



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS EN INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN
ABRIL –AGOSTO 2024

EXAMEN COMPLETIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE LICENCIADO EN COMERCIO.

TEMA:

PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA INGMAQ S.A. DE LA CIUDAD DE BABAHOYO, EN EL PERIODO 2023.

EGRESADO:

RAÚL ALFONSO GONZÁLEZ MUÑOZ

TUTOR:

ING. JUAN OSWALDO ORTIZ CAMPI, MGS.

AÑO:

2024

ÍNDICE

CONTENIDO

RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos.....	8
JUSTIFICACIÓN.....	9
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	10
MARCO CONCEPTUAL.....	11
MARCO METODOLÓGICO	23
RESULTADOS.....	24
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	27
CONCLUSIONES	31
RECOMENDACIONES	32
BIBLIOGRAFÍA.....	33
ANEXOS.....	37

RESUMEN

El presente estudio de caso tuvo como objetivo general analizar los procesos administrativos en la empresa INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo, en el periodo 2023. En base a esto se identificó que las diferentes fases de los procesos administrativos son esenciales para mantener una adecuada gestión empresarial, más aún en la actualidad porque los gerentes o encargados de dirigir una empresa deben de buscar cambios que contribuyan a mejorar el desempeño del personal y la productividad. De acuerdo a la metodología empleada para el desarrollo de este trabajo, se utilizó la investigación bibliográfica, mediante una revisión teórica de varios autores de libros, trabajos académicos y científicos que permitió describir los aspectos más relevantes sobre el tema en análisis. Los métodos fueron el inductivo-deductivo. Se aplicaron dos técnicas de recolección de información, la encuesta y la entrevista, para ambas se desarrolló un cuestionario de preguntas estructuradas. La población estuvo conformada por 9 trabajadores y por el gerente propietario de la empresa. Mediante la aplicación de los instrumentos se pudo obtener que no se ejecutan de forma eficiente los procesos administrativos, la entidad no cuenta con una estructura organizacional, para la delegación correcta de las funciones, no se motiva ni se realizan programas de capacitación para el personal, entre otros factores que afectan directamente a la operatividad de la organización.

Palabras claves: procesos, administrativos, empresa, fases y gestión.

ABSTRACT

The general objective of this case study was to analyze the administrative processes in the company INGMAQ S.A. of the city of Babahoyo, in the period 2023. Based on this, it was identified that the different phases of the administrative processes are essential to maintain adequate business management, even more so today because managers or those in charge of directing a company must look for changes that contribute to improving staff performance and productivity. According to the methodology used to develop this work, bibliographic research was used, through a theoretical review of several authors of books, academic and scientific works that made it possible to describe the most relevant aspects of the topic under analysis. The methods were inductive-deductive. Two information collection techniques were applied, the survey and the interview, for both of which a questionnaire of structured questions was developed. The population was made up of 9 workers and the owner manager of the company. Through the application of the instruments it was possible to obtain that the administrative processes are not executed efficiently, the entity does not have an organizational structure for the correct delegation of functions, there is no motivation or training programs for personnel, among other factors that directly affect the operation of the organization.

Keywords: *processes, administrative, company, phases and management.*

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante los últimos años, el sector eléctrico ha experimentado importantes cambios, debido a los avances tecnológicos, por lo cual las empresas deben de adaptarse a los cambios para no quedarse atrás y estar a la vanguardia de la actual era digital empresarial. Para lograr una gestión administrativa exitosa, el personal encargado de la administración debe tomar decisiones acertadas y estratégicas para la mejora de su posicionamiento en el mercado y para tener una mejor proyección para el futuro (Peralta et al., 2022).

Los procesos administrativos son el factor más importante porque son todos los pasos que deben seguir para el cumplimiento de los objetivos trazados y la correcta coordinación de cada uno de los recursos humanos, tecnológicos, económicos y financieros, a su vez permiten que se tomen decisiones oportunas en casos de que existan desviaciones en el plan o se presenten errores, logrando una mayor productividad, más eficiencia y eficacia esenciales para el logro del éxito empresarial.

Por ello, en este estudio se analizará los procesos administrativos en la empresa INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo, en el periodo 2023. Esta ha presentado algunos problemas en la gestión administrativa como la falta de planificación de los procesos administrativos, lo que conlleva a que no se conozca con exactitud las actividades que deben desarrollar. El establecimiento cuenta con una misión y visión, pero la visión no ha sido actualizada, pues debe contar con una filosofía empresarial completa, es decir el empleado no tiene conoce los objetivos y metas que quiere alcanzar la empresa en un período de tiempo determinado.

Tampoco existe organización en las tareas pues el personal no conoce con exactitud las funciones y responsabilidades a desempeñar. Esto sucede porque la empresa no cuenta con una estructura organizacional y con un manual de funciones donde se especifique con claridad las funciones de cada uno de los colaboradores. Al existir desorganización lo trabajadores no miden

el tiempo de los trabajos que deben de realizar o de los pedidos que deben entregar, porque en algunos casos ciertos trabajos requieren mayor inversión de tiempo o los productos no se encuentran en bodega y deben ser solicitados a los proveedores. Al no ser tomados en consideración estos factores incide en que se incumplan contratos o acuerdos establecidos con los clientes y se genera pérdida de tiempo y de recursos.

La falta de direccionamiento al personal ha permitido que exista un deficiente manejo en los procesos administrativos, lo cual ha ocasionado que las áreas departamentales no desarrollen eficientemente su trabajo. Se ha evidenciado poco compromiso por parte de los trabajadores para cumplir con las tareas asignadas, pues no brindan un servicio de calidad a los clientes, debido a que cuando un cliente llama o va al establecimiento y le pregunta sobre ciertos artículos, muchos no conocen con exactitud las características de los insumos, esto hace que el cliente no tenga la seguridad de realizar la compra porque él quiere recibir asesoramiento para tomar la decisión final de la compra, lo cual causa pérdidas de clientes y de ingresos.

La empresa cuenta con un software contable, a pesar de aquello existen errores en el registro de las cuentas de ingresos y egresos como omisión de cifras o detalles por concepto de ventas o gastos, falta de registro de una venta, gasto, o ingresar dos veces una misma transacción. También existen retrasos en pagos a proveedores, por la falta de programación de los mismos. Esto genera una mala imagen frente a las empresas que proveen los insumos para el desempeño comercial y operacional de la empresa. Por lo cual es necesario que se invierta en programas de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

La relación es deficiente con los proveedores de los productos eléctricos, pues no existe una adecuada comunicación y esto ha originado que varias veces se tenga que devolver la mercancía porque no está en base a las especificaciones solicitadas o la misma ha llegado defectuosa, por ende, esto hace que la empresa no pueda contar con un stock de inventario para poder cumplir con la demanda. Esto se debe porque no existe un direccionamiento por parte del

gerente para establecer políticas de compras, de abastecimiento, para garantizar la operatividad del negocio.

La logística es otro inconveniente que afecta a la empresa, porque en muchas ocasiones se debe de entregar varios pedidos al día, al ser los insumos y aparatos eléctricos muy delicados y pesados necesitan un mayor cuidado y tratamiento, lo cual complica el transporte de la mercancía. Pero, no se ejerce control interno por parte de los jefes o de la gerencia, pues se evidencian fallas en la distribución y transporte de los pedidos solicitados, esto puede generar retrasos y que no se cumpla con la respectiva entrega en la hora o día establecido, provocando inconformidad en los clientes, lo cual crea una imagen negativa y mala reputación para la empresa.

Otro de los factores es que no tiene una buena posición frente a la competencia, en relación a innovación, costos y atención al cliente, tampoco utilizan las herramientas digitales para mejorar su posicionamiento en el mercado local, aspectos que inciden en que disminuyan las ventas afectando directamente a la rentabilidad de INGMAQ S.A, por ello es necesario que se dé un seguimiento oportuno a los procesos administrativos para optimizar recursos, mejorar la productividad y asegurar un desarrollo sostenible.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo general

Analizar los procesos administrativos de la empresa INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo, en el período 2023.

Objetivos específicos

- Definir las fases de los procesos administrativos mediante una revisión bibliográfica para comprender su relevancia en la productividad de la empresa INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo, en el período 2023.
- Identificar los problemas que influyen en los procesos administrativos mediante la aplicación de una encuesta dirigida al personal de la empresa INGMAQ S.A., de la ciudad de Babahoyo, en el período 2023.
- Determinar las habilidades y competencias sobre los procesos administrativos que posee el gerente propietario de la empresa INGMAQ S.A mediante la aplicación de una entrevista.

JUSTIFICACIÓN

Las empresas sin importar su tamaño o actividad comercial enfrentan un sinnúmero de desafíos en relación a eficiencia, eficacia, satisfacción al cliente y rentabilidad por los continuos cambios tecnológicos. Por ello, en el presente estudio de caso se analiza los procesos administrativos de la empresa INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo, en el período 2023, considerando que una inadecuada gestión administrativa incide en que el personal no comprenda hacia dónde la empresa quiere llegar, y esto a su vez causa que no se lleva a cabo la planificación establecida, deteniendo así la fluidez de cada uno de los procesos definidos.

Desde el ámbito empresarial esta investigación se justifica de forma práctica porque toda organización debe un mantener un nivel adecuado de productividad, buscar la excelencia para ser más competitivas y sobre todo para mantenerse en un mercado globalizado, por ello se debe de indagar aquellos aspectos que afectan a que el personal no desempeñe de forma correcta sus funciones. Es así, que el éxito, crecimiento y sostenibilidad depende de la administración que se esté llevando a cabo y solo a través de esta se puede obtener un mejor control y seguimiento oportuno de las funciones que desarrollan los colaboradores.

Desde lo académico se justifica, porque mediante una revisión teórica se podrá conocer diferentes criterios de autores y brindar un panorama más amplio en relación al tema objeto de análisis, así mismo servirá de referente para futuras investigaciones similares. Los principales beneficiarios de este trabajo serán el gerente propietario y el personal de INGMAQ S.A. porque se realizarán recomendaciones para potenciar los procesos administrativos que le permita a la entidad adaptarse a los diferentes escenarios en concordancia con las tendencias actuales del mercado. Es viable realizarlo porque se cuenta con la predisposición tanto del dueño de la entidad como de los colaboradores para proporcionar información relevante para el desarrollo de este trabajo.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio sobre los procesos administrativos en la empresa INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo, en el período 2023, se encuentra direccionado en la línea de investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Carrera de Licenciatura en Comercio, titulada “Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control” porque toda organización debe de desarrollar funciones como planeación, organización, dirección y control, para una mejor administración de los recursos de la empresa como humanos, materiales, financieros, tecnológicos que ayuda a elevar los niveles de productividad, para la consecución de los objetivos planteados en un período de tiempo determinado. Así mismo llevar un control interno de los ingresos, gastos, y velar por el cumplimiento de las obligaciones tributarias de acuerdo a las leyes vigentes.

La sublínea de investigación es “Empresas e instituciones públicas y privadas”, porque el éxito organizacional independientemente de su financiamiento, o actividad comercial, depende de una gestión administrativa eficiente, para lograr que todas las actividades se cumplan en el menor tiempo y con el menor uso de recursos. INGMAQ S.A. pertenece al sector privado y es necesario que la relación colaboradores y empresa sea fuerte para que se logren resultados óptimos. Por ende, la existencia de organización y responsabilidad de mando son factores de suma importancia para el desarrollo laboral, pues al tener organizados, informados sobre el rol que cumple el personal dentro de la organización, se evita duplicidad de tareas y posibles conflictos que puedan suscitarse por la falta de claridad en la definición de funciones. La capacitación es otro factor esencial que permitirá a los colaboradores mejorar sus competencias y obtener habilidades para enfrentar futuros desafíos y los resultados se verán reflejados en el crecimiento económico y en el desarrollo empresarial.

MARCO CONCEPTUAL

INGMAQ S.A., es una empresa privada que se encuentra domiciliada en el Cantón Babahoyo, de la Provincia de Los Ríos, en las calles Clemente Baquerizo y Calle B, tiene como actividad económica registrada en el Servicio de Rentas Internas brindar el servicio de instalación, reparación y mantenimiento de transformadores de fuerza, generadores, motores eléctricos, así como la venta de materiales eléctricos y de ferretería, como cables, alambres, bobinas, interruptores, baterías, luces, entre otros artículos. Este establecimiento comercial con R.U.C. N° 1205156068001 está obligado a llevar contabilidad, e inició sus operaciones desde el 6 de junio del año 2012 hasta la actualidad, su representante legal es el Sr. Fredy Antonio Maquilón Falconí.

La misión de la empresa es ofrecer servicios de reparación, instalación y mantenimiento de transformadores de fuerza, motores eléctricos, generadores y convertidores eléctricos. Así como la distribución de repuestos, materiales eléctricos y otros artículos. Comprometidos en proveer un servicio basado en la eficacia, eficiencia, innovación y responsabilidad ambiental. La visión es ser en el 2023 una empresa líder en el mercado local en soluciones de generación de energía, ofreciendo equipos y materiales de alta calidad, promoviendo prácticas ambientales que contribuyan al cuidado energético.

Esta empresa cuenta con las siguientes áreas: El área de ventas, que es donde se exhiben todos los productos, herramientas, accesorios y materiales eléctricos. El área de bodega, que es el espacio donde se almacena la mercancía que es el stock de existencias que cuenta INGMAQ S.A para la reposición de todos los productos que se van vendiendo y que van disminuyendo en perchas. El área de caja, que es donde se realiza el respectivo cobro a los clientes y se gestiona el pago a proveedores. El área administrativa, que es donde se encuentra el gerente propietario y el personal contable.

Proceso administrativo

Los procesos administrativos son una guía para que se gestione de forma oportuna los recursos internos como el capital humano, recursos materiales, tecnológicos y financieros de una empresa. Estos procesos permiten que la gerencia pueda establecer directrices o lineamientos para el cumplimiento de los objetivos trazados, así como para facilitar la toma de decisiones (Moreno et al, 2022). Mientras que Saltos et al. (2022), menciona que un proceso administrativo es un conjunto de actividades que tienen como objetivo primordial la satisfacción de las necesidades de una organización y para el cumplimiento de las metas se debe de asignar recursos y coordinar esfuerzos. En otras palabras, los procesos administrativos son herramientas claves para mejorar el funcionamiento de una empresa en el presente, pero también contribuyen a establecer un marco estructural para la gestión administrativa y para sentar las bases del crecimiento y desarrollo empresarial.

Importancia del proceso administrativo

Medina (2021), expresa que el proceso administrativo es un factor esencial para que las organizaciones implementen de forma eficiente cada uno de los elementos como actividades, procesos y recursos, los cuales están relacionados entre sí porque se orientan hacia un mismo objetivo y dirección. Así mismo Palacios (2023) indica que todas las empresas independientemente de su tamaño, actividad comercial, financiamiento, desarrollan las diferentes fases de la administración como la planificación, organización, dirección y control. En este sentido, de la correcta intervención de cada una de las partes va a depender el éxito o el fracaso de la gestión administrativa.

Características del proceso administrativo

Los procesos administrativos poseen una serie de características que los hacen fundamentales para la gestión eficiente de los diferentes elementos que componen una organización. Ramírez et al. (2022), mencionan que los procesos administrativos siguen una

secuencia de etapas lógicas (planificación, organización, dirección y control) y cada resultado obtenido en cada etapa puede influir en los resultados de los otros procesos. Son de naturaleza cíclica porque se pueden repetir varias veces de acuerdo a las metas que persigue la empresa y son flexibles porque se pueden modificar en base a los desafíos que se tenga que enfrentar por los cambios del entorno para el cumplimiento de los objetivos planteados. También permiten establecer un orden de jerarquía para el desarrollo del plan y ejecución de las actividades, lo que involucra la coordinación de las funciones con claridad, la optimización de recursos para contribuir al éxito organizacional.

Ventajas y desventajas del proceso administrativo

El proceso administrativo representa un papel relevante para cualquier organización, pues a través del flujo de actividades continuas se garantiza la gestión eficiente de los recursos. Dentro de las ventajas que ofrecen los procesos administrativos Muñoz et al (2020) indican que proporcionar una estructura definida para delimitar funciones y roles, ayuda a tomar decisiones fundamentadas en evidencias encontradas durante el proceso, a asignar recursos de acuerdo a las necesidades, se puede realizar cambios, promueve a tener una comunicación efectiva entre todos los miembros de la organización y a reducir la incertidumbre. Las limitaciones pueden referirse a que los procesos tienden a volverse rígidos, puede requerir la inversión significativa de dinero y tiempo por la complejidad (Estrada, 2023). Por ende, cada empresa debe de buscar un equilibrio lo que incluye una evaluación periódica de los procesos administrativos que se ejecutan para la identificación de áreas de mejora y para realizar los cambios pertinentes.

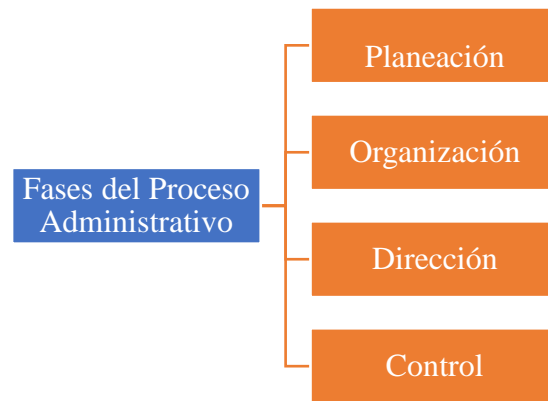
Fases del proceso administrativo

El proceso administrativo se divide en cuatro fases, que siguen una secuencia y están relacionadas entre sí, donde cada una cumple un rol específico. La mayoría de los directivos, gerentes o administradores de una empresa ejercen estas funciones administrativas porque les proporcionan un marco estructural para una gestión efectiva de las diferentes actividades,

considerando que estas se pueden modificar para adaptarlas a los diversos escenarios que puede provocar el entorno (Medina, 2021). A continuación, se detalla cada una (Vásquez et al., 2021):

Gráfico 1

Fases del proceso administrativo



Elaborado por: Raul González Muñoz.

Primera Fase: Planeación

La planeación es la primera fase y la más esencial en el proceso administrativo, porque en ésta se establecen las secuencias de las actividades, acciones, se determinan las herramientas y recursos para que la empresa logre los objetivos en un periodo de tiempo determinado (Moreno et al, 2022). Es decir, la planificación direcciona hacia dónde quiere ir la empresa y cómo lo va hacer, considerando que puede estar sujeta a cambios por diversos factores tanto internos como externos.

González y Rodríguez (2019), indican que la planeación tiene como finalidad establecer objetivos a corto, mediano y largo plazo, esto proporciona un enfoque más claro porque ayuda a identificar posibles problemas para el establecimiento de estrategias que permitan minimizar los riesgos. Facilita la coordinación de esfuerzos entre las diferentes áreas departamentales de una organización y para ello se debe definir los recursos que se van a utilizar, para optimizar su uso y evitar desperdicios (Peralta et al., 2022). En base a ello se estipulan criterios para la medición del desempeño de las actividades para la toma de medidas oportunas cuando sea

necesario. Todos estos objetivos ayudan a alinear las actividades hacia un mismo rumbo para asegurar el cumplimiento del plan.

Principios de la planeación

Los principios de la planeación son pautas esenciales que orientan el proceso de la planificación en una empresa. Cada uno de estos, ayudan a garantizar que cada plan sea eficaz, coherente, y se encuentren alineados a los objetivos y metas que quiere alcanzar la organización (Varquer, 2023). Dentro de los principios Torres (2020), describe los siguientes: el principio de unidad, el cual indica que todos los planes deben ser integrales y cada una de las áreas departamentales deben de trabajar en equipo para la elaboración del plan, para que todo se reúna en un solo documento alineados hacia objetivos en común. El principio de flexibilidad incluye que los planes deben ser flexibles para adaptarse a los cambios que puedan suscitarse por la presencia de factores internos o externos. Otro principio es el de racionalidad, porque todo plan debe ser medible, realista y alcanzable.

El principio de consistencia permite que cada plan esté direccionado al cumplimiento de la filosofía empresarial como misión, visión, objetivos, metas, valores y políticas, para afianzar la identidad corporativa. Por último, el principio de universalidad, que se centra en incluir cada uno de los recursos y elementos para el desarrollo exitoso del plan (Palacios, 2023). Al emplear estos principios los encargados de la administración pueden dirigir a la empresa a mejorar su desempeño general y sobre todo a aprovechar las distintas oportunidades que se le presentan.

Proceso de la planeación

El proceso de planificación es una serie de pasos sistemáticos y ordenados que toda empresa persigue para alcanzar las metas propuestas. Según Pazmiño et al. (2021), el primer paso es fijar objetivos, que se enfoca en el planteamiento de objetivos, los cuales deben ser relevantes, medibles, alcanzables y realistas. El segundo paso es el diagnóstico situacional, que

consiste en realizar un análisis exhaustivo de los factores internos (fortalezas, debilidades) y de los factores externos (oportunidades y amenazas) que puedan afectar el desarrollo del plan.

El tercer paso es el desarrollo de estrategias, porque una vez realizado el análisis del entorno empresarial, se determinan acciones estratégicas que ayudará al cumplimiento del plan. El cuarto es la formulación de planes, donde las estrategias planteadas se materializan en planes de acción que incluyen recursos materiales, tecnológicos, económicos y capital humano y plazo de tiempo para su ejecución. El quinto es la implementación, que es ejecutar cada uno de los planes en base al cronograma de actividades. En este paso es importante, que se mantenga una adecuada comunicación entre las partes involucradas y ejercer control para garantizar que el plan progrese de acuerdo a lo establecido. Por último, la evaluación que se refiere a velar por el cumplimiento del plan y evaluarlo en base a los resultados obtenidos. En esta fase se determina si se tendrá que realizar ajustes si se lo requiere (Pazmiño et al., 2021).

Tipos de planeación

Los tipos de planeación más utilizados a nivel empresarial para Moreno et al. (2022) son dos, la estratégica y la táctica. La planeación estratégica, se basa en el establecimiento de objetivos a largo plazo y en estrategias que permitan alcanzarlas. Los encargados de realizarla son los directivos de la organización. Esta planeación comprende diversos componentes como la misión, visión, valores, políticas, metas y estrategias (Gargate, 2022). La planeación táctica se dirige a implementar las estrategias planteadas en la planeación estratégica. Aquí se detalla lo que hay que hacer, cómo se lo va hacer, quién o quiénes lo realizará y con qué recursos. Generalmente se fijan para el mediano plazo y la realizan los jefes de las áreas departamentales (Arroyo, 2023). Partiendo de esto, se formulan planes de acuerdo a lo que quieren conseguir en un período de tiempo determinado, pero ambos permiten el logro de resultados significativos.

Segunda Fase: Organización

La organización es la segunda fase del proceso administrativo, su función es definir las normas, reglamentos y estructura de la empresa. Esto implica coordinar cada uno de los elementos y recursos como físicos, humanos, económicos, entre otros, para el logro de los objetivos. En relación a la estructura jerárquica de la organización se delegan las funciones y responsabilidades para cada área, a su vez se definen los puestos de trabajo para cada miembro y el rol cumplen dentro de la empresa. Por lo que es indispensable que una empresa cuente con un manual de funciones, donde se detalle todo lo relacionado a cada puesto de trabajo. Los elementos que influyen en esta fase son los insumos que son los recursos de la empresa, los procesos que son los procedimientos para el desarrollo de las actividades y el producto es el resultado de la coordinación de todos los esfuerzos para cumplir las metas (Estrada, 2023).

Principios de la organización

Los principios de la fase administrativa organización se refiere a las pautas que orientan a la estructura organizacional de una empresa. Entre los principios más fundamentales, de acuerdo a lo que mencionan Viedma et al. (2021) son los siguientes: El principio de especialidad, se enfoca en que las funciones deben ser de acuerdo al perfil profesional y competencias del personal. El principio de jerarquía se basa en establecer niveles de responsabilidad desde los niveles más altos hasta los más bajos. El principio de equidad ayuda a la distribución de forma equitativa de las tareas para promover un trabajo justo e igualitario y el principio de flexibilidad para realizar modificaciones en los procedimientos y roles cuando se lo requiera. La implementación de cada uno de estos principios promueve que los directivos o jefes de cada área coordinen eficientemente los recursos para alcanzar niveles altos de satisfacción y mejorar la productividad.

Proceso de la organización

Chinga & Gómez (2023) expresan que el primer paso de la organización es realizar un análisis organizacional, que se centra en definir los objetivos que orientan a la estructura de la

empresa. El segundo paso es el establecimiento de responsabilidades, dependiendo como es la estructura se definen las funciones para cada empleado, esto evita duplicidad de tareas, se ahorra tiempo y recursos. El tercer paso es la coordinación para asegurar que cada director de las diferentes áreas desempeñe un mejor papel, motive y oriente al personal a su cargo hacia el desarrollo de metas laborales como personales.

La definición de una cultura organizacional es el cuarto paso para fomentar que todos los empleados cumplan las normas y la filosofía establecida en la empresa. El quinto paso es la resolución de conflictos porque al existir orden se podrá intervenir oportunamente en casos de la existencia de problemas y manejar la situación de una forma pacífica (Chinga & Gómez, 2023). Por último, se encuentra la estandarización que no es otra cosa que la uniformidad de los procedimientos para cada área, los cuales se deben de detallar en un manual de funciones que es documento donde se establece el perfil, competencias, habilidades, funciones de cada puesto de trabajo (Parrales et al., 2022). La función organización implica distribuir adecuadamente los recursos para la mejora de los niveles de eficiencia y eficacia.

Tipos de estructuras organizacionales

Las estructuras organizativas dependen de varios factores como el tamaño, actividad económica y cultura organizacional. Estas estructuras pueden ir evolucionando a través del tiempo, por cambios en su crecimiento debido a su expansión a otros mercados o por otras condiciones. Cada empresa debe seleccionar una estructura en base al entorno, capacidad, y recursos (Lema et al., 2020). La implementación correcta de una estructura puede facilitar la fluidez de los procesos, porque las áreas departamentales pueden compartir información de una forma más efectiva, trabajar en equipo o de manera conjunta para la concesión de las metas. Los tipos de estructuras más comunes, de acuerdo a lo que menciona Pineda et al. (2021) son las siguientes:

Tabla 1***Tipos de estructuras organizacionales***

Tipo de estructura	Concepto
Estructura lineal	Son las más básicas y son de carácter formal, son las que se rigen por un orden secuencial, donde las relaciones están jerarquizadas de superior a inferior. La comunicación fluye de forma vertical.
Estructura funcional	Este tipo de estructuras agrupan cada una de las actividades que debe desarrollar una empresa en base a las principales funciones. Cada área departamental cuenta con un jefe o director con conocimientos y competencias necesarias para liderar.
Estructura divisional	Es un modelo de estructura donde se divide a las organizaciones en unidades autónomas o separadas, donde cada una se especializa en un producto, servicio, mercado, ubicación geográfica, tipo de clientes, etc.
Estructura matricial	Es ideal para aquellas empresas que se dedican a la producción paralela de diversos proyectos en un periodo de tiempo determinado. Combina los elementos de la estructura funcional y divisional. Los empleados en este tipo de empresas reportan a dos jefes, uno funcional y el otro al divisional.
Estructura por proyecto	Esta estructura es temporal, se basa en agrupar personal para trabajar en determinados proyectos que no son permanentes. Cada equipo o personal está orientado al cumplimiento de metas particulares y tienen habilidades necesarias para lograr los objetivos del proyecto.

Fuente: Pineda (2021).

Tercera Fase: Dirección

La dirección es el eje central de la función administrativa, se caracteriza porque los administradores y directivos tienen que tener habilidades de liderazgo para motivar, orientar,

coordinar, y dirigir a los empleados para el desarrollo de las actividades. En esta fase los planes establecidos se ejecutan, abarcando actividades de supervisión, y toma de decisiones estratégicas para el cumplimiento del plan (Soledispa, et al., 2022). Cuando existe un gerente o jefe que guía a su personal a desarrollar eficientemente sus tareas, ayuda a crear un ambiente de trabajo saludable, fomenta el compromiso y sentido de pertenencia para llevar a la empresa a obtener resultados positivos.

Componentes de la dirección

Los componentes de la dirección administrativa abarcan diferentes elementos que los administradores o gerentes utilizan para dirigir a sus colaboradores y de esta manera realizar una adecuada gestión de los recursos. Entre los componentes, Torres (2020) describe los siguientes. La comunicación es un factor esencial porque a través de esta se define con claridad cada uno de los roles que debe de desempeñar el personal, así como para mantener buenas relaciones interpersonales. Otro aspecto es la motivación que implica impulsar a los empleados para lograr las metas propuestas, mediante incentivos, bonos, ascenso, etc. Mientras que el liderazgo se basa en guiar a todos los miembros de la organización para el logro de los objetivos y la toma de decisiones que se centra en determinar las mejores medidas o acciones para resolver cualquier tipo de conflictos que se presenten.

Estilos de liderazgo

El liderazgo consiste en guiar a un individuo o grupo de personas, lo cual ayuda a fomentar el trabajo en equipo y a la cohesión (González & Rodríguez, 2019). Existen varios estilos de liderazgo que pueden variar en relación a las características particulares del líder, a las necesidades de la organización, desafíos o de acuerdo con el tipo de personas con las que se trabaje. Se caracterizan porque se pueden adaptar o ajustar a las circunstancias (Gómez & Macías, 2021). Teniendo en cuenta que los estilos de liderazgo se refieren a la forma de que un líder ejerce influencia en las personas, es decir cómo motiva, guía a individuos, o grupo de

personas para la consecución de metas y objetivos. En base a ello cada gerente o jefe emplea un estilo para direccionar a su equipo.

Según Pizzete (2019), los estilos de liderazgo más comunes son: El liderazgo autocrático, en este tipo de liderazgo la comunicación es unidireccional, porque el líder tiene el poder de tomar las decisiones, y no se toma en consideración las opiniones de otras personas. El liderazgo democrático, también llamado participativo, la comunicación se da de forma bidireccional, porque se involucra al personal para la toma de decisiones y también permite que los mismos se sientan parte de la empresa contribuyendo a la mejora de la satisfacción. El liderazgo laissez-faire, es un estilo donde el líder ejerce una mínima supervisión a su personal, otorgándoles autonomía para que gestionen sus tareas, contribuyendo a la creatividad. El liderazgo transformacional se centra en comunicar una visión clara para obtener cambios positivos para la organización y el liderazgo transaccional es un estilo donde se emplea recompensas como castigos para motivar a los colaboradores, su uso es para el logro de objetivos a corto plazo.

Cuarta Fase: Control

El control es la última fase del proceso administrativo, se refiere al control que se ejerce para asegurar que cada uno de los procedimientos se ejecuten de acuerdo a lo planeado. En referencia a ello brinda información sobre el progreso para el logro de los objetivos, e involucra la evaluación del desempeño de los trabajadores en comparación a los parámetros establecidos. En caso de que se detecten problemas, o mal uso de los recursos se puede tomar medidas de mejora para seguir el rumbo, promoviendo que los empleados se planteen nuevos retos, mejorando su nivel de desempeño (Parrales et al., 2022). El control permite a los administradores tomar decisiones estratégicas en caso de que se observen desviaciones o errores en los procedimientos para mantener el funcionamiento fluido de las actividades sin ocasionar problemas para el cumplimiento de los objetivos.

Elementos del control

El control está conformado por varios elementos claves que contribuyen a que las actividades se desarrollen de acuerdo al plan establecido. Anchundia & Cervantes (2022) expresaron en su estudio que son las siguientes: los estándares que son pautas para medir la eficiencia de las actividades y sirven para la evaluación del desempeño, pueden ser estándares de calidad, de productividad, de costo, de tiempo, etc. La medición del desempeño se refiere a analizar todos los resultados que se han obtenido y compararlos y en base a ello determinar los niveles de eficiencia y eficacia. Las medidas correctivas son las intervenciones que se deben de ejecutar para corregir las desviaciones o errores que se presentan durante algún proceso, puede implicar ajustes o incrementar recursos, todo depende del entorno donde se desenvuelva la empresa.

Tipos de control

El control administrativo es una herramienta fundamental para garantizar el correcto funcionamiento de cada uno de los procesos para mantener el orden establecido, así como para mitigar riesgos y optimizar recursos (Castro, 2023). Los tipos de control pueden variar en función al entorno en que se desenvuelve la empresa, a su tamaño o tipo de organización. Categua et al. (2023) señalan tres tipos: El control preventivo que es aquel que ayuda a evitar que se presenten problemas o surjan errores durante la implementación del plan. El segundo es el control concurrente que implica el monitoreo constante mientras se desarrollan las actividades para tomar medidas de forma inmediata y el control posterior también denominado de retroalimentación porque se realiza después de que se han ejecutado las actividades para evaluar los resultados. Dado que cada uno de los diferentes tipos de control tiene su finalidad y su uso en la administración contribuye a que cada proceso se realice eficientemente para cumplir las metas.

MARCO METODOLÓGICO

Para el desarrollo del presente trabajo, se utilizó la investigación bibliográfica porque permitió desarrollar el marco conceptual mediante el uso de diversas fuentes como libros, artículos académicos, documentos de páginas web y demás publicaciones para conocer criterios de distintos autores, así como ampliar y profundizar conocimientos referentes a los procesos administrativos. Para Salamanca (2021), la investigación bibliográfica se refiere a la revisión sistemática de información proveniente de diferentes medios como repositorios digitales, base de datos, buscadores web, donde se almacenan un sinnúmero de trabajos académicos y científicos nacionales e internacionales que servirán de material para que el investigador responda las interrogantes que se planteado o para el desarrollo de una investigación.

El método aplicado fue el inductivo-deductivo porque permitió identificar los factores que influyen en los procesos administrativos de INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo, para de esta manera tener una visión más clara sobre lo que está sucediendo en la empresa y delimitar conclusiones en base a la problemática. Las técnicas empleadas para la recolección de datos fueron la encuesta la cual fue aplicada al personal operativo y administrativo que labora en la empresa y la entrevista fue dirigida al gerente propietario de la empresa para conocer su percepción sobre los procesos administrativos de la entidad que dirige. El instrumento consistió en un cuestionario de preguntas estructurado para ambas técnicas.

La población objeto de análisis estuvo conformada por 10 personas, distribuidas de la siguiente manera; 9 trabajadores que corresponden a las áreas administrativas y operativas de la empresa, por lo tanto, se realizó la encuesta al 100% del universo poblacional, debido a que no es de tamaño grande, para realizar el cálculo de una muestra y 1 que es el gerente propietario de la organización. Para el procesamiento, análisis e interpretación de los datos se utilizó Microsoft Excel, que permitió diseñar tablas y gráficos para obtener resultados y posteriormente las respectivas conclusiones.

RESULTADOS

Tabla 2

Entrevista dirigida al Gerente Propietario de la empresa INGMAQ S.A.

Nº	Preguntas	Respuestas
1	¿La empresa INGMAQ S.A. cuenta con misión, visión y valores corporativos?	La empresa INGMAQ S.A. si cuenta con misión, visión, pero la visión está desactualizada, y no contamos con valores corporativos definidos.
2	¿El personal realiza planificaciones para la entrega oportuna de las tareas asignadas?	En algunas ocasiones, el personal realiza planificaciones, pero esto no es con frecuencia, porque generalmente cada uno sabe los procesos a seguir, para cumplir con la tarea asignada.
3	¿Las funciones y responsabilidades se definen en base al organigrama estructural de la empresa?	La empresa no cuenta con un organigrama estructural, pero cada miembro de la empresa conoce la función que desempeña de acuerdo a lo que fue contratado.
4	¿Cuáles son los inconvenientes que usted considera que se presentan en los procesos administrativos que se lleva a cabo en INGMAQ S.A.?	Los inconvenientes que se presentan en la empresa INGMAQ S. A. son relacionados a la entrega oportuna de los pedidos, por la mala organización de las rutas, quejas por una mala atención por parte del personal, errores en la parte contable, retrasos en los pagos a proveedores y

problemas en las relaciones comerciales con las empresas proveedoras.

- 5 **¿Usted tiene una buena relación con el personal de la empresa?** Si, con todos tengo una buena relación, la cual está basada en el respeto, siempre me acerco a ellos, dialogamos sobre temas del trabajo, personales, considero que, de forma general, la relación es buena porque trato que no me visualicen como jefe sino como amigo.
- 6 **¿De qué manera usted motiva al personal para el cumplimiento de los objetivos planteados?** No, realizo algún tipo de programa para motivar al personal de la empresa, pero estoy en planes para ejecutar ciertas actividades que ayuden a mejorar el ambiente de trabajo.
- 7 **¿Se capacita con frecuencia al personal de la empresa INGMAQ S.A.?** No, desde hace mucho tiempo no se invierte en programas de capacitación.
- 8 **¿Usted ejerce algún tipo de control para garantizar el cumplimiento de las tareas asignadas?** En ciertas ocasiones, si controlo las actividades que realiza el personal, pero más cuando se debe cumplir con contratos donde se ha establecido límite de tiempo para la entrega de insumos, productos o de servicios de instalación.

Fuente: Gerente propietario de la Empresa INGMAQ S.A.

Elaborado por: Raul González Muñoz.

Tabla 3*Frecuencia de planificación de actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas.*

Nº	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Casi Siempre	0	0%
3	A veces	5	56%
4	Casi Nunca	3	33%
5	Nunca	1	11%
Total		9	100%

Fuente: Personal de la Empresa INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo.*Elaborado por:* Raul González Muñoz.**Tabla 4***Existencia de procedimientos definidos con claridad en cada una de las áreas de la empresa.*

Nº	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Casi Siempre	0	0%
3	A veces	0	0%
4	Casi Nunca	2	22%
5	Nunca	7	78%
Total		9	100%

Fuente: Personal de la Empresa INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo.*Elaborado por:* Raul González Muñoz.**Tabla 5***Satisfacción con el liderazgo ejercido por el encargado de la administración de la empresa.*

Nº	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Casi Siempre	0	0%
3	A veces	0	0%
4	Casi Nunca	5	56%
5	Nunca	4	44%
Total		9	100%

Fuente: Personal de la Empresa INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo.*Elaborado por:* Raul González Muñoz.**Tabla 6***Control interno sobre los procesos administrativos para garantizar el desarrollo eficiente de las actividades y cumplimiento de los objetivos.*

Nº	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Casi Siempre	0	0%
3	A veces	0	0%
4	Casi Nunca	2	78%
5	Nunca	7	22%
Total		9	100%

Fuente: Personal de la Empresa INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo.*Elaborado por:* Raul González Muñoz.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En base a los resultados obtenidos, mediante la aplicación de la técnica de entrevista y de un cuestionario de 8 preguntas estructuradas, dirigida al gerente de INGMAQ S.A. En la pregunta 1 se pudo evidenciar que la empresa no cuenta con una filosofía empresarial actualizada, la cual permite fortalecer las relaciones con los clientes, y tampoco posee valores corporativos que son códigos morales que guían el accionar del personal, todos estos aspectos otorgan una identidad corporativa que aumentan el reconocimiento de la organización.

De acuerdo a la pregunta 2, sobre si el personal realiza planificaciones con frecuencia, se pudo conocer que ellos no ejecutan esta fase del proceso administrativo con regularidad, siendo esta el primer paso, para describir las actividades a realizar, para identificar qué tipo de recursos se requieren para su desarrollo, también ayuda a coordinar esfuerzos, a disminuir riesgos y sobre establecer un compromiso con todos los involucrados para el cumplimiento exitoso del plan.

La pregunta 3, hace referencia a que si se definen las funciones y responsabilidades en base al organigrama estructural, el gerente mencionó que INGMAQ S.A no cuenta con uno, esto es un factor esencial para el crecimiento de una entidad, pues una estructura orgánica permite que los responsables de la administración de una empresa delimiten funciones de acuerdo a los niveles jerárquicos, facilita la distribución de la autoridad, a su vez ayuda a mejorar el flujo de la información, debido a que cada jefe de área deberá supervisar a su personal.

En relación a la pregunta 4 sobre los inconvenientes que se presentan en los procesos administrativos, el gerente expresó algunos como demora en la entrega de los pedidos, mala organización en el establecimiento de rutas, mala atención a los clientes, problemas en las relaciones comerciales y retrasos en los pagos a proveedores. Todos estos problemas se derivan

porque no se lleva a cabo una adecuada gestión administrativa que contribuya a potenciar cada uno de las fases de la administración.

Se identificó en la interrogante 6, que el gerente tiene una buena relación con el personal, esto es vital para que la comunicación interna de la empresa fluya, porque cuando existen conflictos en el entorno laboral, el ambiente se torna tenso y esto dificulta que los procesos se cumplan de acuerdo al plan establecido. Al mismo tiempo, al existir una comunicación eficaz, fomenta el trabajo en equipo, crea compromiso e implica que se escuche las sugerencias e ideas del personal para mantener un buen ambiente y lograr resultados óptimos.

En base a la pregunta 7, sobre la manera de motivar al personal para cumplir con los objetivos planteados, el entrevistado expresó que no se ejecuta algún plan motivacional, este aspecto es fundamental, pues muchas veces se necesita de ciertas estrategias para incentivar a que los colaboradores, debido a que ellos son el pilar para que la empresa siga creciendo, a su vez son los que tienen la responsabilidad de cumplir con las expectativas de la calidad en el servicio que se brinda a los clientes. Un claro ejemplo es INGMAQ S.A, existen falencias en los procesos administrativos, pues los empleados no se sienten comprometidos con la empresa, y la motivación permite aumentar la productividad y mejorar la imagen institucional.

La pregunta 9, referente a si se capacita al personal de la empresa INGMAQ S.A., la respuesta fue no, esto puede ser una de las causas que da inicio a que existan ciertos inconvenientes en las fases del proceso administrativo, pues al no poseer el personal las competencias y habilidades necesarias existirá que los trabajadores no entreguen las tareas en el tiempo establecido, que se invierta más recursos de lo esperado, y también disminuye la calidad del servicio ofrecido porque son los empleados que representan la imagen de la empresa, y al no desempeñar adecuadamente sus funciones esto tendrá una disminución en la productividad.

La última interrogante planteada al gerente fue que, si ejerce algún tipo de control para garantizar el cumplimiento de las tareas asignadas, donde se obtuvo que de forma parcial se realiza un control para dar seguimiento oportuno a las tareas asignadas en base a las directrices dadas. El control es aquella fase necesaria que todo administrador debe ejecutar porque si no se realizan las actividades de acuerdo a lo planificado, se puede tomar medidas correctivas y de esta manera se evita conflictos o pérdidas.

La encuesta fue otra técnica empleada para la recolección de datos, esta fue aplicada al personal de la empresa INGMAQ S.A., mediante un cuestionario compuesto por 10 preguntas direccionadas a la obtención de información para analizar los procesos administrativos que lleva a cabo la organización. Se utilizó la escala tipo Likert, Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi Nunca y Nunca. Se escogió cuatro preguntas claves de la encuesta respecto a las fases del proceso administrativo para el respectivo análisis.

La tabla 3, indica los resultados obtenidos sobre la frecuencia de planificación de las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas, donde el 56% (5) expresaron que a veces realizan la planificación, un 33% (3) casi nunca y un 11% (1) nunca. Es decir, no se toma en cuenta como prioridad la planificación en la gestión administrativa, siendo la más importante porque es el punto de partida. Tal como mencionan González y Rodríguez (2019), ayuda a definir con claridad cuáles son las actividades que se deben de desarrollar para el logro de los objetivos.

La tabla 4, evidencia que el 22% (2) del personal encuestado indicaron que casi nunca existen procedimientos definidos con claridad para cada una de las áreas de la empresa, y un 78% (7) manifestaron que nunca, en este sentido es notorio que el encargado de la administración no ha establecido los procedimientos para que cada área departamental pueda hacer uso correcto de metodologías recursos para el desarrollo eficiente de las actividades y para que no existan retrasos en la entrega de procesos o pedidos. Por ello se concuerda con lo

expresado por Estrada (2023), que la estructura jerárquica representa una base para la delegación de funciones y responsabilidades para todos los miembros de una organización.

En la tabla 6, (Ver Anexo 6), se puede observar que un 56% (5) del personal casi nunca está satisfecho con el liderazgo ejercido por el encargado de la administración de la empresa, mientras que un 44% (4) nunca, es decir, el personal no está conforme con la forma en la que el gerente dirige el rumbo de la empresa. González & Rodríguez (2019) mencionaron que el liderazgo permite guiar a las personas, y promueve el trabajo en equipo y la cohesión. Es importante el liderazgo, a nivel organizacional porque a través de este se motiva a los colaboradores, se fomenta un entorno de confianza, se gestiona el cambio y se involucra a que todos trabajen en conjunto para el logro de objetivos en común.

La tabla 10, (Ver Anexo 6), muestra que el 78% del personal mencionaron que casi nunca existe control interno sobre los procesos administrativos para garantizar el desarrollo eficiente de las actividades y cumplimiento de los objetivos. Mientras que el 22% dijo que nunca. Es primordial el uso del control porque este permite detectar posibles desviaciones, evaluar lo que está funcionando y si se encuentran anomalías, realizar los cambios oportunos para que se lleve con éxito el plan establecido.

CONCLUSIONES

En este estudio de caso se analizó los procesos administrativos de la empresa INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo, para lo cual se pudo conocer que las diferentes fases como la planeación, organización, dirección y control contribuyen a la toma de decisiones estratégicas porque al seguir un flujo de actividades que deben de ser desarrolladas por los miembros de la empresa, mediante roles y responsabilidades definidas, uso racional de los recursos se asegura el cumplimiento de los objetivos planteados de forma eficiente y aumenta la productividad.

A través de la encuesta aplicada al personal de la empresa se identificó que los procesos administrativos de INGMAQ S.A. que se aplican son deficientes, porque los colaboradores no realizan planificaciones con frecuencia, siendo el primer paso para definir con claridad las actividades a desarrollar. Así mismo no existe organización, direccionamiento y control para la realización de los procesos con eficiencia, afectando directamente a la operatividad de la empresa.

El gerente propietario de la empresa no cuenta con habilidades y competencias para el manejo correcto de los procesos administrativos, pues no ejerce liderazgo y mecanismos de control para evaluar el desempeño del personal. La falta de una estructura organizacional no permite una adecuada segregación de funciones y responsabilidades lo cual incide que exista desorganización al momento de realizar las actividades asignadas, lo que implica la inversión de más tiempo y recursos. Tampoco se motiva al personal ni se invierte en programas de capacitación para mejorar las habilidades y reducir la resistencia a los cambios.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda mejorar los procesos administrativos de la empresa INGMAQ S.A., en relación a la fase de planeación se debe de integrar a todos los miembros de la organización para que aporten con ideas y se establezca con claridad las actividades a desarrollar. En la segunda fase organización se debe de estructurar un organigrama para la delegación correcta de las funciones. En la etapa de dirección es necesario que se ejerza liderazgo participativo, se fomente una comunicación eficaz para optimizar recursos, y se establezcan políticas que regulen el comportamiento de los colaboradores. También efectuar un control interno durante cada una de las fases para la corrección de errores y alcanzar las metas propuestas.
- Actualizar la filosofía empresarial porque es un factor clave para contribuir a la identidad corporativa, para fomentar sentido de pertenencia en los colaboradores, y para orientar las acciones de INGMAQ S.A hacia el desarrollo organizacional.
- Se sugiere invertir en programas de capacitación en temas relacionados a la gestión administrativa para mejorar las competencias y habilidades del personal y de esta manera aportar con nuevas ideas que lleven a la empresa hacia el éxito organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Anchundia, N., & Cervantes, J. (2022). El ambiente de control en las organizaciones. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas*, 3(4), 16-28.
- Arroyo, J. (2023). El diseño de estrategias y tácticas en la planificación estratégica de la educación. *Revista Educación*, 47(1), 1-13.
doi:<http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v47i1.51984>
- Ávila et al. (2020). La entrevista o encuesta. Métodos o Técnicas de indagación empírica. *Revista Didascalía*, 1-18.
- Castro, J. (2023). *Control administrativo: su importancia en las empresas para crecer*.
Obtenido de <https://blog.corponet.com/la-importancia-del-control-administrativo>
- Catagua et al. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial. *Revista Universidad Espíritu Santo - UEES*, 151-166. doi:DOI:
<http://dx.doi.org/10.31095/podium.2023.44.10>
- Chinga, J., & Gómez, S. (Enero-Junio de 2023). Gestión administrativa en las empresas de servicios de catering del cantón Portoviejo, Manabí, Ecuador. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 28-33. doi:DOI:
<https://doi.org/10.46296/yc.v7i12.0286>
- Estrada, E. (2023). Modelos de gestión administrativa y su aplicación en la gestión pública. *Revista Ciencia Latina*, 7(1), 2813-2825.
doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4629
- Feria et al. (2020). La entrevista y la encuesta: Métodos o técnicas de indagación empírica. *Revista Didascalía*, 11(3), 62-79. Obtenido de
<https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdesc>

arga%2Farticulo%2F7692391.pdf&psig=AOvVaw06JxM0UOdBYfiKWJDWhttps://
www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2
Farticulo%2F7692391.pdf&psig=AOvVaw06J

Gargate, S. (2022). La planificación estratégica y la competitividad en las empresas del sector de transporte interprovincial. *Revista Industrial Data*, 25(2), 55-70. doi: <https://doi.org/10.15381/idata.v25i2.21430>

Gómez, N., & Macías, N. (2021). Liderazgo organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Educativa General Eloy Alfaro. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 6(11), 1-16. doi:<https://doi.org/10.46296/yc.v6i11edespnov.0240>

González, J., & Rodríguez, M. (2019). *Manuel práctico de planeación estratégica*. España: Editorial Díaz de Santos.

Lema et al. (2020). Organizaciones Sociales, desde una perspectiva administrativa. Caso de estudio Convento Madre Dorotea. *Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 2(1). doi:<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0035>

Medina, P. (Septiembre de 2021). Los procesos administrativos y su importancia en el sector de la salud. *Revista Científica Caminos de Investigación*, 3(1), 39-49. doi:10.13140/RG.2.2.12395.41768

Moreno et al. (Septiembre de 2022). El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa. *Revista Científica Domino de la Ciencia*, 8(2), 2367-2386. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>

Muñoz et al. (2020). Procesos administrativos: Un estudio al desarrollo empresarial de las Pymes. *Revista Científica Multidisciplinaria UNESUM*, 4(4), 29-40.

- Palacios, L. C. (2023). *Dirección Administrativa* (Tercera Edición ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Parrales et al. (Abril-Junio de 2022). Gestión administrativa factor fundamental para la productividad en las pequeñas y medianas empresas. *Journal of Science and Research*, 7(2), 136-150. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.7261834>
- Parrales et al. (Febrero de 2022). Sistemas de Control Administrativo en el Entorno Micro Empresarial. *Revista Polo del Conocimiento*, 7(2), 685-706. doi:DOI: 10.23857/pc.v7i1.3610
- Pazmiño et al. (2021). Proceso de planificación estratégica como herramienta de gestión en un entorno financiero y empresarial cambiante. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología*, 25(111), 05-13. doi:<https://doi.org/10.47460/uct.v25i110.510>
- Peralta et al. (2022). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 59-66. doi:DOI: <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Pineda et al. (2021). La Estructura Organizacional y su relación con los procesos administrativos en Instituciones Educativas privadas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(12), 37-68. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1272>
- Pizzete, M. (2019). Liderazgo y gestión de personas hoy en día. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, 2(6), 69-77. doi:DOI: 10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/liderazgo-y-gestion

- Ramírez et al. (2022). *Fundamentos de Administración* (Quinta Edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Salamanca, A. B. (2021). Las utilidades de la búsqueda bibliográfica y su importancia para el éxito del estudio. *Nure Investigaciones*, 18(11), 1-2. doi:<http://orcid.org/0000-0002-7121-7501>
- Saltos et al. (2022). Proceso administrativo: un estudio al crecimiento empresarial de las MIPYMES operadoras turísticas, cantón Puerto López. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 6(3), 344-354. doi:DOI: 10.26820/recimundo/6.(3).junio.2022.344-354
- Soledispa, et al. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 8(1), 280-294. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Torres, B. (2020). *Proceso Administrativo para las Organizaciones del siglo XXI*. (Tercera Edición ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones Pearson.
- Varquer, M. (2023). Planificación administrativa. *Revista de Derecho Público*, 4(2), 447-463. Obtenido de <https://www.revistasmarcialpons.es/revistaderechopublico/article/view/1621/1998>
- Vásquez et al. (2021). Proceso Administrativo: Factor determinante en el desarrollo organizacional de las MIPymes. *Revista Publicando*, 8(31), 258-278. doi: <https://doi.org/10.51528/>
- Viedma et al. (2021). La importancia de la organización como función administrativa. *Liderazgo Estratégico*, 11(11), 107-110. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v47i1.51984>

ANEXOS

Anexo 1

Certificado Urkund

 INFORME DE ANÁLISIS
magister

GONZALEZ MUÑOZ RAUL ALFONSO -COMERCIO

1%
Textos
sospechosos



- 0% Similitud
- 0% sim comilla
- 0% ent mencio
- 0% Idioma
- 1% Textos genera

Nombre del documento: GONZALEZ MUÑOZ RAUL ALFONSO - COMERCIO.pdf	Depositante: ORTIZ CAMPI JUAN OSWALDO	Número de palabras:
ID del documento: 8eca515d6c8aca198946695823c37f99efa8276b	Fecha de depósito: 27/7/2024	Número de caracteres:
Tamaño del documento original: 207,49 kB	Tipo de carga: interface	
	fecha de fin de análisis: 27/7/2024	

Ubicación de las similitudes en el documento:

Anexo 2

Carta de Autorización

INGMAQ S.A.
RUC:1291790516001
BABAHOYO
dneira@ingmaq.net

Babahoyo, 02 de junio 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 INGMAQ S.A. ciudad de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos.



Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante, **RAUL ALFONSO GONZALES MUÑOZ** 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: **PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA INGMAQ S.A. DEL CANTÓN BABAHOYO, EN EL PERIODO 2023**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente

DANIELA NEIRA ESCOBAR
CI: 1206291484

CON XION
INGMAQ S.A.



Anexo 3

R.U.C. de la Empresa IINGMAQ S.A.

[Home](#) > [RUC](#) > [Consulta](#)

Consulta de RUC

RUC

1205156068001

Razón social

MAQUILON FALCONI FREDDY ANTONIO

Estado contribuyente en el RUC

ACTIVO

Actividad económica principal

SERVICIOS DE REPARACIÓN Y
MANTENIMIENTO DE TRANSFORMADORES
DE FUERZA Y DE DISTRIBUCIÓN,
TRANSFORMADORES PARA USOS
ESPECIALES, MOTORES ELÉCTRICOS,
GENERADORES Y MOTORES GENERADORES,
CONVERTIDORES ELÉCTRICOS COMO:
RECTIFICADORES E INVERSORES A CAMBIO
DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO.

Contribuyente fantasma

NO

Contribuyente con transacciones inexistentes

NO

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría
PERSONA NATURAL	GENERAL	
Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial
SI	NO	NO

Anexo 4



Formulario de Entrevista dirigida al Gerente Propietario de la empresa INGMAQ S.A.



1. ¿La empresa INGMAQ S.A. cuenta con misión, visión y valores corporativos?

.....
.....
.....

2. ¿El personal realiza planificaciones para la entrega oportuna de las tareas asignadas?

.....
.....
.....

3. ¿Las funciones y responsabilidades se definen en base al organigrama estructural de la empresa?

.....
.....
.....

4. ¿Cree usted que se cumple con las fases del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control)?

.....
.....
.....

5. ¿Cuáles son los inconvenientes que usted considera que se presentan en los procesos administrativos que se lleva a cabo en INGMAQ S.A.?

.....
.....
.....

6. ¿De qué manera usted motiva al personal para el cumplimiento de los objetivos planteados?

.....
.....
.....

7. ¿Se capacita con frecuencia al personal de la empresa INGMAQ S.A.?

.....
.....
.....

8. ¿Usted ejerce algún tipo de control para garantizar el cumplimiento de las tareas asignadas?

.....
.....
.....

Anexo 5



Formato del Cuestionario de Encuesta dirigido al personal de la Empresa INGMAQ S.A. de la Ciudad de Babahoyo.



1. **¿Usted planifica con frecuencia las actividades que va a desarrollar para el cumplimiento de las tareas asignadas?**
 - a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca

2. **¿Existen procedimientos definidos con claridad para cada una de las áreas de la empresa?**
 - a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca

3. **¿La empresa invierte con regularidad en programas de capacitación para que el personal actualice conocimientos y mejore sus destrezas?**
 - a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca

4. **¿Usted se encuentra satisfecho con el liderazgo que ejerce el encargado de la administración de la empresa?**
 - a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca

5. ¿La empresa le provee los recursos necesarios para el desarrollo eficiente de las actividades?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) A veces
- d) Casi Nunca
- e) Nunca

6. ¿Usted mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) A veces
- d) Casi Nunca
- e) Nunca

7. ¿Existen algún tipo de sistema de incentivos (bonificaciones, reconocimiento, premios, etc.) para motivar al personal?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) A veces
- d) Casi Nunca
- e) Nunca

8. ¿La empresa realiza un control interno sobre los procesos administrativos que lleva a cabo para garantizar el desarrollo eficiente de las actividades y cumplimiento de los objetivos?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) A veces
- d) Casi Nunca
- e) Nunca

9. ¿Se toman medidas para corregir falencias en el proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control)

- a) Siempre

- b) Casi Siempre
- c) A veces
- d) Casi Nunca
- e) Nunca

10. ¿Usted cree que es excelente la gestión administrativa de la Empresa INGMAQ S.A.

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) A veces
- d) Casi Nunca
- e) Nunca

Anexo 6

Tabulación de Encuesta dirigido al personal de la Empresa INGMAQ S.A. de la Ciudad de Babahoyo.

Tabla 7

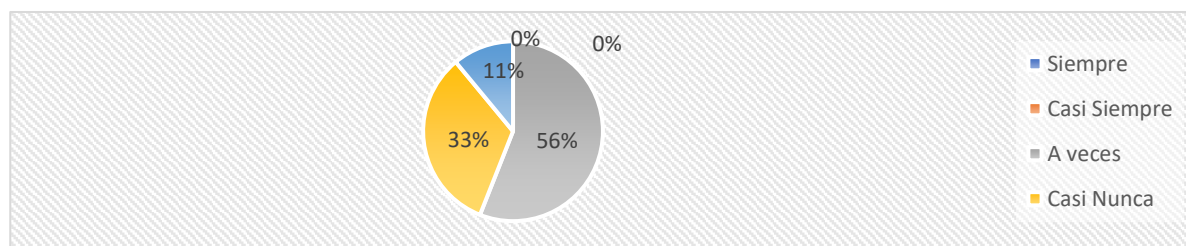
Frecuencia de planificación de actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas.

Nº	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Casi Siempre	0	0%
3	A veces	5	56%
4	Casi Nunca	3	33%
5	Nunca	1	11%
	Total	9	100%

Fuente: Personal de la Empresa INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo.

Elaborado por: Raul González Muñoz.

Gráfico 2



Elaborado por: Raul González Muñoz.

Tabla 8

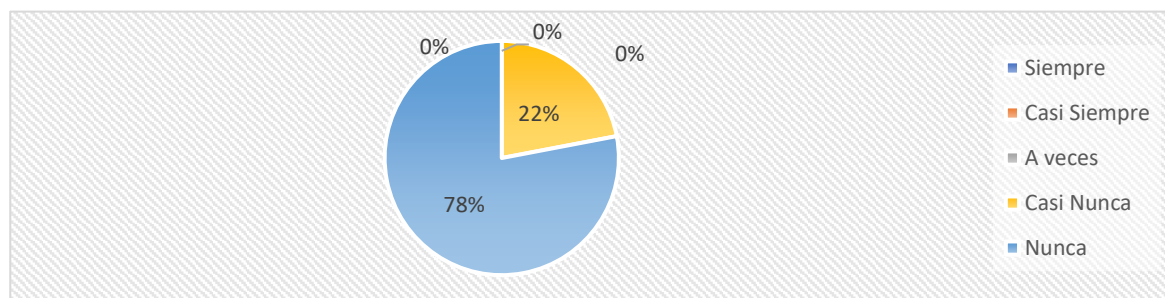
Existencia de procedimientos definidos con claridad en cada una de las áreas de la empresa.

Nº	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Casi Siempre	0	0%
3	A veces	0	0%
4	Casi Nunca	2	22%
5	Nunca	7	78%
	Total	9	100%

Fuente: Personal de la Empresa INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo.

Elaborado por: Raul González Muñoz.

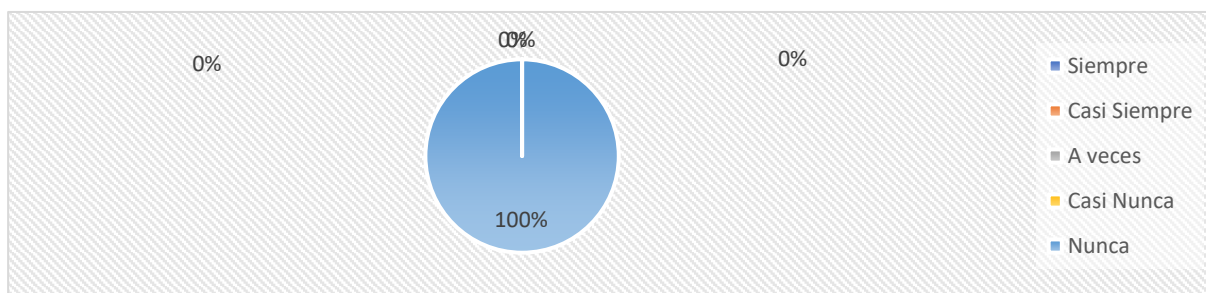
Gráfico 3



Elaborado por: Raul González Muñoz.

Tabla 9*Inversión en programas de capacitación para el personal.*

N°	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Casi Siempre	0	0%
3	A veces	0	0%
4	Casi Nunca	0	0%
5	Nunca	9	100%
Total		9	100%

Fuente: Personal de la Empresa INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo.*Elaborado por:* Raul González Muñoz.**Gráfico 4***Elaborado por:* Raul González Muñoz.**Tabla 10***Satisfacción con el liderazgo ejercido por el encargado de la administración de la empresa.*

N°	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Casi Siempre	0	0%
3	A veces	0	0%
4	Casi Nunca	5	56%
5	Nunca	4	44%
Total		9	100%

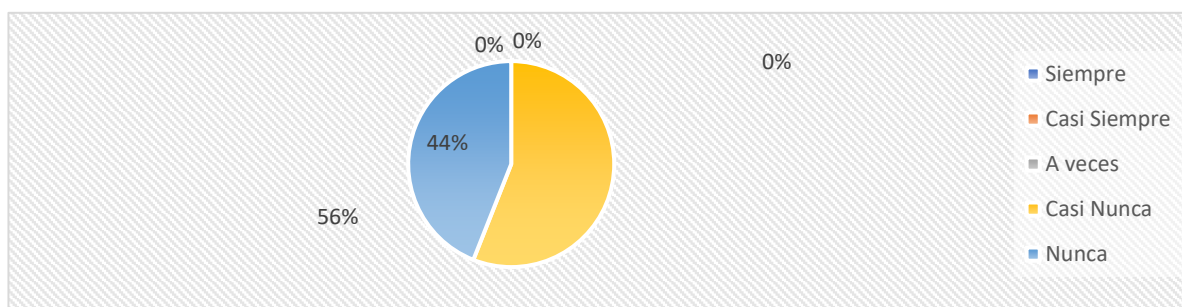
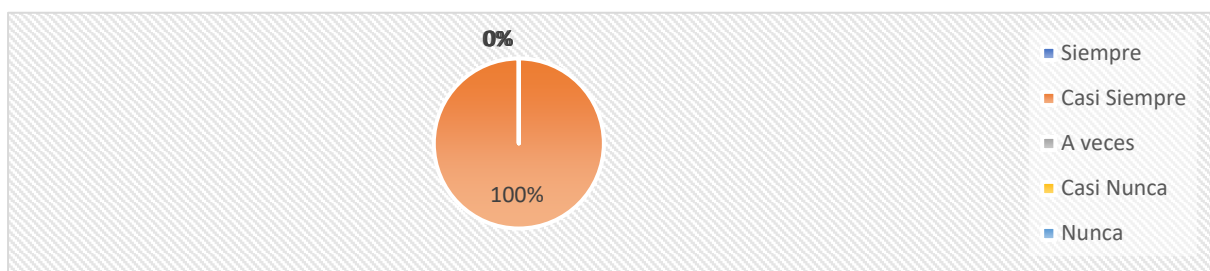
Fuente: Personal de la Empresa INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo.*Elaborado por:* Raul González Muñoz.**Gráfico 5***Elaborado por:* Raul González Muñoz.

Tabla 11*Provisión de recursos necesarios para el desarrollo eficiente de las actividades.*

Nº	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Casi Siempre	9	100%
3	A veces	0	0%
4	Casi Nunca	0	0%
5	Nunca	0	0%
Total		9	100%

Fuente: Personal de la Empresa INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo.**Elaborado por:** Raul González Muñoz.**Gráfico 6****Elaborado por:** Raul González Muñoz.**Tabla 12***Buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo.*

Nº	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	5	56%
2	Casi Siempre	4	44%
3	A veces	0	0%
4	Casi Nunca	0	0%
5	Nunca	0	0%
Total		9	100%

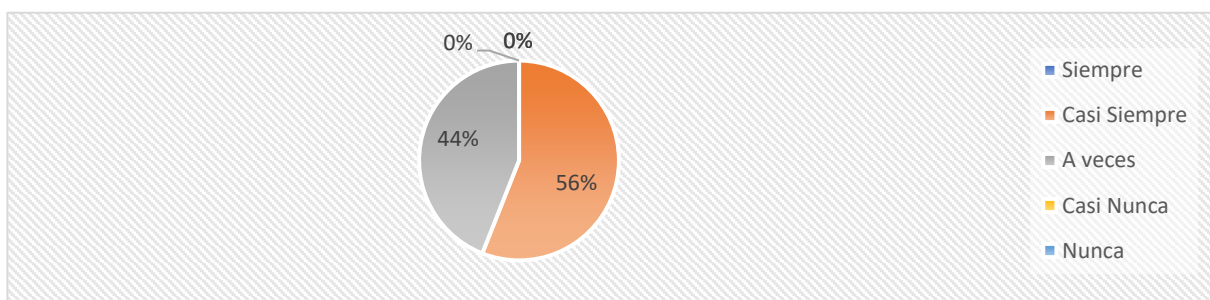
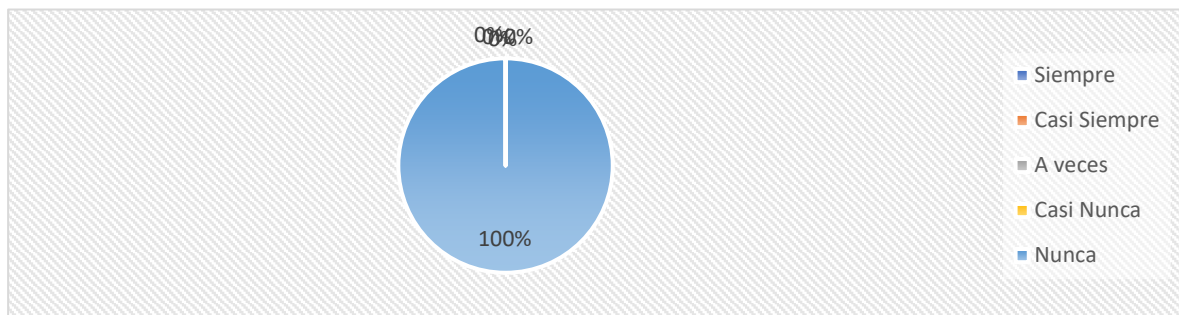
Fuente: Personal de la Empresa INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo.**Elaborado por:** Raul González Muñoz.**Gráfico 7****Elaborado por:** Raul González Muñoz.

Tabla 13*Existencia de tipos de incentivos para motivar al personal.*

Nº	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Casi Siempre	0	0%
3	A veces	0	0%
4	Casi Nunca	0	0%
5	Nunca	9	100%
Total		9	100%

Fuente: Personal de la Empresa INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo.**Elaborado por:** Raul González Muñoz.**Gráfico 8****Elaborado por:** Raul González Muñoz.**Tabla 14***Control interno sobre los procesos administrativos para garantizar el desarrollo eficiente de las actividades y cumplimiento de los objetivos.*

Nº	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Casi Siempre	0	0%
3	A veces	0	0%
4	Casi Nunca	2	78%
5	Nunca	7	22%
Total		9	100%

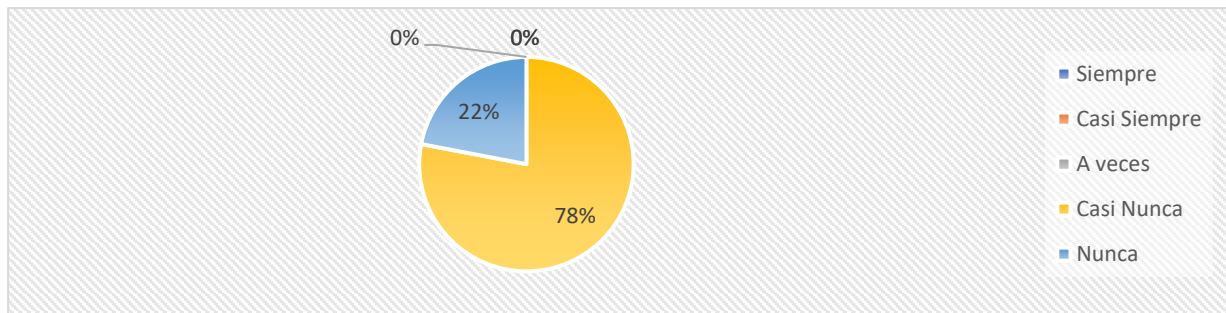
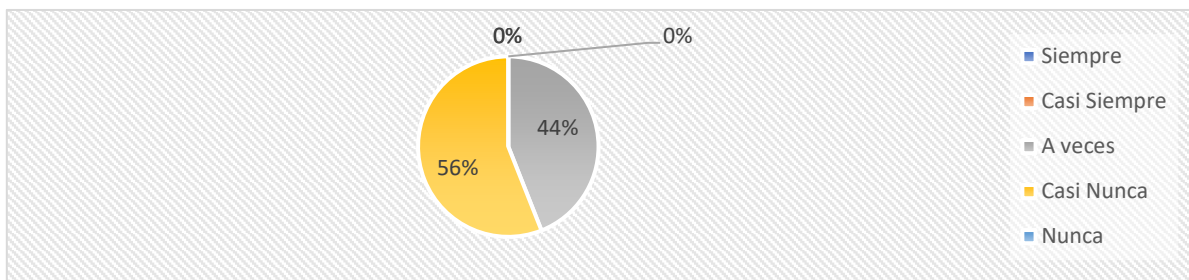
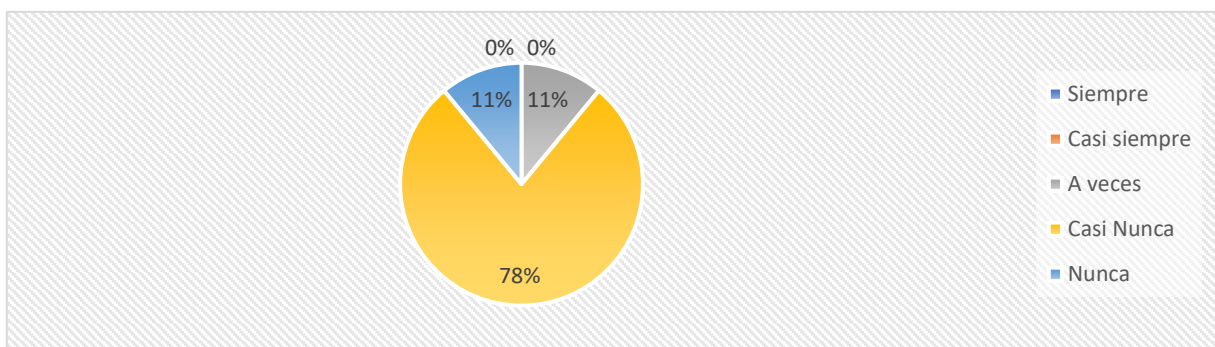
Fuente: Personal de la Empresa INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo.**Elaborado por:** Raul González Muñoz.**Gráfico 9****Elaborado por:** Raul González Muñoz.

Tabla 15*Toma de medidas para corregir falencias en el proceso administrativo.*

Nº	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Casi Siempre	0	0%
3	A veces	4	44%
4	Casi Nunca	5	56%
5	Nunca	0	0%
Total		9	100%

Fuente: Personal de la Empresa INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo.**Elaborado por:** Raul González Muñoz.**Gráfico 10****Elaborado por:** Raul González Muñoz.**Tabla 16***Excelencia de la gestión administrativa.*

Nº	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Casi Siempre	0	0%
3	A veces	1	11%
4	Casi Nunca	7	78%
5	Nunca	1	11%
Total		9	100%

Fuente: Personal de la Empresa INGMAQ S.A. de la ciudad de Babahoyo.**Elaborado por:** Raul González Muñoz.**Gráfico 11****Elaborado por:** Raul González Muñoz.

Anexo 7

Fotos de Encuesta al Personal de INGMAQ S.A.

