificación estratégica de FODEP S.A. en el Cantón Babahoyo se centró en la cuidadosa definición de objetivos y metas alineados con las estrategias administrativas. Desarrollamos planes detallados que consideraban la asignación eficiente de recursos y la integración de tecnologías para mejorar la eficacia operativa. La empresa adoptó un enfoque proactivo para anticipar cambios en el entorno empresarial, garantizando una adaptación ágil a las circunstancias. La planificación estratégica también incorporó mecanismos de evaluación continua, permitiendo ajustes conforme a las dinámicas del mercado. En resumen, la planificación estratégica en FODEP S.A. durante ese periodo fue esencial para la ejecución exitosa de las estrategias administrativas, respaldando el crecimiento sostenible y la competitividad en el mercado.

Tendencias de la organización empresarial

Según los autores (Larrosa, Cruz, & Sayay, 2020, pág. 8) la organización de una empresa es uno de los recursos más importantes del sistema de gestión de calidad, ya que permite tener una estructuración de cómo va a funcionar la empresa, que papel se desempeñará y el cargo que le tocará a cada determinado grupo de personas. Define las líneas de autoridad que se requiere en cada empresa, dando el control a personas especializadas en el tema y que tengas la habilidad de manejar situaciones difíciles. Se tendrá que realizar un procedimiento específico para cada tipo de organigrama.

Dirección estratégica

(Acosta & Terán, 2017, pág. 45) afirman que el diagnóstico con un enfoque estratégico, proactivo, dónde no sólo está presente el largo plazo, sino el factor que actúa para adecuar la organización a las nuevas condiciones sin acomodarse al viejo paradigma de adaptarse al entorno, es decir, generar nuevos entornos a través de la Invención + Desarrollo, es el elemento esencial, aunque no único, para definir que se ejecuta un proceso realmente de dirección estratégica. La esencia del diagnóstico estratégico es detectar los puntos fuertes y débiles de la organización y conocer las oportunidades y amenazas que presenta el entorno dentro del cual ella funciona.

En el período 2023, la dirección estratégica en FODEP S.A. del Cantón Babahoyo destacó por su enfoque proactivo y visionario. El liderazgo se orientó hacia la alineación de los equipos con las metas estratégicas, fomentando una cultura de adaptabilidad y aprendizaje continuo. Se implementaron decisiones clave que impulsaron la ejecución eficiente de las estrategias administrativas, priorizando la innovación y la eficacia operativa. La dirección estratégica también se caracterizó por una gestión de riesgos cuidadosa y la identificación de oportunidades emergentes en el mercado. En resumen, la dirección estratégica en FODEP S.A. durante ese periodo fue fundamental para establecer un rumbo claro y lograr el éxito en la implementación de las estrategias administrativas.

Estrategias de Recursos Humanos

De acuerdo con (Soto, 2017, pág. 42) el estilo de administración con la que cuente la organización va a ser la clave principal en el proceso de retener al personal. Actualmente se considera que para que una empresa llegue a su mayor auge debe contar con líderes capaces de tomar decisiones, así como de orientar y guiar a su personal siendo empático; además las organizaciones deben reconocer el trabajo realizado por sus empleados estableciendo políticas de reconocimiento para que los trabajadores se sientan motivados; así mismo para lograr el

éxito en la empresa se debe incluir programas de bienestar social para los trabajadores y aplicar políticas disciplinarias que conlleven a la solución de conflictos todo ello bajo un enfoque de equidad , de tal manera que todo el personal no se sienta discriminado por su género, puesto de trabajo, entre otros.

Desarrollo de liderazgo

(Sabater, 2015, pág. 165) afirma que el desarrollo de liderazgo es un proceso continuo y sistemático que busca mejorar las habilidades, competencias y comportamientos de los individuos para asumir roles de liderazgo efectivos. Este enfoque implica la identificación y cultivación de cualidades de liderazgo, como la toma de decisiones estratégicas, la comunicación efectiva, la empatía y la capacidad para motivar a otros. El desarrollo de liderazgo no solo se centra en los líderes actuales, sino también en el fomento del liderazgo en todos los niveles de una organización, promoviendo una cultura de liderazgo compartido. Incluye actividades como mentorías, capacitación, programas de coaching y experiencias prácticas para fortalecer y expandir las capacidades de liderazgo. En última instancia, el desarrollo de liderazgo contribuye a la creación de un entorno organizacional más robusto y adaptable.

Durante el año 2023, en FODEP S.A. del Cantón Babahoyo, se observó un notorio énfasis en el desarrollo de liderazgo como parte integral de las estrategias administrativas. El enfoque se centró en potenciar habilidades de liderazgo adaptativo, promoviendo la capacidad de liderar en un entorno cambiante. Se implementaron programas de capacitación que no solo fortalecieron habilidades técnicas, sino también competencias emocionales y de gestión del cambio. Los líderes fueron alentados a fomentar la colaboración y la comunicación efectiva dentro de los equipos, creando un ambiente propicio para la innovación y la resolución conjunta de desafíos. En resumen, el desarrollo de liderazgo en FODEP S.A. durante ese período fue

fundamental para impulsar una cultura organizacional ágil y orientada al logro de metas estratégicas.

Análisis FODA

De acuerdo (CUSCO, 2021, pág. 16) con El análisis FODA es una herramienta estratégica que permite evaluar interna y externamente una organización para identificar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. En este proceso, se examinan los aspectos positivos y negativos de la empresa, así como los factores externos que pueden afectar su desempeño. Las Fortalezas y Debilidades se centran en aspectos internos, como recursos, habilidades y procesos, mientras que las Oportunidades y Amenazas se relacionan con factores externos, como cambios en el mercado, competencia y factores económicos. Este análisis proporciona información valiosa para la formulación de estrategias que capitalizan las fortalezas, aprovechan las oportunidades, abordan las debilidades y mitigan las amenazas, permitiendo una toma de decisiones más informada y una planificación estratégica efectiva.

Durante el periodo 2023, el análisis FODA en FODEP S.A. del Cantón Babahoyo reveló importantes elementos para la toma de decisiones estratégicas. Entre las Fortalezas, se destacaron la sólida reputación de la empresa y su enfoque en la innovación. En cuanto a Oportunidades, se identificaron mercados emergentes y la posibilidad de diversificar la cartera de productos. Sin embargo, se reconocieron Debilidades en la gestión de procesos internos, y se señalaron Amenazas vinculadas a la competencia y a cambios en la regulación del sector. Este análisis guió la formulación de estrategias administrativas, capitalizando fortalezas, abordando debilidades, aprovechando oportunidades y mitigando amenazas, contribuyendo así al éxito de FODEP S.A. durante el periodo.

Visión y Misión Empresarial

Desde la perspectiva de (García, 2019, pág. 58) la visión y misión empresarial son elementos clave en la identidad organizacional. La visión proyecta una imagen futura, guiando hacia metas a largo plazo, mientras que la misión define el propósito actual, delineando la contribución única de la empresa. Ambas declaraciones son esenciales para la alineación estratégica, ofreciendo una brújula para la toma de decisiones y la dirección de los esfuerzos corporativos. La visión, inspiradora y orientada al futuro, busca un estado ideal de éxito, mientras que la misión, concreta y orientada al presente, destaca el propósito y valores fundamentales. Estas declaraciones no solo influyen en la cultura interna, motivando a los empleados, sino que también sirven como herramientas de comunicación externa, delineando la identidad distintiva de la empresa ante clientes y stakeholders.

la visión empresarial de FODEP S.A. del Cantón Babahoyo se orientó hacia la excelencia y la sostenibilidad, visualizando un futuro donde la empresa se consolidará como líder innovador en su sector, generando impacto positivo en la comunidad. En cuanto a la misión, FODEP S.A. se comprometió a ofrecer productos y servicios de alta calidad, impulsando el desarrollo económico local y contribuyendo al bienestar de sus colaboradores. La empresa buscó alcanzar estos objetivos mediante la aplicación de prácticas comerciales éticas, la inversión en tecnologías vanguardistas y la promoción de un ambiente laboral inclusivo y colaborativo.

Segmentación de Mercado

Según la perspectiva de (Ramírez, 2022, pág. 23) la segmentación de mercado es una estrategia de marketing que divide a los consumidores en grupos más pequeños y homogéneos según características compartidas. Este enfoque reconoce que los clientes tienen necesidades y comportamientos diversos, permitiendo a las empresas personalizar sus estrategias para satisfacer mejor las demandas específicas de cada segmento. Los criterios de segmentación

pueden incluir variables demográficas, psicográficas, geográficas y conductuales. Al identificar estos segmentos, las empresas pueden adaptar sus mensajes, productos y servicios de manera más efectiva, optimizando la eficiencia de sus esfuerzos de marketing y aumentando la relevancia para los consumidores. La segmentación de mercado es esencial para comprender la diversidad del mercado y construir estrategias que resuenen con diferentes audiencias, mejorando así las oportunidades de éxito en un entorno empresarial dinámico.

La empresa FODEP S.A. en el Cantón Babahoyo llevó a cabo una segmentación de mercado cuidadosa y centrada en las necesidades del cliente. Se identificaron diferentes grupos demográficos y psicográficos para comprender sus preferencias y comportamientos de compra. La empresa adaptó sus estrategias de marketing y desarrollo de productos según estas segmentaciones, personalizando la oferta para satisfacer las demandas específicas de cada segmento. La segmentación se extendió más allá de características demográficas, considerando también factores geográficos y comportamientos de consumo. Esta estrategia permitió a FODEP S.A. establecer conexiones más sólidas con sus clientes, brindando soluciones adaptadas a sus necesidades y consolidando su posición en mercados específicos.

Cadena de Valor

(Gómez, 2023, pág. 68) afirma que la cadena de valor es un modelo estratégico que descompone las actividades de una empresa en diferentes componentes para analizar cómo cada una contribuye al valor total del producto o servicio. Desarrollada por Michael Porter, esta herramienta clasifica las actividades en dos categorías: primarias, que están directamente involucradas en la creación y entrega del producto, y de apoyo, que proporcionan el respaldo necesario para el funcionamiento eficiente de las actividades primarias. Este enfoque permite a las empresas identificar áreas de eficiencia, mejorar la calidad y crear ventajas competitivas al optimizar costos. Además, la cadena de valor es esencial para comprender cómo las empresas

pueden diferenciarse en el mercado y proporciona un marco para la toma de decisiones estratégicas en la gestión empresarial.

La cadena de valor fue cuidadosamente gestionada para potenciar la eficiencia y la creación de valor. En la fase de producción, se implementaron prácticas innovadoras para optimizar procesos y garantizar la calidad de los productos. La logística se enfocó en la distribución efectiva, asegurando tiempos de entrega rápidos y costos controlados. En el área de marketing y ventas, se desarrollaron estrategias personalizadas basadas en la segmentación de mercado previamente realizada. La atención al cliente se convirtió en un eslabón clave, fortaleciendo relaciones y generando lealtad. Internamente, la gestión de recursos humanos se centró en el desarrollo de habilidades y en el fomento de un entorno de trabajo colaborativo.

Gestión de cambio

La gestión del cambio es un proceso estratégico que busca planificar, implementar y controlar modificaciones significativas en una organización con el objetivo de mejorar su desempeño y adaptarse a nuevas circunstancias. Implica el análisis de las necesidades de cambio, la planificación detallada de acciones, la comunicación efectiva con los miembros de la organización y la gestión de la resistencia al cambio. La participación activa de los empleados, la capacitación, el monitoreo continuo y la evaluación de resultados son elementos clave en este proceso. La gestión del cambio reconoce la importancia de la adaptabilidad en entornos empresariales dinámicos y busca garantizar una transición suave y exitosa hacia un estado futuro deseado. (Ríos, 2015, pág. 27).

La gestión de cambio fue fundamental para la implementación exitosa de las estrategias administrativas. Se estableció una comunicación clara y transparente para informar a los empleados sobre los cambios planificados, destacando los beneficios y proporcionando un espacio para abordar inquietudes. Se llevaron a cabo programas de capacitación y desarrollo

para dotar al personal de las habilidades necesarias en el nuevo entorno empresarial. La participación de los empleados en el proceso de cambio se fomentó para asegurar un sentido de pertenencia y compromiso. Además, se promovió una cultura organizacional que valoraba la adaptabilidad y la innovación, reconociendo y recompensando las contribuciones positivas al proceso de cambio.

Indicadores Clave de Desempeño

Los Indicadores Clave de Desempeño (KPI) son medidas cuantificables utilizadas para evaluar el rendimiento de una organización, departamento o proceso en relación con sus objetivos estratégicos. Estos indicadores proporcionan información relevante y específica que permite a las empresas medir, analizar y mejorar su desempeño en áreas críticas. Los KPI pueden abarcar diversos aspectos, como eficiencia operativa, satisfacción del cliente, rendimiento financiero, calidad del producto o servicio, entre otros. Su elección se basa en la alineación con los objetivos organizacionales y la capacidad de ofrecer información valiosa para la toma de decisiones. La implementación efectiva de KPI facilita una gestión más informada, orientada a resultados y permite a las organizaciones ajustar estrategias para lograr un desempeño óptimo y sostenible en el tiempo. (Morales, 2017, pág. 68).

En el ámbito financiero, se monitorearon KPIs como el rendimiento del capital, la rentabilidad y la eficiencia en el uso de recursos económicos. En términos operativos, se midieron indicadores como la productividad, la calidad del producto y la eficacia en la cadena de suministro. Además, se prestaron especial atención a KPIs relacionados con la satisfacción del cliente, tales como la retención de clientes, la percepción de la marca y la respuesta a las iniciativas de servicio al cliente. Estos KPIs proporcionaron a FODEP S.A. una visión holística del desempeño de la empresa, permitiendo ajustes continuos y asegurando la alineación con los objetivos estratégicos durante el periodo analizado.

7.- MARCO METODOLÓGICO

7.1. Método

En el presente estudio de caso se utilizó el método cualitativo ya que este nos permitió obtener un mejor rendimiento de procesos complejos e identificar el cumplimiento de los objetivos y metas planteados para obtener buenos resultados al momento de ser medidos.

7.2. Técnicas

7.2.1. Análisis foda: En este estudio de caso se aplicó la técnica del análisis FODA, ya que este permitió comprender la situación de la empresa. Se enfoca en identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, facilitando la toma de decisiones estratégicas a futuro. Además, sirve como base para un plan estratégico, analizando tanto factores internos como externos, y proporcionar apoyo en la toma de decisiones para mejorar el rumbo de la empresa.

7.2.2. Entrevista: También se realizó una entrevista a la administradora general, la cual estaba compuesta de preguntas objetivas con el propósito de determinar cuáles son las estrategias administrativas que se tienen y se quieren implementar dentro de la empresa. Ya que esta técnica en la investigación cualitativa tiene como propósito obtener información en relación con un tema determinado

7.3. Instrumentos

- Análisis foda
- Guía de entrevista

8.- RESULTADOS

Resultados de la aplicación del primer instrumento de recopilación de la información

Tabla 1 MATRIZ FODA

<p>Estrategias Administrativas en la Empresa FODEP S.A. del cantón Babahoyo, durante el Periodo 2023.</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Oferta de programas variados. ✓ Posibilidad de convenios con instituciones médicas. 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Becas parciales. ✓ Acceso a financiamientos. ✓ Alta demanda de profesionales en el área de la salud.
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de espacio e infraestructura. ✓ Falta de personal. ✓ Competencia con otras instituciones. 	<p>F – D</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realizará la creación de una estrategia de publicidad para que las personas conozcan de los cursos. 	<p>O – D</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizando una campaña de publicitaria, se logrará definir el segmento de mercado que aún no es atendido.
<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nuevos competidores. ✓ Competencia de programas. ✓ Riesgo de obsolescencia con equipos. 	<p>F- A</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realizará una estrategia basada en la tecnología para así poder mejorar los equipos. 	<p>O – A</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se podría realizar un estudio de mercado para saber si los cursos que se ofrecen cumplen con la necesidad del cliente.

Resultados de la aplicación del segundo instrumento de recopilación de la información

Tabla 2 ENTREVISTA

Orden	Cuestionario	Aspectos relevantes
1	¿Qué es para usted una estrategia administrativa?	Una estrategia es un plan o conjunto de acciones que se diseñan para lograr objetivos empresariales. Esto incluye el desarrollo y la ejecución de planes para gestionar eficazmente los recursos humanos, financieros y materiales, y para afrontar desafíos y explotar las oportunidades que surgen en el entorno empresarial.
2	¿Cómo se desarrolla una estrategia administrativa eficaz dentro de la empresa?	Las estrategias administrativas se desarrollan mediante el análisis del entorno, la competencia y los recursos internos de la empresa. Para tener una definición clara de los objetivos de la empresa.
3	¿Qué procesos administrativos aplica usted en su área de trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación de objetivos. ✓ Organización de actividades. ✓ Dirección del personal y estudiantes. ✓ Control del desempeño de los integrantes de la empresa.
4	¿Cree usted que es importante la planificación dentro de la empresa y por qué?	Si es importante dentro de la empresa, porque permite mejorar la coordinación eficiencia de procesos y actividades que deben realizar en la empresa, para así prosperar en un ambiente empresarial dinámico.

5	¿Cuál es la importancia de la innovación en las estrategias administrativas?	La innovación en las estrategias administrativas es importante a que permite a las empresas adaptarse a cambios en el entorno y aumenta la eficiencia satisfaciendo así a los clientes.
6	¿Cómo jefa encargada, que cree usted que le hace falta a la empresa para obtener buenos resultados?	Considero que le hace falta una planificación actualizada y estructurada de todas las actividades y procesos que se realizan en la empresa. Para mantener un enfoque de liderazgo en el mercado y la innovación para lograr buenos resultados en la empresa.
7	¿Cómo pueden las estrategias administrativas ayudar a la empresa?	Las estrategias administrativas permiten tener un direccionamiento hacia los objetivos, lo cual será más fácil adaptarse a situaciones inesperadas y tomar decisiones rápidas para el bien de la empresa.
8	¿Por qué cree usted que importante evaluar constantemente las estrategias de la empresa?	Evaluar constantemente las estrategias administrativas de la empresa, permite alinear objetivos y a mantener la relevancia en un mercado dinámico, contribuyendo a la salud laboral a largo plazo y al éxito de la empresa en un entorno empresarial en constante evolución.

9.- DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La discusión de resultados se centrará mediante los hallazgos obtenidos a través de los instrumentos aplicados y manteniendo en cuenta la relación con los objetivos, los resultados revelan una estrategia empresarial bien estructurada y centrada en el crecimiento de la misma. Se discutirían los resultados del análisis FODA, destacando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas identificadas en la empresa FODEP S.A. del cantón Babahoyo durante el periodo 2023, analizando las características internas y externas que influyen en las estrategias administrativas y en el crecimiento de la empresa. La combinación de eficiencia operativa, diversificación de productos, inversión en tecnología e innovación, junto con una gestión financiera prudente, evidencia una aproximación equilibrada hacia los desafíos empresariales.

La visión a largo plazo se destaca a través de las metas de expansión geográfica mientras que la identificación proactiva de desafíos indica una capacidad para anticipar y abordar obstáculos potenciales, mediante colaboración a través de alianzas estratégicas de establecer conexiones sólidas en el mercado, destacando la adaptabilidad y la capacidad de aprovechar oportunidades emergentes. También se evaluaría la viabilidad y efectividad del plan estratégico para mejorar la rentabilidad y el crecimiento de la empresa en función de los datos recopilados y los objetivos establecidos.

Finalmente cabe destacar que las respuestas del administrador general apuntan hacia una gestión integral que incorpora tanto la estabilidad financiera como la innovación, lo que sugiere una posición sólida y proactiva para el crecimiento continuo de la empresa. la discusión de resultados se centraría en cómo los hallazgos de la investigación respaldan los objetivos generales y específicos, y en cómo pueden utilizarse para informar decisiones futuras y mejorar el desempeño de la empresa FODEP S.A. del cantón Babahoyo.

10.- CONCLUSIONES

En este trabajo se analizó las estrategias administrativas de la empresa FODEP S.A. del cantón Babahoyo durante el periodo 2023, mediante técnicas de investigación para mejorar el crecimiento de la empresa mediante un análisis FODA, y se determinó que algunos objetivos contribuyen a mejorar el clima organizacional de la empresa FODEP S.A. del cantón Babahoyo, tales como la identificación de estrategias y un análisis empresarial para poder así determinar el crecimiento de la empresa. Así mismo hay factores que no inciden en la percepción de los clientes en relación a los servicios ofrecidos por los directivos de la empresa, puesto que los resultados obtenidos mediante la encuesta a la administradora encargada manifiestan que el clima empresarial es bueno.

Por otra parte, se pudo determinar que dentro de la empresa no existe mala comunicación entre los directivos de FODEP S.A del cantón Babahoyo, puesto que el servicio que brinda y las estrategias administrativas ofrecidas son buenas y dan un buen resultado para la empresa. No obstante, esto no obvia el hecho de que existan algunas dimensiones del clima empresarial entre los directivos de la empresa que puedan mejorarse, a fin de evitar que en un futuro esto no afecte al servicio que se brinda a la sociedad.

Una vez analizadas las estrategias existentes, se pudo identificar que dentro de la empresa carecen de innovación y creatividad al momento de desarrollar nuevas soluciones para satisfacer las necesidades de los usuarios. Al mejorar las estrategias de la empresa, estas permitirán analizar las tendencias de mercado y anticipar cambios futuros, lo que puede inspirar ideas innovadoras para adaptarse a estos cambios y mantenerse competitiva.

11.- RECOMENDACIONES

- Aplicar estrategias innovadoras en las ventas y la gestión, se puede reestructurar las estrategias de administrativas de la empresa, administrando adecuadamente los recursos y las políticas comerciales para lograr los mejores resultados óptimos de rentabilidad y productividad de la empresa.
- Proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable llevando un control detallado de las actividades que se realizan dentro de la empresa utilizando equipos tecnológicos y softwares indicados, también fomentar capacitaciones continuas al personal e incentivarlos para que estos aporten de manera positiva al cumplimiento de metas y objetivos propuestos en un tiempo establecido.
- Incentivar la participación del personal de la empresa FODEP S.A. en actividades de formación y desarrollo que estimulen la creatividad e innovación, ofreciendo programas de capacitación que incluyan talleres, cursos y conferencias de desarrollo y creatividad, para fortalecer el sentido de pertenencia y compromiso de los empleados al invertir en su desarrollo profesional y personal.

REFERENCIAS

- Acosta, C. P., & Terán, H. M. (7 de octubre de 2017). *Administracion estrategica*. Sangolquí,Ecuador: thedavox@gmail.com.
- CUSCO, U. A. (7 de octubre de 2021). *PLAN ESTRATÉGICO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS*. CUSCO.
- Espinoza, M., & Vílchez, C. (7 de octubre de 2016). *Estrategia empresarial [TESIS Estrategia empresarial para la dirección de una empresa , Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]*.
- Fajardo, J., Palmero, N., & Santos, R. (20 de junio de 2020). Cultura Organizacional [Revistas Asociación Latinoamericana de Sociología]. *Cultura Organizacional*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/588663787016.pdf>
- García, A. (2019). *"Estrategias Visionarias: Un Enfoque Práctico para la Definición de la Visión y Misión Empresarial"*. Estrategia Empresarial S.A.
- Gómez, M. (11 de marzo de 2023). *"Estrategias Vinculantes: Innovación en la Gestión Empresarial"*. Visión Progresiva S.A. Obtenido de <https://gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>
- Larrosa, J. J., Cruz, G. G., & Sayay, S. (2020). 56Vol. 2 No.1, (2020): Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico -Tecnológicas,(Junio, 2020)LAS TENDENCIAS DE LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL. Obtenido de <http://ojsuf.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/215/279>

- Morales, I. (2017). *"Midiendo el Éxito: Guía Práctica para Desarrollar Indicadores Clave de Desempeño (KPI)"*. Estrategia Visionaria S.A.
- Navarrete, M. P., Cevallos, S. P., Imbaquingo, L. M., & Rodríguez Cisneros, E. ., (2023). *Planificación Estratégica* (1 ed.). Centro de Investigación y Desarrollo. Obtenido de <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-una-estrategia-en-la-administracion#:~:text=Cuando%20se%20habla%20de%20estrategia,de%20las%20acciones%20a%20realizar>.
- Ramírez, A. (2022). *"Dinámicas de Mercado: Estrategias Innovadoras para la Segmentación Efectiva"*. Visión Empresarial S.A.
- Ríos, S. (2015). *"Transformación Organizativa: Estrategias para una Gestión del Cambio Efectiva"* (1 ed.). Innovación Corporativa S.A.
- Sabater, J. H. (2015). *Modelo integrador de programas de desarrollo de liderazgo*.
- Sánchez Montero, I. (2023). *TEORIAS ADMINISTRATIVAS*. (1 ed.).
- Soto, J. S. (24 de diciembre de 2017). *Gestión del talento humano y motivación laboral [Tesis Gestión del talento humano y motivación laboral según personal de la Unidad de Gestión Educativa Local 04, Lima J. Peru*. Obtenido de <https://www.toolshero.es/estrategia/5-p-de-estrategia-por-mintzberg/> Toolshero: Las 5 P de la Estrategia por Mintzberg
- Wheelen, & Hunger. (20 de junio de 2018). *GESTION ADMINISTRATIVA* (11 ed.). Pearson Educación. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/estrategia-empresarial#que>

ANEXOS



Babahoyo, 14 febrero 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 **FODEP S.A.** de la ciudad de Babahoyo del cantón Babahoyo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **VITE CORTEZ GUSTAVO ALEXANDER** 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: **ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS EN LA EMPRESA FODEP S.A. DEL CANTON BABAHOYO DURANTE EL PERIODO 2023**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

María Magdalena Cuadro Gutiérrez
120458638-0
Cudromariamagdalenaa8@gmail.com
0979790754



RECIBIDO
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
SECRETARÍA FAFI
14-02-24
FECHA: 11:45
HORA:

Consulta de RUC

RUC

0921561130001

Razón social

FIERRO LASSO WISTING BERNARDO

Estado contribuyente en el RUC

ACTIVO

Actividad económica principal

ACTIVIDADES DE ORGANIZACIONES DE
APOYO A SERVICIOS COMUNITARIOS Y
EDUCATIVOS N.C.P.

Contribuyente fantasma

NO

Contribuyente con transacciones inexistentes

NO

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría	
PERSONA NATURAL	RIMPE	NEGOCIO POPULAR	
Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial	
NO	NO	NO	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
2018-08-30	2020-01-13		

	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
DEBILIDADES	F – D	O – D
AMENAZAS	F- A	O – A

Orden	Cuestionario	Aspectos relevantes
1	¿Qué es para usted una estrategia administrativa?	
2	¿Cómo se desarrolla una estrategia administrativa eficaz dentro de la empresa?	
3	¿Qué procesos administrativos aplica usted en su área de trabajo?	
4	¿Cree usted que es importante la planificación dentro de la empresa y por qué?	
5	¿Cuál es la importancia de la innovación en las estrategias administrativas?	
6	¿Cómo jefa encargada, que cree usted que le hace falta a la empresa para obtener buenos resultados?	
7	¿Cómo pueden las estrategias administrativas ayudar a la empresa?	
8	¿Por qué cree usted que importante evaluar constantemente las estrategias de la empresa?	