

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo se presenta como requisito para optar al título de Licenciatura en Ciencias Sociales y de la Educación en la Especialización de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, con el tema: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA EXP. E IMP. MANOBAL C LTDA Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN EMPRESARIAL, CANTÓN QUEVEDO PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2016**, ubicada en el cantón El Quevedo, provincia de los Ríos.

Actualmente la necesidad de medir la eficiencia y eficacia de las empresas, se ha convertido en el centro de atención de ciertos empresarios, sin embargo, no notan que el medio para lograrlo, radica en el rendimiento de su personal, el mismo que es responsabilidad completa de la administración, por lo tanto, es necesario poseer un adecuado proceso administrativo, que permita la correcta planeación, organización, dirección y control de las operaciones de la empresa.

La disposición del análisis de la gestión administrativa se lo hizo con la finalidad de optimizar el control de la información Administrativa en la empresa para coordinar eficientemente cada una de las actividades de la Administración, eficiencia y optimización tanto en la Administración y en su imagen empresarial.

Su desarrollo se encuentra estructurado en cuatro capítulos, los cuales se sintetizan a continuación:

El primer capítulo, Marco contextual, presenta el planteamiento del problema, los objetivos y su justificación e importancia.

El segundo capítulo, Marco Teórico, describe el sustento teórico de cada una de las variables de investigación, aportando con definiciones, objetivos, procesos, entre otros, se describe la información general de la institución. Se incluye en este capítulo la hipótesis y variables de investigación.

El tercer capítulo, Marco Metodológico, detalla la metodología utilizada para la investigación, el diseño de la investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el análisis e interpretación de los resultados, los mismos que ha permitido determinar las conclusiones y recomendaciones.

Cuarto Capítulo: En este capítulo hablamos sobre la aplicación la propuesta de la Alternativa obtenida, los antecedentes, la justificación los objetivo General y los Objetivos Específicos, la estructura general de propuesta, el título de la propuesta que es un modelo Gestión Administrativa para mejorar el desempeño del personal administrativo de la Empresa Exp. e Imp. Manobal Cltda en la imagen empresarial, los Componentes y los resultados esperados de la alternativa.

# **CAPITULO I.**

## **1. DEL PROBLEMA**

### **1.1. IDEA O TEMA INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA EXP. E IMP. MANOBAL C LTDA Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN EMPRESARIAL, CANTÓN QUEVEDO PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2016.**

### **1.2.MARCO CONTEXTUAL**

#### **1.2.1 Contexto Internacional**

En la actualidad a nivel mundial la Gestión Administrativa es una de las herramientas más importantes, la cual permite que las empresas puedan evaluar cada uno de los procesos implementados permitiendo realizar un análisis profundo y poder establecer recomendaciones de mejoramiento para la institución.

#### **1.2.1 Contexto Nacional**

En nuestro país la Gestión Administrativa ayuda a determinar de manera eficiente y eficaz las inseguridades que de acuerdo al entorno que se estén generando en las empresas, la misma que permite tomar decisiones correctivas.

### **1.2.3 Contexto Local**

La ciudad de Quevedo, Provincia de Los Ríos, no escapa de esta realidad puesto a que implementan la Gestión Administrativa como una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las Instituciones, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Permitiendo realizar un análisis profundo sobre los niveles de eficiencia, eficacia y economía de todos los procesos que se manejan en la Institución, siendo la base de este tipo de análisis saber cuál es la incidencia de la imagen empresarial de manera que la Exp. E Imp. Manobal C. Ltda., considere lo planteado haciendo que este trabajo sea netamente constructivo.

### **1.2.4 Contexto Institucional**

Exp. E Imp. Manobal C. Ltda. Es una empresa 100% agrícola, dedicada especialmente a los cultivos de banano y palma africana e incursionando en los últimos años en el cultivo de madera. Nuestros productos son aptos para el consumo nacional y para exportarlos al mundo.

Como productora agrícola, Manobal, ha estado en constante crecimiento el mismo que nos ha dado los conocimientos necesarios para ser más eficientes en el uso de sus recursos. Las plantaciones cuentan con la infraestructura física y técnica necesaria para su funcionamiento y competitividad.

### **BANANO**

El 90% de nuestras plantaciones son de la variedad Meristema y el 10% son de la variedad Cavendish, en la actualidad procesamos un promedio de 50.000 cajas semanales.

## **PALMA AFRICANA**

La mayor parte de nuestra producción de Palma Africana es de la variedad Iro y en menor proporción de la variedad Compacta, cosechamos entre 200 y 400 Toneladas semanales.

## **MADERA**

Con nuestros cultivos forestales entre los que tenemos Teca y Melina, contribuimos a la protección y conservación del medio ambiente, estamos cosechando alrededor de 25.000 patas.

### **1.3. Situación Problemática**

A nivel mundial las empresas, como unidades de avance tienen en la Gestión Administrativa una enorme oportunidad y un gran reto desde el punto de vista profesional, cada día se consolida más la necesidad de implantar a la estructura herramientas que permitan alinear la Gestión estratégica con el negocio, favoreciendo la integración del trabajador en la formulación y logro de los objetivos, agregando valor al talento humano y propiciando un mejor desempeño laboral en cuanto a una excelente calidad de vida.

En el Ecuador, los empresarios creen importante impulsar una nueva óptica de Gestión Administrativa que permita a todo nivel el control eficiente del conocimiento, destrezas y habilidades de sus integrantes pues esto es la clave del éxito.

En la provincia de los Ríos, existe un gran porcentaje de empresas siendo estas pequeñas, medianas y grandes que demuestran la necesidad de realizar un estudio de la Gestión

administrativa para conocer la incidencia de la administración de cada una de ellas, beneficiando a la apropiada toma de decisiones por parte de los propietarios de la misma.

En el Cantón Quevedo existe un gran porcentaje de empresas ya sea estas pequeñas, medianas o grandes que presentan la necesidad de realizar una Gestión Administrativa y para conocer la incidencia de la administración y su imagen empresarial de cada una de ellas, favoreciendo a la adecuada toma de decisiones por parte de los directivos de la misma.

La presente investigación referente a la Gestión Administrativa se centra en el departamento administrativo de la empresa Agrícola Exp. E Imp. Manobal C. Ltda., considerando que esta juega un papel fundamental en el logro de los objetivos institucionales.

## **1.4. Planteamiento del Problema**

### **1.4.1 Problema General o Básico**

- ¿De qué manera la gestión administrativa de la empresa Exp e Imp. Manobal C Ltda., incide en la imagen empresarial, Cantón Quevedo Provincia de Los Ríos año 2016?

### **1.4.2 Subproblemas o Derivados**

- ¿Se analiza el proceso de la gestión administrativa de la Exp e Imp. Manobal C Ltda., que permita mejorar el desempeño de los directivos?
- ¿De qué manera contribuyen las políticas, que se utilizan en la Gestión Administrativa para alcanzar el cumplimiento de los objetivos de la Exp e Imp. Manobal C. Ltda.?

- ¿Cuál es el nivel de aceptación de la imagen empresarial de la Exp e Imp. Manobal C. Ltda.?

## **1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Gestión administrativa en la empresa Exp e Imp. Manobal C Ltda. y su incidencia en la imagen empresarial, cantón Quevedo Provincia de los Ríos, año 2016

### **Objeto de estudio:**

### **Conceptual:**

Gestión administrativa y su incidencia en la imagen Empresarial.

### **Limitaciones de espacio o territorio:**

La investigación se la realizo en la Empresa Exp. e Imp. Manobal, la cual se encuentra ubicada en el Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos.

### **Limitaciones de tiempo:**

La investigación del proyecto se desarrolló entre los meses de Julio del 2016 hasta octubre del mismo año.

**Limitaciones de recursos:**

Para el desarrollo de la investigación, se obtuvo la información del sitio mismo de la Empresa de parte del gerente Propietario y los administradores de la misma.

## 1.5 JUSTIFICACIÓN

El estudio realizado en base al tema de la Gestión Administrativa y su Incidencia en la Imagen Empresarial de la empresa Agrícola Exp. E Imp. Manobal C. Ltda., Cantón Quevedo, año 2016, alcanza como utilidad y justificación permitir a la misma el reconocimiento de sus debilidades competitivas, establecer riesgos potenciales a los cuales se enfrentan la administración, examinando conocer, valorar, establecer y corregir falencias, y al mismo tiempo monopolizar técnicas o herramientas de Administración que favorezcan a la toma de decisiones y adopción de criterios adecuados que se convertirán en oportunidades, las mismas que bien orientadas lleven al progreso, fortalecimiento y estabilidad empresarial.

Esta exploración es significativa por cuanto se proveerá de procedimientos de perfeccionamiento a una problemática de gestión empresarial y se facilitará una nueva perspectiva del control de la Administración.

En el ambiente competitivo en que se encuentra el país, es preciso que las empresas de producción mantengan una administración completa y sostenible, con el desarrollo de la presente investigación es posible que se establece la necesidad de diseñar un sistema de gestión empresarial que permitirá lograr la competitividad a partir de adecuadas políticas de



información Administrativa financiera confiable, originando el beneficio de cada uno de los recursos empresariales lo cual evidenciara un crecimiento organizacional permanente.

## **1.7 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.7.1 GENERAL**

Analizar la gestión administrativa de la empresa Exp e Imp. Manobal C Ltda., y su incidencia en la imagen empresarial, cantón Quevedo Provincia de los Ríos, año 2016.

### **1.7.2 ESPECÍFICOS**

- Analizar el proceso de la Gestión administrativa de la empresa Exp. E Imp. Manobal C. Ltda., que permita mejorar el desempeño de los directivos.
- Verificar las políticas que se utilizan en la gestión administrativa para alcanzar el cumplimiento de los objetivos de la Exp e Imp. Manobal C Ltda.
- Determinar el nivel de aceptación de la imagen Empresarial de la empresa Exp. E Imp. Manobal C. Ltda.

## **CAPITULO II**

### **2 MARCO TEORICO O REFERENCIAL**

#### **2.1. MARCO CONCEPTUAL**

Desde los primeros tiempos, nace la necesidad de alimentarse para subsistir, desde entonces la administración se encuentra presente, aunque no con fuerza, al pasar los años y de existir mayor población crece la necesidad de producir en grandes cantidades que debían almacenar en bodegas para que en tiempos de escasez se pueda entregar a cada una de la familia dependiendo el número de miembros, de ahí que deben elegir a un hombre sabio para que administre la producción.

En la actualidad para el manejo eficiente de las empresas públicas y privadas han visto de gran importancia aplicar la administración que comprende funciones y actividades que los administradores deben llevar a cabo para lograr los objetivos de la organización. En este sentido, se podría decir que la administración es la conducción racional de actividades, esfuerzos y recursos de una organización, resultándole algo imprescindible para su supervivencia y crecimiento. Para entender más sobre la administración a continuación se presentan definiciones de algunos autores.

#### **ORGANIZACIÓN**

Es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un Organismo, con el fin de lograr su

máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. Esta etapa del proceso administrativo se basa en el ordenamiento y coordinación racional de todos los recursos que forman parte del grupo social.

a) Elementos de la Organización: Estructura: La organización implica el establecimiento del marco fundamental en el que habrá de operar el grupo social, ya que establece la disposición y la correlación de funciones, jerarquías y actividades necesarias para lograr los objetivos. Sistematización. Esto se refiere a que todas las actividades y recursos de la empresa deben coordinarse racionalmente a fin de facilitar el trabajo y la eficiencia.

b) Tipos de Organización:

1. Organización lineal: Representada por una autoridad que imparte órdenes a sus subordinados y recibe el mensaje del cumplimiento de éstas

2. Organización formal: Es un sistema de tareas bien determinadas, cada una de estas tiene en si una determinada cantidad específica de autoridad, responsabilidad y deber de rendir cuentas.

3. Organización Funcional: Consiste en dividir el trabajo y establecer la especialización de manera que cada hombre, desde el gerente hasta el obrero ejecuten un menor número de funciones.

4. Organización por procesos: Recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida con un valor agregado para el cliente o usuario.

c) Delegación: Proceso Jurídico administrativo, por medio del cual el titular de una institución entrega las atribuciones y responsabilidades conferidas a él según las normas de Ley, a funcionarios de menor nivel o subalternos. La delegación no genera la pérdida de la autoridad y responsabilidad de un titular con su delegado, sobre los asuntos objeto de la delegación.

**DIRECCIÓN.-** La Dirección es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con los aspectos interpersonales de la administración. La mayoría de los administradores posiblemente coincidirán en que sus problemas más importantes son los que resultan de los individuos (deseos, actitudes, comportamiento individual y en grupos).

En tal razón uno de los pilares en los que se asienta el trabajo de la Dirección es el de mantener un adecuado Liderazgo y el desarrollo de valores para triunfar en una cultura sana. Uno tiene que comportarse de una manera que haga sentir orgullosa a la gente. Para ser un líder efectivo uno tiene que tener los más altos estándares éticos. Uno tiene que ser un modelo y debe crear una atmósfera de conducta ética en toda la Organización.

**CONTROL.-** Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes y programas. El proceso básico de control

implica tres pasos: Establecimiento de normas. Medición del desempeño basándose en esas normas. Corrección de las variaciones respecto de normas y planes.

**ESTABLECIMIENTO DE NORMAS:** Las normas son criterios obligatorios de desempeño. Entre los tipos de normas se encuentran las disposiciones legales, los reglamentos, acuerdos, resoluciones, manuales, etc.

**MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO:** Se miden los logros alcanzados, se comparan las previsiones para determinar las desviaciones y sus causas; en esta actividad intervienen diversos factores internos o externos.

La planeación para establecer ciertos objetivos y de qué manera van a desarrollarse. Determinar los objetivos y metas de la empresa. Pronosticar los problemas que se podrían dar en el futuro.

- Crear políticas para la empresa Designar las tareas para lograr ciertas metas y objetivos.
- La organización con el fin de distribuir ciertas actividades o funciones a los trabajadores.
- Creación de organigrama Enfatizar las funciones de cada puesto Aclarar los requisitos que debe poseer el puesto Seleccionar a los individuos en el puesto idóneo Proveer facilidades personales y otros recursos.

- La dirección con el fin de guiar como deben llevarse a cabo las funciones  
Comunicación efectiva Motivación a los empleados para que cumplan sus funciones  
con eficacia y eficiencia Incentivar a los miembros de la empresa para que exploten  
su mayor potencial Recompensar y satisfacer las necesidades de los empleados a  
través de su esfuerzo en el trabajo Existencia de poder de liderazgo.
- El control para apreciar los resultados Realizar una comparación con los planes  
generales que se han llevado a cabo Sistema de evaluación de resultados contra los  
estándares de desempeño Sugerir las acciones correctivas cuando sean de mayor  
utilidad Acordar el control a la luz de los resultados del control.

### **IMAGEN EMPRESARIAL**

Imagen es un término polisémico (palabra con diferentes significados). En este caso nos referiremos a la imagen empresarial, entendiendo por tal, la idea que la sociedad se forma de ella, en cuanto a su calidad y prestigio, y la que tienen los propios miembros de la empresa. Se la llama también imagen corporativa.

La imagen que poseen sus integrantes puede diferir de lo que se percibe en el exterior, pues lo que la empresa es, realmente, puede resultar tergiversado por campañas publicitarias y otras técnicas de marketing, aunque si esto es mentiroso, no podrá sostenerse en el tiempo, y a pesar de la publicidad engañosa, la imagen de la empresa decaerá.

Tener una buena imagen atrae a la clientela, asusta a la competencia y la induce a retirarse o plantearse nuevas estrategias; y por lo tanto genera ganancias, para lo cual debe trabajarse mucho sobre el tema y sostenerse en el tiempo, pues justamente la competencia también trabajará para mejorar su imagen.

Cuando a alguien se le habla de determinada empresa, muchas veces representada por su nombre comercial o su marca, se le vienen a la mente justamente imágenes, pensamientos o representaciones (es caro, es barato, es de buena o mala calidad, es confiable o no lo es, realiza o no aportes solidarios, etcétera), eso es lo que se llama imagen de la empresa. Algunos hechos pueden hacer variar la imagen que la empresa poseía hasta entonces, por ejemplo, si existe una denuncia contra ella por evasión fiscal, o por venta de productos en mal estado, o por problemas en los servicios, especialmente si toman estado público a través de los medios masivos de comunicación.

Las empresas deben realizar trabajos de diagnóstico sobre la imagen actual de la empresa, por ejemplo, a través de encuestas, y luego diseñar campañas para elevarla, evaluando cuáles son las más eficaces, de acuerdo a los costos, y al público que se pretenda captar, tratando de crear una buena imagen.

## **2.2 MARCO REFERENCIAL**

### **2.2.1 Antecedentes Investigativos**

Dentro del marco de las investigaciones realizadas en las consultas bibliográficas, así como también las bibliotecas virtuales, en las que se encontró la producción de investigaciones realizadas como se detalla a continuación:

- **TEMA**

**“INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL “PEDRO MONCAYO” DE LA CIUDAD DE IBARRA EN MEJORA**

## **DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN EL AÑO 2011. PROPUESTA ALTERNATIVA**

- **Conclusiones**

- La empresa no tiene una estructura organizacional adecuada, además no existe una segregación de funciones correcta en los procesos de gestión administrativa.
- Existe personal que cumple doble función, ya que no se ha distribuido de manera correcta las funciones que desempeña cada uno de ellos.
- La escases de capacitación del personal, ocasiona que la información no actualizada en cuanto a la gestión administrativa, no se lleve de acuerdo a las necesidades de la empresa
- La mayoría del personal que labora en la empresa, no cuenta con un seguro y por ende no cuenta con los beneficios que entregan estas instituciones.

- **Recomendaciones**

- Desarrollar e implementar un código de ética y un manual de procedimiento que ayuden a la empresa a que sus operaciones sean realizados bajo un mismo esquema, y con un secuencia adecuada y lógica además que le permita realizar los mismos en



el menor tiempo posible, con el fin de llevar un manejo eficaz, eficiente y económico de todos los recursos de la empresa

- El Gerente debe promover la difusión de los objetivos empresariales y las políticas de trabajo a todo el personal que labora, para que ellos desarrollen sus operaciones en función del cumplimiento de los mismos.
- Realizar un programa de capacitación para el personal que labora en la Gestión administrativa para que el personal labore de manera eficiente y actualizada.
- Asignar a una persona que se haga a cargo de los requerimientos que necesita el personal que labora dentro de la empresa para que obtenga sus beneficios de ley.

**Autores:** Campos Encalada Segundo Fernando Loza Chávez Pedro Manolo

**Institución:** Universidad Técnica Del Norte Facultad De Educación, Ciencia Y Tecnología

- **TEMA**

**“PROYECTO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA EXPORTACIÓN DE QUINOA HACIA ESTADOS UNIDOS PERIODO 2010-2014”**

- **Conclusiones**

- La quinua es un sesudo cereal utilizado desde la época de nuestros aborígenes, esta semilla hoy en día tiene una gran acogida en el mercado internacional debido a sus altos niveles de nutrientes que contiene.

- Magap busca ampliar la oferta exportable de esta semilla a través de los programas de incentivo a los productores, se prevé que para el año en curso se cultive alrededor de 15.000 hectáreas.
  
- Según estudios han determinado que mediante el consumo de quinua se puede prevenir enfermedades como el cáncer y erradicar la desnutrición en el mundo, por tal razón se lo ha denominado “ El grano de Oro”.
  
- La quinua se encuentra en constante crecimiento económico tanto en los volúmenes exportados como en precio a nivel mundial, países como Perú y Bolivia ofertan al mundo 60.000 toneladas por año.
  
- Esta semilla tiene niveles considerables de consumo en países como en Estados Unidos, Alemania, Francia y Holanda, pero en Ecuador el consumo de quinua por persona no supera el 1% del total producido.
  
- A través de la Ley de Preferencias Arancelarias Andinas Ecuador puede exportar la quinua bajo 0% de aranceles lo que permite ser más competitivo.
  
- Con respecto a los resultados financieros se puede decir que tiene una rentabilidad alta. En lo que respecta al estado de pérdidas y ganancias su resultado arroja utilidad de \$85.766,69 en el primer año, asimismo para el VAN su resultado es positivo \$472.171,08.

- **Recomendaciones**

Con el fin de mejorar la comercialización de este sector en los mercados internacionales, se indican a continuación las siguientes recomendaciones:

- Es necesario que exista la creación de nuevos consorcios que permitan una mayor producción sin abaratar los costos que implique el cultivo.
- Es importante desarrollar acciones con el fin de fortalecer la demanda interna de la quinua, esto se puede obtener a través de programas impulsados por los municipios y gobierno, cuya finalidad sea destacar la quinua como un alimento principal en la comida Ecuatoriana.
- Aperturar mas programas de financiamiento y capacitación que ayuden a los pequeños agricultores a mejorar su producción local y por ende su economía.
- Generar y establecer información del mercado nacional de la quinua, la cual permita al productor y consorcios a reorientar su producción actual en función a las necesidades y exigencias del mercado internacional.

**Autores:** José Vera Moncayo

**Institución:** Universidad De Guayaquil Facultad De Ciencias Económicas

### **2.2.2 Categorías De Análisis**

**Conclusión:** El panorama sobre diseño e implementación de sistemas de gestión administrativa es alentador, cada vez más empresas especialmente de este sector productivo, están en busca de como optimizar recursos administrativos, financieros y humanos, para lo cual se dan la tarea de detectar sus puntos críticos en todo el proceso administrativo que compone la empresa.

Y a través de un sistema de gestión procuran solucionar sus falencias, apoyados en la gestión, control y evaluación tanto de la empresa y el personal en general.

El mercado en el país, día a día exige nuevos riesgos; la globalización, la libre competencia, entre otros, requiere administradores con disposición a asumir retos. Una de estas herramientas es el sistema de gestión administrativa, que es la finalidad del presente trabajo de investigación. Los antecedentes investigativos sobre sistemas de gestión administrativa se enfocan al diseño e implementación de este recurso. Se propenderá por aportar al tema aspectos específicos en materia de gestión al sector textil, en un ambiente fronterizo donde la dinámica de intercambio comercial de estos productos es alta y la variabilidad del dólar hace que todo suceda en un marco de incertidumbre financiera

## **2.3 POSTURA TEORICA**

### **HISTORIA DE LA ADMINISTRACIÓN**

“La administración y las actividades organizadas, han existido desde hace miles de años, pues las pirámides de Egipto y la Muralla China, son pruebas de que proyectos de gran envergadura, que empleaban a miles de personas fueron llevados a cabo.”(Lopez Vega , 2013, pág. 9)

Las pirámides resultan ser un ejemplo interesante, pues la construcción de una sola pirámide ocupó a miles de personas durante varias décadas. ¿Quién era el encargado de indicar lo que tenía que hacer cada trabajador? ¿Quién se aseguraba que hubiera suficientes piedras a la mano, para que los obreros siguieran trabajando? La respuesta a estas preguntas es: los gerentes, sin importar cómo se les llamara en ese entonces, alguien tenía que planear lo que se haría, organizar a las personas y los materiales que se utilizarían, así como guiar a los trabajadores y controlarlos. (Lopez Vega , 2013, pág. 9)

Este ejemplo muestra que las actividades organizadas y los administradores han estado presentes antes de la Revolución Industrial. Sin embargo, apenas el siglo pasado, la administración se volvió objeto de investigaciones sistemáticas y se ha convertido en una disciplina formal. (Lopez Vega , 2013, pág. 9)

## **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. En otra concepción, gestión es definida como “el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.(Campos Encalada & Loza Chávez , 2011, pág. 14)

La administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”. (Campos Encalada & Loza Chávez , 2011, pág. 14)

“La capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. (Campos Encalada & Loza Chávez , 2011, pág. 14) “Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”. (Campos Encalada & Loza Chávez , 2011, pág. 14)

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es importante que estén relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son: (Campos Encalada & Loza Chávez , 2011, pág. 14)

- Planeación
  
- Organización
  
- Recursos Humanos
  
- Dirección y control (Campos Encalada & Loza Chávez , 2011, pág. 15)

De acuerdo a Beltrán (2008) “es el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro previamente establecido. El concepto de gestión está asociado al logro de los resultados, por eso es que no se debe entender como conjunto de actividades sino de logros”.

“El proceso de gestión es el conjunto de las acciones, transacciones y decisiones que la organización lleva a cabo para alcanzar los objetivos 50 propuestos (fijados en el proceso de planificación), que se concretan en los resultados” (Melnik & Pereira, 2006, p. 174) El Diccionario Enciclopédico Plaza & Janes (2007) señala que la “Gestión es la acción y efecto de administrar, buscar ganar, hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de su deseo cualquiera”.

De acuerdo a lo anterior y a conceptos previos adquiridos en los cursos de administración, se puede decir que “planificación hace alusión a la elaboración de objetivos y líneas de acción para su logro, Organización es el diseño de tareas, adjudicación de responsabilidades y autoridad, manejo de personas y coordinación de esfuerzos para buscar la consecución de los objetivos, establecimientos de las estructuras formales de división del trabajo dentro del subsistema, determinar, enumerar y definir las actividades requeridas la responsabilidad de realizarlo.

Control permite que los resultados y rendimientos obtenidos estén dentro del intervalo marcado y en relación a esto tomar las medidas necesarias para corregir lo planeado, su información se toma directamente de las operaciones.

## **GESTIÓN POR COMPETENCIAS**

“Este tipo de gestión crea una estrategia para administrar los recursos humanos de una organización y alinearlos con la estrategia del negocio. Cuando esta modelización se hace correctamente, conforma un sistema de ganar – ganar, ya que es beneficiosa tanto para la empresa como para sus colaboradores”. (Alles, 2006).

Este tipo de gestión será implementado en la propuesta del presente trabajo para administrar el talento humano, y adaptarlo a las necesidades de la industria textil presente en la ciudad de Tulcán. Competencias “Las competencias son repertorios de un comportamiento que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace más eficaces en una situación determinada. Estos comportamientos son observables en la realidad cotidiana del trabajo, e igualmente es situaciones de test. Ponen en práctica, de forma integrada, aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos adquiridos” (Levy, 2006)

(Spencer & Spencer 2003) agrupan las características de los tipos de competencia como sigue: “Motivación. Las cosas que una persona piensa o desea consistentemente y esto causa realizar una acción Características. Características físicas y respuestas consistentes a situaciones o información. Concepto de uno mismo. Las actitudes, valores o imagen propia de una persona. Habilidad. La capacidad para desempeñar cierta tarea física o mental” (Alles,2006)

Para dirigir el trabajo en un sistema de gestión por competencias, sugiere: “Agrupar las competencias por sus características dentro de dos macro conceptos, denominando como competencias técnicas a aquellas relacionadas con conocimientos o destrezas aprendidas por formación académica o experiencia laboral; y competencias de gestión a aquellas relacionadas con características personales como motivación, valores y actitudes que marcan las diferentes formas de reacción de una persona ante determinados sucesos”.

## **ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La práctica de administración ha existido desde los tiempos más remotos, los relatos Judío – Cristianos de Noé, Abraham y sus descendientes, indican el manejo de grandes números



de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos, desde la construcción de alcas a gobernar ciudades y ganar guerra, muchos textos administrativos citan a Jetro el suegro de Moisés como el primer consultor administrativo, él enseñó a Moisés los conceptos de delegación, la administración por excepción y el alcance del control. Las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, Grecia, Roma mostraron los resultados maravillosos de una buena práctica administrativa en la producción de asuntos políticos, el advenimiento de Frederick, W. Taylor y la escuela de administración científica, iniciaron el estudio general de administración como disciplina. (Campos Encalada & Loza Chávez , 2011, pág. 15)

## **ADMINISTRACIÓN EN LA EDAD ANTIGUA**

La administración como disciplina es relativamente nuevo la historia del pensamiento administrativo es muy antigua ya que esta nace con el hombre pues en todos los tiempos ha habido la necesidad de coordinar actividades. (Campos Encalada & Loza Chávez , 2011, pág. 16)

Tomar decisiones y de ejecutar: de ahí que en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la antigüedad y que pueden observarse en el código de Hamurahi, en el nuevo testamento, así como en la forma de conducir los asuntos en la Antigua Grecia, Egipto, Roma y China, en donde se encuentran vestigios del proceso administrativo. (Campos Encalada & Loza Chávez , 2011, pág. 16)

En Egipto existía un sistema administrativo amplio con una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión, aquí se creó el primer sistema de servicio civil. (Campos Encalada & Loza Chávez , 2011, pág. 16)

La administración del Imperio Romano se caracterizó por la descentralización. (Campos Encalada & Loza Chávez , 2011, pág. 16)

## **DEFINICIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La administración se define “como el proceso de trabajar con las personas y con los recursos para cumplir con los objetivos organizacionales; los buenos administradores llevan a cabo estas funciones de forma eficaz y eficiente” (Hidalgo Copara, 2016, pág. 22)

La gestión administrativa es el “Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. (Hidalgo Copara, 2016, pág. 22)

La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros. (Hidalgo Copara, 2016, págs. 22-23)

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

## **IMAGEN EMPRESARIAL**

Independientemente del tamaño o del sector cualquier empresa comercializa productos o servicios con el fin de optimizar sus ventas. Para ello, necesita gestionar áreas diversas de forma coordinada. Una de estas es la relacionada con la imagen que proyecta la empresa hacia el exterior. Así, la imagen de una empresa se centra en comunicar ideas y valores para ganar la confianza de los consumidores.

En la terminología empresarial esta función es conocida como la imagen corporativa. De alguna manera, una empresa es como un individuo, en el sentido de que la imagen que proyecta alguien es un elemento crucial, pues su aspecto juega un papel a la hora de ser valorado por los demás.

La imagen empresarial se podría definir como la percepción de una empresa por parte de los potenciales consumidores a partir de imágenes, formas y colores. Sin embargo, también es

posible hablar de la imagen interna de una empresa, es decir, cómo es percibida por los propios trabajadores.

El nombre de una empresa (el naming) es su marca de presentación. Los profesionales del marketing intentan crear nombres adecuados (fáciles de recordar, sugerentes, sonoros y que representen a la entidad).

La creación de logotipos es un apartado importante, ya que es el elemento que identifica la marca. En este sentido, hay que tener en cuenta que el logotipo está presente en letreros, anuncios, paquetería y en todo tipo de soportes (por ejemplo en la vestimenta de los empleados).

Algunas empresas disponen de manuales corporativos, en los cuales se plasma todo lo relacionado con la imagen. Pensemos en una multinacional y la necesidad de presentar una idea homogénea e identificable en los distintos países.

## **MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA**

Una empresa necesita tener su propia personalidad y, en consecuencia, una identidad. Los manuales corporativos determinan una estrategia global que afecta a cuestiones de todo tipo: la marca, los colores, la tipografía o la terminología empleada. Y todo ello con coherencia, pues no tendría sentido que una tipografía comunicase algo y un color transmitiera un concepto contrario.

La identidad corporativa es relevante porque supone una forma de simplificar un mensaje. Dicho con otras palabras, se trata de comunicar lo mejor posible a partir de los elementos más idóneos. Los especialistas en comunicación e imagen empresarial coinciden en una idea: una buena imagen no garantiza el éxito pero sin duda ayuda a conseguirlo.

Los propósitos de la gestión administrativa son:

- Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
  - Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica).
  - Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.
  - Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos.
- (Hidalgo Copara, 2016, pág. 23)

La gestión administrativa en una empresa educativa es la base fundamental para el desarrollo, debido a que en ella se forman seres humanos que buscan conocimientos pero también aprecian el desarrollo de las actividades que aportan al crecimiento de la institución.

(Hidalgo Copara, 2016, pág. 23)

Para que la administración sea lo que es hoy día, es un hecho que existieron personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentran: Confucio: Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la Administración pública recomendando:

- a. Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.
- b. Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidismo.
- c. Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas desinteresadas y capaces. Adán Smith: enunció el principio de la división del trabajo considerándolo necesario para la especialización y para el aumento de la producción. Henry Metcalfe: Se distinguió por implantar nuevas técnicas de control administrativo e ideó una nueva manera de control considerada como muy eficiente.
- d. Publicó un libro titulado "El Costo de Producción y la Administración de Talleres Públicos y Privados, considerada como una obra precursora de la administración científica. Woodrow Wilson hizo una separación entre política y Administración y le dio el calificativo de ciencia a la administración propugnando su enseñanza a nivel universitario.

Frederick W. Taylor: se le considera padre de la administración científica; Taylor trabajó entre los años 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y

aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano, ya que según criterio, los trabajadores "En lugar de emplear todo su esfuerzo a producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos hacen deliberadamente los menos que pueden", además promovió que las fuentes de empleo aumentarían la paga a los trabajadores más productivos.

## **LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA EMPRESA**

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. (Hidalgo Copara, 2016, pág. 23)

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos; además Una buena gestión administrativa representa el camino hacia el éxito de un negocio no importando su tamaño, actividad o capital. (Hidalgo Copara, 2016, págs. 23-24)

## **COMPONENTES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La administración representa una herramienta vital en todos los cambios de la vida moderna. Desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una

empresa; el planeamiento, la organización, la dirección y el control; desempeñadas para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. (Hidalgo Copara, 2016, pág. 24)

- La planeación establece los objetivos con orden y sentido común.
- La organización coordina los recursos materiales y humanos.
- La dirección describe cómo el administrador debe orientarse a las personas e influir en ellas.
- El control, supervisa el trabajo de otros y los resultados obtenidos para asegurar que se alcancen los propósitos tal como fueron planeados. Cada uno de estos componentes tiene una interrelación permanente para que la gestión sea eficiente, como se observa en el siguiente gráfico. (Hidalgo Copara, 2016, pág. 24)

La Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no sólo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: rapidez, conductas de personal: no sólo el qué sino el cómo. Carina Rey Martin promueve sobre la satisfacción de usuarios y cómo esto influye en la gestión de calidad de una biblioteca. La satisfacción del usuario: un concepto en alza, donde Rey Martin, propone incluir la satisfacción emocional del usuario dentro de las tendencias de evaluación al medir la satisfacción del usuario.



**FIGURA 1. COMPONENTE DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**



**Elaborado: Autora**

## **PLANEACIÓN**

La planeación es el primer componente de la gestión administrativa, que se define como: “Función de administrar una sistemática toma de decisiones sobre las metas y las actividades que un individuo, un grupo, una unidad de trabajo o la organización entera se propone (Hidalgo Copara, 2016, pág. 25)

La planeación es una función de todos los gerentes, aunque el carácter y el alcance de la planeación varían con la autoridad de cada uno y con la naturaleza de las políticas y planes establecidos por los superiores. Si a los gerentes no se les permite cierto grado de libertad o discreción y responsabilidad en la planeación, no serán verdaderos ejecutivos.

Si se reconoce la generalización de la planeación, es más fácil comprender por qué algunas personas hacen una distinción entre la elaboración de políticas (el establecimiento de normas para la toma de decisiones) y la administración, o entre el "gerente" y el

"administrador" o "supervisor". Un gerente debido a su autoridad o posición en la organización, puede hacer más, planeación que otro o una planeación más importante, o bien, la planeación de uno puede ser más básica y aplicable a una porción más grande de la empresa que la de otro. Sin embargo, todos los gerentes (desde presidentes hasta supervisores de primer nivel) hacen planes. Hasta el jefe de una cuadrilla de trabajadores de carretera o de un grupo de obreros en una fábrica planea en un área limitada bajo reglas y procedimientos bastante estrictos.

Es interesante observar que en los estudios de satisfacciones laborales, un factor principal del éxito de los supervisores en el nivel inferior de la organización era el grado de su habilidad para planear.

Aunque todos los gerentes planean, el programa de trabajo para los supervisores de primera línea difiere del plan estratégico desarrollado por los gerentes de alta dirección.

Roger Smith, el presidente de la General Motors planeó la gran estrategia de producir automóviles pequeños en Japón y en Corea. Aunque los ejecutivos de alto nivel planean la dirección general de una organización, los gerentes a todos los niveles deben preparar sus planes para que contribuyan a los propósitos generales de la organización.

Planeación es la determinación del rumbo hacia el que se dirige la organización y los resultados que se pretende obtener mediante el análisis del entorno y la definición de estrategia para minimizar riesgos tendientes a lograr la misión y visión organizacional con una mayor probabilidad de éxito. (Hidalgo Copara, 2016, pág. 25)

La planeación parte de las respuestas dadas a las siguientes interrogantes:

¿Qué se va a hacer?

¿Cuándo se ejecutará el plan?

¿Quién o quiénes iniciarán y operarán el plan?

¿Para qué se realizará el plan? ¿Dónde se realizará el plan?

¿Cómo se realizarán las actividades para cumplir el plan? (Hidalgo Copara, 2016, pág. 25)

El proceso de planeación incluye una serie de pasos que en secuencia lógica permiten alcanzar los objetivos.

**1.- La planeación es un proceso permanente y continuo:** no se agota en ningún plan de acción, si no que se realiza continuamente en la empresa. En algunos autores, la planeación es más una actitud de mentalidad orientada hacia el futuro que un conjunto de planes y programas de acción.

**2.- La planeación esta siempre orientada hacia el futuro:** la planeación se halla ligada a la previsión, aunque no debe confundirse con esta. En el fondo, la planeación es una relación entre tareas por cumplir y el tiempo disponible para ello, el aspecto de temporalidad y de futuro se encuentra implícito en el concepto de planeación. Dado que el pasado ya no es y el presente deja de ser, la planeación debe preocuparse por el futuro.

**3.- La planeación busca la racionalidad en la toma de decisiones:** al establecer esquemas para futuro, la planeación funciona como un medio orientador del proceso decisorio, que le da mayor racionalidad y disminuye la incertidumbre inherente en cualquier toma de decisión. En cierto sentido, la planeación limita las alternativas de decisión y reduce gran parte de la libertad para decidir, pero en compensación infunde mayor dosis de seguridad y consistencia en las elecciones realizadas.

**4.- La planeación busca seleccionar un curso de acción entre varias alternativas:** la planeación constituye un curso de acción escogida entre varias alternativas de caminos potenciales. Cuando se selecciona un curso de acción que prosigue en el tiempo, se dejan a un lado todas las alternativas que fueron rechazadas por algún motivo o razón. Aunque el curso de acción seleccionado puede tener duración corto, mediano o largo plazo y amplitud desde la empresa como totalidad hasta determinada unidad de trabajo- muy variable, su elección debe estar siempre en función de las consecuencias futuras y de las posibilidades de ejecución y realización.

**5.- La planeación es sistémica:** la planeación debe tener en cuenta el sistema y los subsistemas que lo conforman; debe abarcar la organización como totalidad (si la planeación se elaboró en el nivel organizacional) o una unidad como totalidad (si se elaboró en el nivel de ejecución). Esto significa que la planeación debe tener en cuenta la totalidad de la empresa, el órgano o la unidad para la cual se elaboró, sin omitir las relaciones externas e internas.

**6.- La planeación es repetitiva:** incluye pasos o fases que se suceden. Es un proceso que forma parte de otro mayor: el proceso administrativo. Dado que la planeación se proyecta

hacia el futuro, debe ser suficientemente flexible para aceptar ajustes y correcciones, a medida que se vaya ejecutando. La planeación debe ser iterativa, pues supone avances y retrocesos, alteraciones y modificaciones, en función de los eventos e inesperados que ocurran en los ambientes interno externo de la empresa o de la unidad.

**7.- La planeación es una técnica cíclica:** la planeación se convierte en realidad a medida que se ejecuta. A medida que va ejecutándose, la planeación permite condiciones de evaluación y medición para establecer nueva planeación con información perspectivas más seguras y correctas. Así mismo, reduce la incertidumbre y aumenta la información.

**8.- La planeación es una función administrativa que interactúa con las demás:** está estrechamente ligada a las demás funciones – organización, dirección y control -, sobre las que influye y de las que recibe influencia en todo momento y en todos los niveles de la organización.

**9.- La planeación es una técnica de coordinación e integración:** permite la coordinación e integración de varias actividades para conseguir los objetivos previos. Dado que la eficacia se haya ligado al logro de los objetivos deseados, es necesario integrar, sincronizar y coordinar las diversas actividades de los distintos órganos o unidades para conseguir los objetivos finales. La planeación permite esa coordinación e integración.

**10.-La planeación es una técnica de cambio e innovación:** constituye una de las mejores maneras deliberadas de introducir cambios e innovaciones en una empresa, definidos y seleccionados con anticipación y debidamente programados para el futuro

**¿Cuáles son las ventajas de la planeación?**

- Requiere actividades con orden y propósito:

Se enfocan todas las actividades hacia los resultados deseados y se logra una secuencia efectiva de los esfuerzos. Se minimiza el trabajo no productivo. Se destaca la utilidad del logro. La diferencia es la utilidad del logro. La planeación distingue entre la acción y el logro.

- Señala la necesidad de cambios futuros:

La planeación ayuda al gerente a visualizar las futuras posibilidades y a evaluar los campos clave para posible participación. Capacita al gerente a evitar la entropía o tendencia a dejar que las cosas corran, a estar alerta a las oportunidades, y a ver las cosas como podrían ser, no como son.

- Contesta a las preguntas "y qué paso sí...":

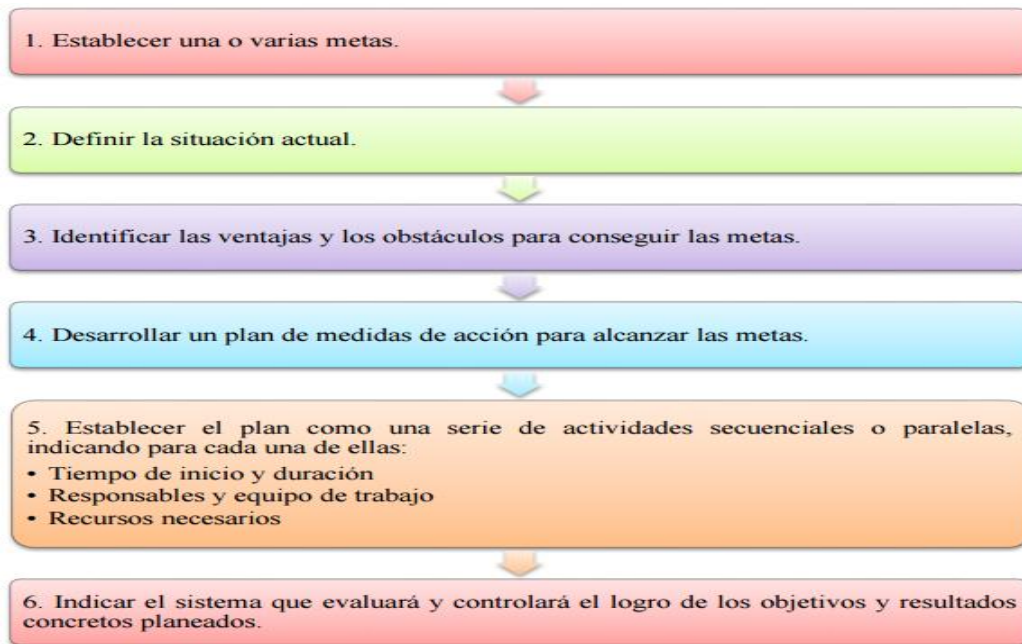
Tales preguntas permiten al que hace la planeación ver, a través de una complejidad de variables que afectan a la acción que desea emprender.

- Proporciona una base para el control:

Por medio de la planeación, se determinan las fechas críticas desde el principio y se fijan la terminación de cada actividad y las normas de desempeño, estas sirven de base de control.

- Ayuda al gerente a obtener status: La planeación adecuada ayuda al gerente a proporcionar un a dirección confiada y agresiva, capacita al gerente a tener a la mano todo lo necesario evitando que se diluyan o se anulen sus esfuerzos.

## FIGURA 2. PROCESO DE PLANEACIÓN



**Elaborado: Autora**

## ORGANIZACIÓN

Se refiere a la estructura y utilización de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos previamente establecidos en la planificación. (Anzola Roja, 2010, pág. 95)

Una empresa para alcanzar los objetivos planteados. La organización comprende el siguiente proceso: Detallar el trabajo División del trabajo Combinación de tareas Coordinación del trabajo Seguimiento y organización. (Anzola Roja, 2010, pág. 95)

Los diferentes recursos y actividades o funciones de la empresa no pueden ser coordinados ni dirigidos de la forma que conviene a la consecución de sus objetivos sin una estructura organizativa, que es el método teórico o marco conceptual de referencia por el que se dispone: qué hacer, cómo hacerlo, quién ha de hacerlo y cuándo debe hacerse. La organización es consecuencia o resultado del proceso de planificación, por medio del cual a

partir de unos objetivos que se configuran se identifican las funciones, actividades y trabajos a desarrollar para alcanzarlos, y se disponen los recursos Materiales y humanos necesarios para efectuarlos.

Organizar es el deliberado intento de adaptar medios para conseguir fines. El comportamiento de las organizaciones y de los individuos (o grupos de individuos) en las organizaciones está gobernado por programas.

Un programa es un conjunto racionalmente estructurado de medios para conseguir un determinado fin u objetivo. Para confeccionar los programas (generalmente planes más concretos u operativos) hay que partir del análisis medios-fines, siguiendo la técnica de descomposición o factorización del trabajo. Son muchos los modelos, tipos o estilos de organización susceptibles de ser utilizados en la práctica. Los prototipos más elementales son los siguientes:

1) organización lineal;

2) organización funcional;

3) organización en línea y staff, y

4) organización por comité. La conveniencia de un tipo u otro de organización depende de las circunstancias. Toda organización debe ser lo suficientemente flexible o adaptable, porque la empresa puede aumentar de tamaño y sus objetivos y circunstancias ambientales pueden también cambiar.



Conjunto de elementos (personas, medios, etc.) unidos bajo una misma estructura para la realización de una actividad común o para la persecución de un mismo objetivo

## **DIRECCIÓN**

La dirección se puede entender como la capacidad de guiar y motivar a los trabajadores para conseguir los objetivos de la empresa. En esencia, la dirección implica el logro de objetivos con y por medio de personas. (Anzola Roja, 2010, pág. 110)

**FIGURA 3. ELEMENTOS DE LA DIRECCIÓN**



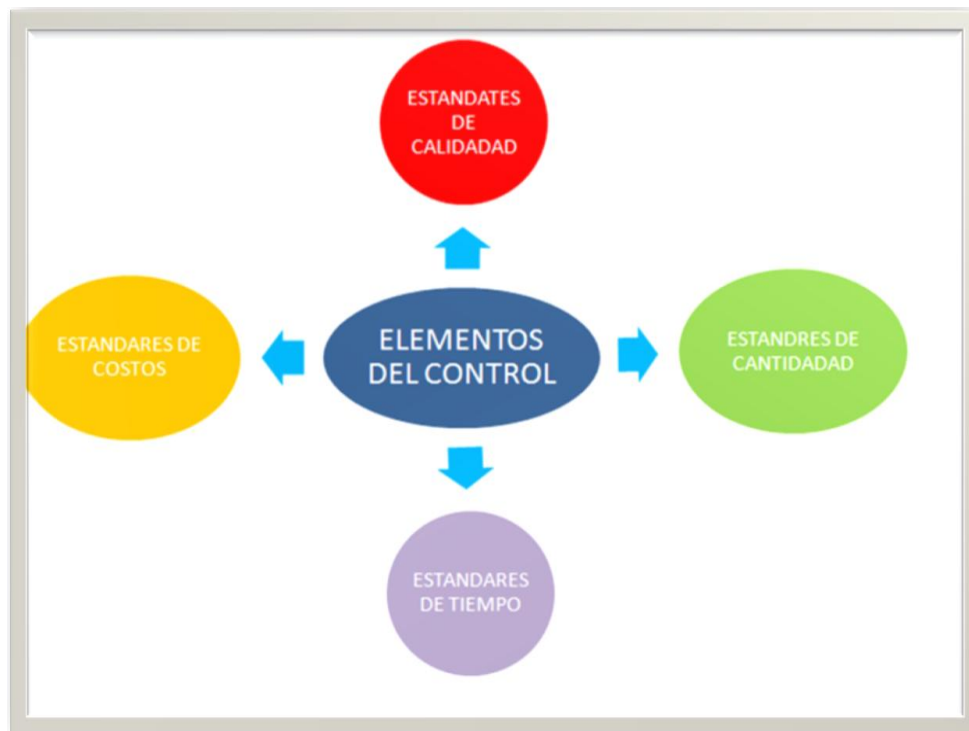
**Elaborado: autora**

## **CONTROL**

El control “consiste en la medición y corrección del rendimiento de los componentes de la empresa con el fin de asegurar que se alcancen los objetivos y planes ideados para su logro” (Anzola Roja, 2010, pág. 112)

El control tiene como principales actividades: retomar las metas que se ha establecido, recoger información sobre los resultados, comparar las metas con los resultados y corregir las desviaciones. (Anzola Roja, 2010, pág. 112)

**FIGURA 4. ELEMENTOS DEL CONTROL**



**Elaborado: Autora**

## **CONCEPTO DE EMPRESA**

Empresa es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer a los clientes bienes y/o servicios que, al ser vendidos, producirán una renta que beneficia al empresario, al Estado y a la sociedad en general. (Zapata Sánchez, 2011)

Es la entidad u organización que se establece en un lugar determinado con el propósito de desarrollar actividades relacionadas con la producción y comercialización de bienes y/o

servicios en general, para satisfacer las diversas necesidades de la sociedad. (Zapata Sánchez, 2011)

## **EMPRESAS PRIVADAS**

Son empresas en las que el capital es aportado por particulares, que asumen riesgos y están motivados por el deseo de conseguir beneficios económicos, mediante la satisfacción de alguna necesidad de orden general o social. (Zapata Sánchez, 2011)

Características de las empresas privadas:

El capital de las empresas privadas es propiedad de inversionistas privados, que buscan obtener un beneficio económico mediante la satisfacción de alguna necesidad. (Zapata Sánchez, 2011)

- Las empresas privadas desempeñan su actividad económica dentro del sector privado (que se distingue del sector público)
- Las empresas privadas asumen todos los riesgos inherentes a una actividad económica. (Zapata Sánchez, 2011)

En este tipo de empresas privadas, el capital pertenece al sector privado

Son aquellas que el capital permanecen al sector privado (personas naturales o jurídicas). (Zapata Sánchez, 2011)

## **EMPRESA SOCIEDAD ANÓNIMA**

La compañía anónima es una sociedad cuyo capital se encuentra dividido en acciones negociables, está formada por los aportes de los socios, que responden únicamente para el monto de su inversión expresa y evidente. (Zapata Sánchez, 2011)

Las características principales de este tipo de sociedades son:

- El capital autorizado estará determinado en la escritura de constitución.
- El monto mínimo del capital suscrito para esta clase de compañías es de \$800,00, el cual debe pagarse por lo menos la cuarta parte en el momento de su constitución (a futuro inmediato esta cifra se modificará)
- El capital se divide en acciones, cuyo valor nominal será de \$1,00 múltiplos de esta cifra. Las acciones se pueden transferir mediante nota de cesión y negociar por medio de las casas de valores o directamente.
- Dado el monto del capital, se pueden formar empresas relativamente grandes. (Zapata Sánchez, 2011)

El número de accionistas es regulado de acuerdo con lo siguiente:

- En las sociedades anónimas, por lo menos dos personas naturales o jurídicas.

- En las sociedades de economía mixta, uno de los accionistas debe ser el Estado o un organismo del sector público y otro del sector privado.
- La administración del negocio puede ser ejercida por uno de los accionistas u otra persona ajena.
- El poder de decisión y el volumen de participación en utilidades o pérdidas están dados por el número de acciones.
- La responsabilidad de los accionistas es limitada, es decir responderán hasta por el monto de sus aportes de capital.
- La muerte, la insolvencia o separación de uno de los accionistas no es causal de disolución.
- La razón social debe estar seguida por las expresiones sociedad anónima, compañía anónima, compañía de economía mixta, o sus respectivas siglas. (Zapata Sánchez, 2011)

## **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Proceso que parte de especializar y dividir el trabajo para agrupar y asignar funciones a unidades específicas e interrelacionadas por líneas de mando, comunicación y jerarquía con el fin de contribuir al logro de objetivos comunes a un grupo de personas. (Zapata Sánchez, 2011)

La aplicación efectiva de una auditoría administrativa se fundamenta en la información que la sustenta y le da sentido. Este recurso incluye tanto la información sustantiva, generada por las áreas que cumplen con las tareas esenciales para la empresa, como la adjetiva, producida por las que soportan administrativamente el trabajo; así como la adjetiva producida por las que soportan administrativamente el trabajo.

Así como la correspondiente a los procesos, proyectos, funciones, niveles y enfoque estratégico. En todos los casos, su manejo puede realizarse en forma manual o digital, dependiendo de los recursos de tecnología que se utilicen. (Zapata Sánchez, 2011)

## **PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN**

El proceso de comercialización, abarca todas las actividades realizadas por un negocio, con el fin de vender sus bienes o servicios. Estas actividades se refieren a la lucha de las empresas por el mercado, la búsqueda de ideas para vender los productos, la imagen y publicidad que la compañía usará. (Zapata Sánchez, 2011)

## **POLÍTICAS**

Las políticas contables como los principios específicos, base, acuerdos reglas y procedimientos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros. (Zapata Sánchez, 2011)

## **EFICIENCIA**

Eficiencia es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos. (Chiavenato, 2010)

## **EFICACIA**

Es el grado en que los programas están alcanzando sus objetivos y los efectos esperados en una entidad, cumpliendo las metas, en términos de cantidad, calidad y oportunidad de los bienes y/o servicios producidos. (Chiavenato, 2010)

## **IMAGEN EMPRESARIAL**

### **DEFINICIÓN**

Imagen es un término polisémico (palabra con diferentes significados). En este caso nos referiremos a la imagen empresarial, entendiendo por tal, la idea que la sociedad se forma de ella, en cuanto a su calidad y prestigio, y la que tienen los propios miembros de la empresa. Se la llama también imagen corporativa. (Hidalgo Copara, 2016)

La imagen que poseen sus integrantes puede diferir de lo que se percibe en el exterior, pues lo que la empresa es, realmente, puede resultar tergiversado por campañas publicitarias y otras técnicas de marketing, aunque si esto es mentiroso, no podrá sostenerse en el tiempo, y a pesar de la publicidad engañosa, la imagen de la empresa decaerá. (Hidalgo Copara, 2016)

Tener una buena imagen atrae a la clientela, asusta a la competencia y la induce a retirarse o plantearse nuevas estrategias; y por lo tanto genera ganancias, para lo cual debe trabajarse mucho sobre el tema y sostenerse en el tiempo, pues justamente la competencia también trabajará para mejorar su imagen. (Hidalgo Copara, 2016)

Cuando a alguien se le habla de determinada empresa, muchas veces representada por su nombre comercial o su marca, se le vienen a la mente justamente imágenes, pensamientos o representaciones (es caro, es barato, es de buena o mala calidad, es confiable o no lo es, realiza o no aportes solidarios, etcétera), eso es lo que se llama imagen de la empresa. (Hidalgo Copara, 2016)

Algunos hechos pueden hacer variar la imagen que la empresa poseía hasta entonces, por ejemplo, si existe una denuncia contra ella por evasión fiscal, o por venta de productos en mal estado, o por problemas en los servicios, especialmente si toman estado público a través de los medios masivos de comunicación. (Hidalgo Copara, 2016)

Las empresas deben realizar trabajos de diagnóstico sobre la imagen actual de la empresa, por ejemplo, a través de encuestas, y luego diseñar campañas para elevarla, evaluando cuáles son las más eficaces, de acuerdo a los costos, y al público que se pretenda captar, tratando de crear una buena imagen. (Hidalgo Copara, 2016)

## **CARACTERÍSTICAS**

En la actualidad, la palabra imagen está siendo utilizada para definir gran cantidad de cosas o fenómenos. Esto es debido, principalmente, a la polisemia del término, y se puede comprobar en los espacios dedicados a imagen en las enciclopedias o diccionarios, en los que podemos encontrar diversas definiciones; la imagen se puede estructurar en tres grandes concepciones o nociones predominantes: (Hidalgo Copara, 2016)



a) La Imagen-Ficción

b) La Imagen-Icono, y

c) La Imagen-Actitud. (Hidalgo Copara, 2016)

## **IMAGEN FÍSICA**

La imagen física, también llamada imagen formal, es la que articulan en los públicos los objetos físicos, sean éstos comunicaciones directas o hechos comunicadores. La vestimenta de una persona, la forma del envase de un producto, el color o el estuche de un producto, y muchos hechos más, son entes generadores de imagen. El hecho físico es percibido de inmediato y en ese momento se transforma en un comunicador. Todos los hechos y actos personales o empresarios generan elementos que contribuyen a articular la imagen. Estos hechos comunican y de esa comunicación se generan creencias y asociaciones que contribuyen a articular la imagen, por eso a la hora de planificar la construcción de la imagen física, estos hechos deben tenerse en cuenta. (Hidalgo Copara, 2016)

## **IMAGEN ADMINISTRATIVA**

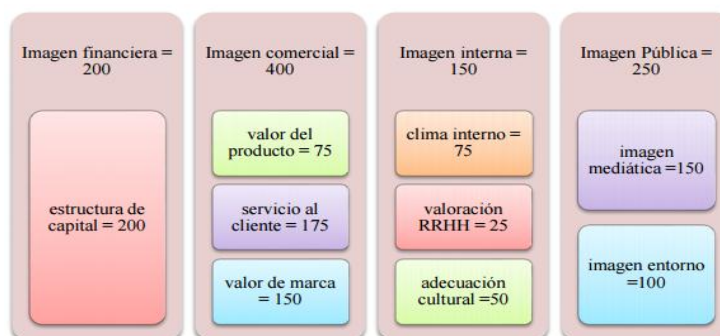
La imagen administrativa se relaciona con la gestión misma de la institución: interna, comercial, financiera y pública.

- Imagen interna o autoimagen se refiere a cómo se ve la institución desde dentro, engloba a la cultura de empresa, empleados y clima interno, responsabilidad hacia los empleados, subcontrataciones externas, el nombre, eslogan, logo, símbolos, emblemas, iconos, y demás elementos que representen a la empresa de la mejor manera. Imagen comercial: valor del producto y/o servicio al cliente y el valor de las marcas.
- Imagen financiera: reputación financiera de la institución.
- Imagen pública, es decir la imagen desde fuera. Incluye la imagen en los medios de comunicación y en la opinión pública, la responsabilidad hacia la sociedad. Los estudios. (Hidalgo Copara, 2016)

## VALORACIÓN DE LA IMAGEN EMPRESARIAL

La valoración de la imagen institucional tiene como objetivo determinar la importancia de cada uno de sus componentes. Uno de los modelos de valoración asigna 1000 puntos a la imagen institucional que es la suma de:

**FIGURA 5. VALORACIÓN DE IMAGEN EMPRESARIAL**



Elaborado: Autora

## **IMPORTANCIA DE LA IMAGEN EMPRESARIAL**

Una imagen corporativa profesionalmente desarrollada facilitará el trabajo futuro en todo lo que concierne a diseño de piezas para cualquier tipo de campaña o estrategia de mercadeo; ya han sido sentadas las bases a niveles profundos, en lenguaje concreto, mucho más sencillo de entender para cualquier profesional de la producción gráfica o audiovisual. (Hidalgo Copara, 2016)

Una imagen corporativa definida les otorgará coherencia a todas las comunicaciones, una cualidad muy valorada en el mundo comercial. Facilita y propicia la buena voluntad de clientes potenciales que aún no han entrado en contacto con los productos y/o servicios que oferta la empresa. (Hidalgo Copara, 2016)

Los empleados de una empresa con una imagen corporativa adecuada, sólida, atractiva y que cubra todos los aspectos mencionados, se sentirán amparados y representados, sentirán más confianza y apostarán más por el equipo que por sí mismos; estarían felices de sentirse parte de un "todo" que les gusta. Los proveedores tienden a dar más confianza y respeto a priori a empresas con imágenes corporativas profesionalmente desarrolladas y establecidas. (Hidalgo Copara, 2016)

## **RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA**

Exp. E Imp. Manobal C. Ltda. Es una empresa 100% agrícola, dedicada especialmente a los cultivos de banano y palma africana e incursionando en los últimos años en el cultivo de

madera. Nuestros productos son aptos para el consumo nacional y para exportarlos al mundo.

Como productora agrícola, Manobal, ha estado en constante crecimiento el mismo que nos ha dado los conocimientos necesarios para ser más eficientes en el uso de sus recursos. Las plantaciones cuentan con la infraestructura física y técnica necesaria para su funcionamiento y competitividad.

Exp e Imp. Manobal C. Ltda. Comenzó sus actividades como persona jurídica el 26 de enero de 1999 absorbiendo las propiedades agrícolas hasta ese entonces de propiedad de su principal el Sr. Jorge Manobanda Cedeño.

Sus plantaciones se encuentran en la costa ecuatoriana en la provincia de Los Ríos, zona tropical de clima privilegiado para toda clase de cultivos tropicales. Nuestro mayor compromiso es la Calidad para ello contamos con las certificaciones Rainforest Alliance y Global GAP, las mismas que respaldan nuestras políticas de cuidado del medio ambiente, protección de nuestros colaboradores y manejo adecuado de nuestros procesos productivos, dentro del cultivo que la empresa tiene son:

## **BANANO**

El 90% de nuestras plantaciones son de la variedad Meristemo y el 10% son de la variedad Cavendish, en la actualidad procesamos un promedio de 50.000 cajas semanales.

## **PALMA AFRICANA**

La mayor parte de nuestra producción de Palma Africana es de la variedad Iro y en menor proporción de la variedad Compacta, cosechamos entre 200 y 400 Toneladas semanales.

## **MADERA**

Con nuestros cultivos forestales entre los que tenemos Teca y Melina, contribuimos a la protección y conservación del medio ambiente, estamos cosechando alrededor de 25.000 patas.

## **Misión**

En Empresa Exp e Imp.Manobal C Ltda., producimos y comercializamos banano, palma Africana y Madera para atender a los diferentes mercados que demandan de estos productos. En el cumplimiento de nuestro objeto, practicamos una agricultura moderna acompañada con gestión gerencial y comercial, aplicación de buenas prácticas agrícolas, sostenibilidad y buscando siempre la rentabilidad de cada operación que permita maximizar el desarrollo y supervivencia de la Empresa, Empleados, Proveedores, Acreedores y Accionistas, mediante la satisfacción de sus Clientes.

## **VISIÓN**

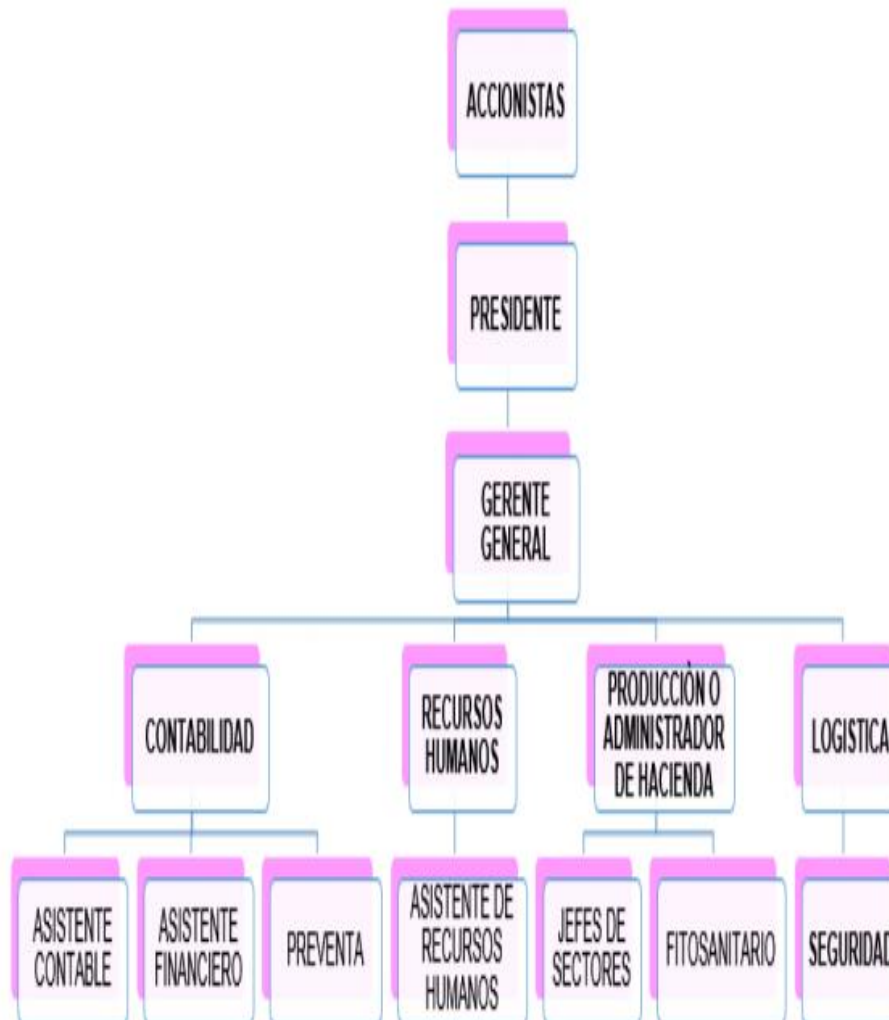
Exp e Imp.Manobal C Ltda. será en el año 2020 una de las organizaciones más grandes a nivel Nacional en exportación con productos producidos y certificados en buenas prácticas

agrícolas, dirigido bajo un modelo de gestión empresarial que genere un balance social y económico altamente positivo, y Accionistas satisfechos por el adecuado nivel de retorno de su inversión.

## **OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

- Dar valor agregado a productos agrícolas de la región para luego ser exportados
- Crear fuentes de empleo en la comunidad
- Equipar a la empresa con la maquinaria y equipo indispensable para obtener un producto de calidad de exportación
- Generar volumen altos de ventas periódicas y constantes
- Obtener financiamiento para incursionar en el comercio exterior de una manera permanente.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



## **2.4 HIPÓTESIS**

### **2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL O BÁSICA**

El análisis de la Gestión Administrativa de la Exp e Imp. Manobal C Ltda., permitirá conocer su incidencia en la imagen empresarial

### **2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

- El análisis de la gestión administrativa de la empresa Exp. E Imp. Manobal C. Ltda., determinará la correcta aplicación del proceso administrativo.
- La verificación de las políticas que se utilizan en la gestión administrativa permitirá alcanzar el cumplimiento de los objetivos de la empresa Exp e Imp. Manobal C. Ltda.
- La determinación del nivel de aceptación de la imagen empresarial de la empresa Exp e Imp. Manobal C. Ltda., permitirá tomar decisiones adecuadas.

### **2.4.3 VARIABLES**

#### **2.4.3.1 VARIABLE INDEPENDIENTE**

Gestión Administrativa



### 2.4.3.2 VARIABLE DEPENDIENTE

#### Imagen Empresarial

VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTALE
<b>VARIABLES Independientes:</b>  Gestión Administrativa en la Empresa Exp e Imp. Manobal	Conjunto de labores que se emprenden para alcanzar las metas u objetivos de la empresa con la ayuda de las personas y los recursos	Labores  Metas  Objetivos  Recursos humanos  Materiales  Financieros	Tipo de actividades programadas y cumplidas  Objetivos organizacionales, personal administrativo y c clientes potenciales , recursos materiales y recursos financieros	Encuesta:  Cuestionarios
<b>Variable dependiente:</b>  Imagen empresarial	Conjuntos, propiedades destacados extraídos de la realidad, tanto en los procesos identificatorios espontáneos	Atributos  Procesos  Programas	Eficiencia	Encuesta:  cuestionario

## CAPITULO III

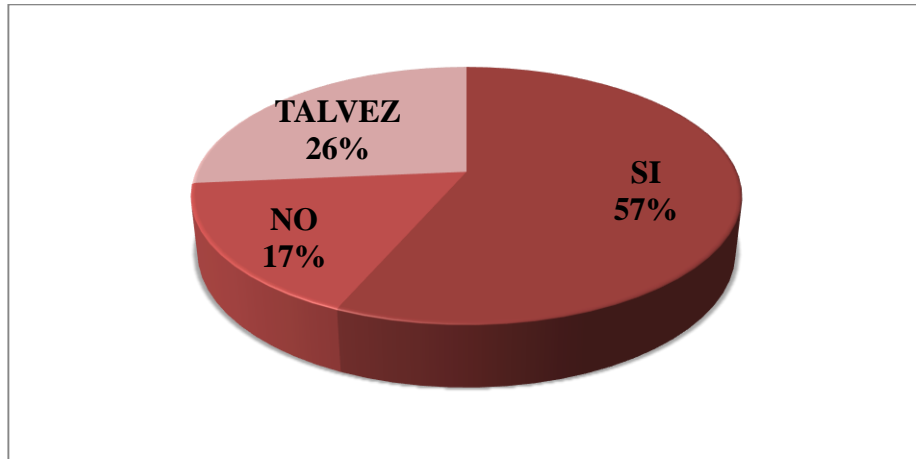
### 3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

**Hipótesis General.**-El análisis de la Gestión Administrativa de la Exp e Imp. Manobal C Ltda., permitirá conocer su incidencia en la imagen empresarial

<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TALVEZ</b>
<b>A Los clientes potenciales</b>			
1. ¿Cree usted que es necesario que en la empresa Exp. E Imp importadora manobal C ltda. Deba contar con un manual de procedimientos y funciones administrativas para mejorar el servicio?	<b>87</b>	<b>5</b>	<b>50</b>
2 ¿Cree usted que existen problemas de orden administrativo en la empresa Exp. E Imp importadora manobal C ltda.?	<b>72</b>	<b>20</b>	<b>50</b>
¿Cree Ud. que el personal que labora en la empresa en el área de producción dan un buen servicio al momento de laborar?	<b>20</b>	<b>72</b>	<b>50</b>
¿Cree usted que la gestión Administrativa de la empresa debe elevar planes para mejorar los servicios para sus clientes?	<b>142</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>321</b>	<b>97</b>	<b>150</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>57%</b>	<b>26%</b>	<b>26%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** MARIUXI CASTILLO INTRIAGO



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** MARIUXI CASTILLO INTRIAGO

De acuerdo a la encuesta queda comprobada la hipótesis ya que dan un resultado de un 57% siendo el porcentaje más alto manifestando que los Clientes Potenciales consideran mejorara si se aplica la organización documental en la Exp e Imp. Manobal C Ltda mejorará la imagen empresarial de la empresa.

### 3.1.1 PRUEBAS ESTADÍSTICAS APLICADAS

#### FORMULA

$$\frac{N}{e^2N - 1 + 1}$$

N=

N= 220

$$0,05^2 * (220 - 1) + 1$$

$$N = \frac{220}{1,5475}$$

$$N = 142$$

### MUESTRA GENERAL

Objeto	N°	%
<b>Personal Administrativo</b>	38	21.11%
<b>Clientes potenciales</b>	142	78.89%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

Resultados de la encuesta aplicada al Personal Administrativo y clientes potenciales administrativo de la empresa Exp. E Imp. Manobal C Lt

### 3.1.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

**Resultados de la encuesta aplicada a los Clientes Potenciales de la empresa Exp. E Imp importadora manobal C ltda.**

**1. ¿Cree usted que es necesario que en la empresa Exp. E Imp importadora manobal C ltda. Deba contar con un manual de procedimientos y funciones administrativas para mejorar el servicio?**

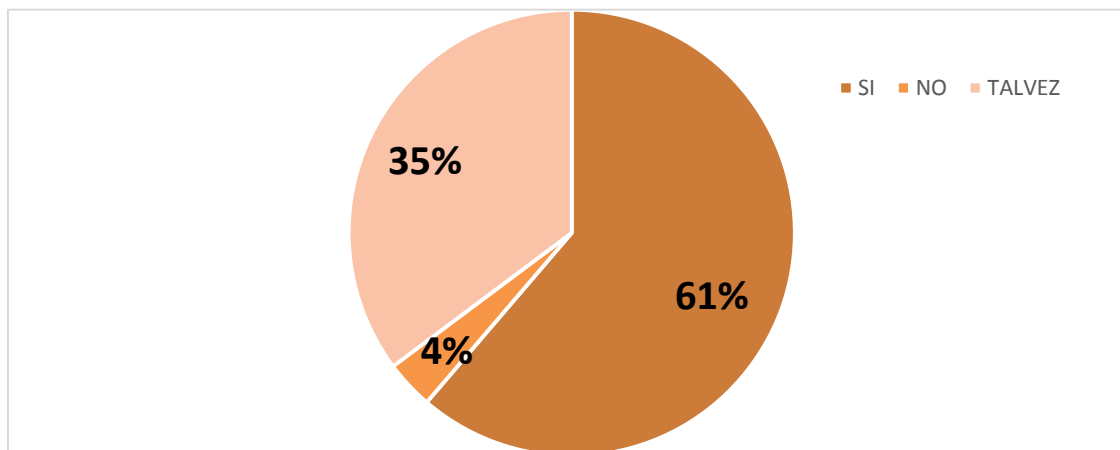
**TABLA N° 1**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	87	61%
NO	5	4%
TALVEZ	50	35%
TOTAL	142	100%

**Fuente: Exp. E Imp Importadora Manobal C ltda.?**

**Elaborado por: Mariuxi Castillo Intriago**

**GRAFICO N° 1**



**Fuente: Exp. E Imp Importadora Manobal C ltda.?**

**Elaborado por: Mariuxi Castillo Intriago**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.-** Los clientes respondieron el 56% que sí y el 44% que no en cuanto a la pregunta planteada. Los clientes en gran mayoría respondieron es necesario que la empresa Exp. E Imp importadora manobal C ltda. Deba contar con un manual de procedimientos y funciones administrativas para mejorar el servicio.

**2 ¿Cree usted que existen problemas de orden administrativo en la empresa Exp. E Imp importadora manobal C ltda.?**

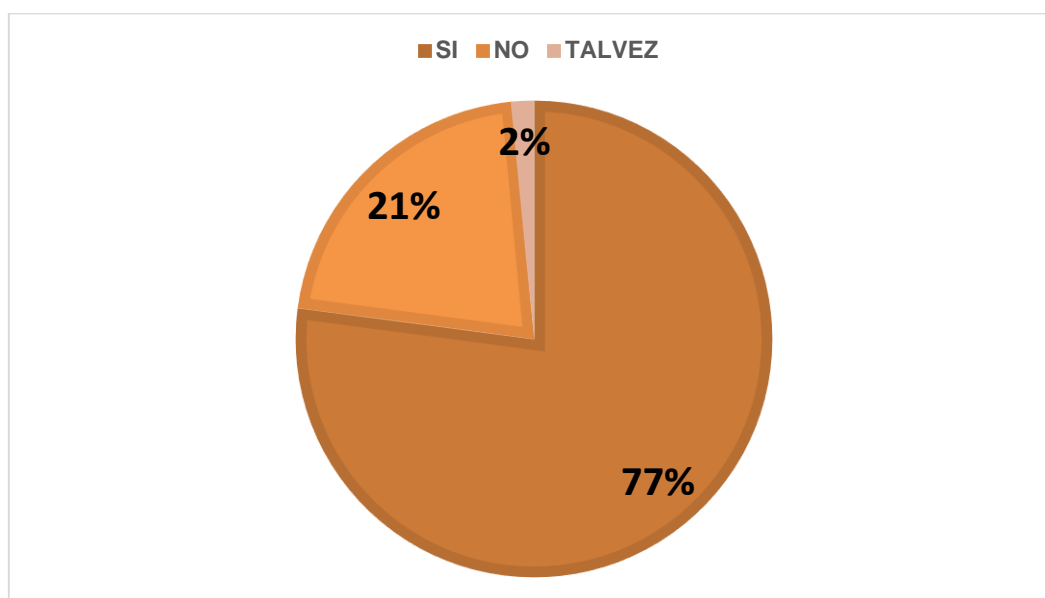
**TABLA 2**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	72	77%
No	20	21%
TALVEZ	50	2%
Total	142	100%

**Fuente: Exp. E Imp Importadora Manobal C ltda.?**

**Elaborado por: Mariuxi Castillo Intriago**

**GRAFICO # 1**



**Fuente: Exp. E Imp Importadora Manobal C ltda.?**

**Elaborado por: Mariuxi Castillo Intriago**

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Los clientes respondieron el 69% que existe problemas en el orden administrativo en cual deben tener capacitaciones cada personal administrativo para mejor la atención a los clientes potenciales de la empresa.

**3. ¿Cree usted que la gestión Administrativa de la empresa debe elevar planes para mejorar los servicios para sus clientes?**

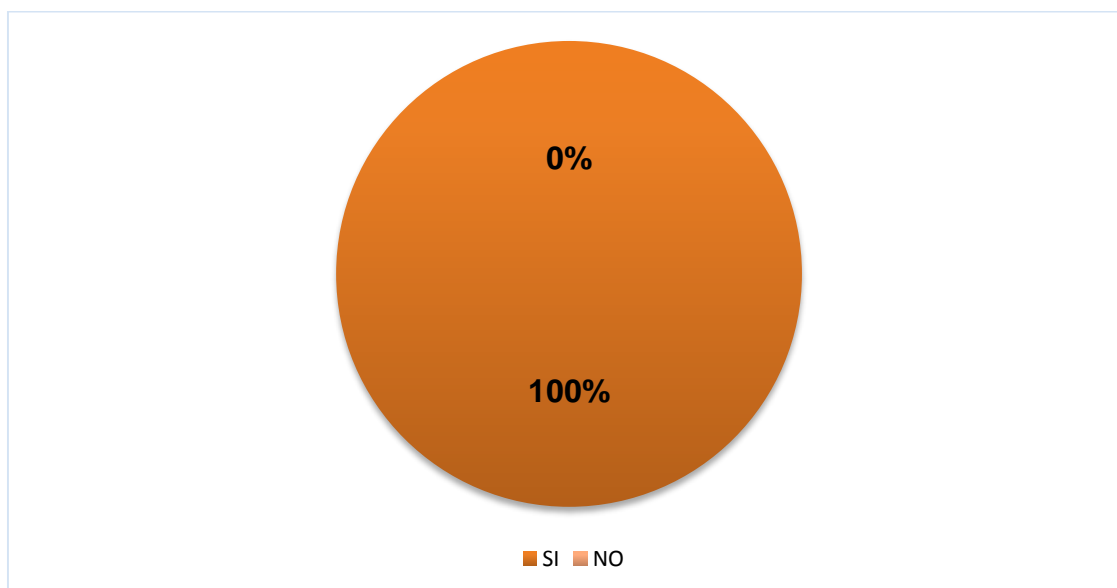
**TABLA: 3**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	142	100%
No	0	0%
Total	142	100%

**Fuente: Exp. E Imp Importadora Manobal C Ltda.?**

**Elaborado por: Mariuxi Castillo Intriago**

**GRAFICO # 3**



**Fuente: Exp. E Imp Importadora Manobal C Ltda.?**

**Elaborado por: Mariuxi Castillo Intriago**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 100% de los encuestados, creen que es necesaria la adopción de un Manual de procedimientos y funciones administrativas para mejorar el servicio de la empresa Exp. E Imp importadora manobal C ltda. Por lo tanto tiene que crearse un manual para las funciones que tiene cada personal administrativo

**Resultados de la encuesta aplicada al Personal Administrativo de la empresa Exp. E Imp importadora manobal C ltda.**

**1. ¿Cómo empleados conocen sus funciones y deberes designados dentro de la empresa?**

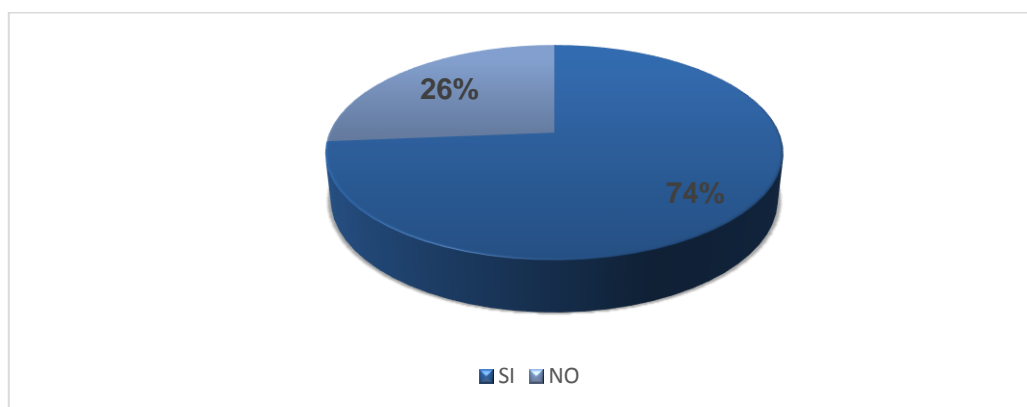
**TABLA N° 1**

<b>Válidos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Válido</b>
<b>Si</b>	<b>28</b>	<b>36%</b>
<b>No</b>	<b>10</b>	<b>64%</b>
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuestas**

**Elaborado por: Mariuxi Castillo Intriago**

**CUADRO N°1**



**Elaborado por: Mariuxi Castillo Intriago**

**ANALISIS E INTERPRETACIÓN**

El 74% del personal afirma conocer en totalidad sus funciones y deberes dentro de la empresa, mientras que el 26% corrobora no conocer claramente sus funciones y deberes.



2. ¿Permanentemente se les informa a todos los empleados de los cambios de planes que ocurran o existan dentro la empresa?

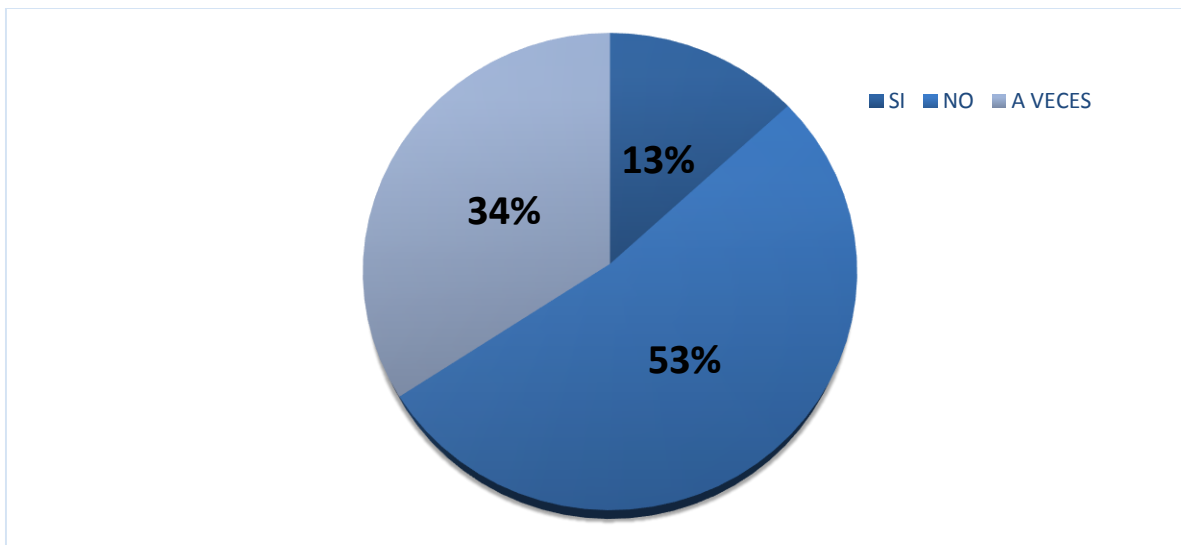
TABLA N° 2

Válidos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Si	5	20%
No	20	48%
A veces	13	32%
Total	38	100%

Fuente: Exp. E Imp Importadora Manobal C Ltda.?

Elaborado por: Mariuxi Castillo Intriago

GRAFICO N° 2



Fuente: Exp. E Imp Importadora Manobal C Ltda.?

Elaborado por: Mariuxi Castillo Intriago

## ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El personal Administrativo de la empresa indicaron que no siempre se les informa de manera permanente los cambios de planes que ocurren en la empresa en un 48% y el 32% indico que a veces se les informa constantemente, mientras que el 20% nos dice que no se les informa de los cambios.

**3¿La empresa Exp. E Imp importadora manobal C ltda.cuenta con manuales de procedimientos?**

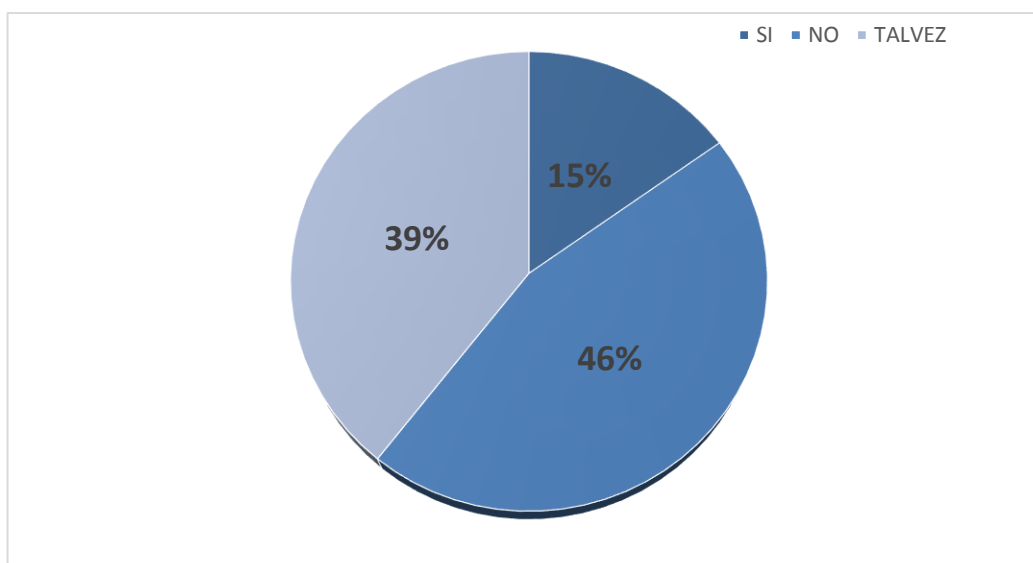
**TABLA N° 3**

<b>Válidos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Válido</b>
<b>Si</b>	<b>10</b>	<b>20%</b>
<b>No</b>	<b>15</b>	<b>48%</b>
<b>Talvez</b>	<b>13</b>	<b>32%</b>
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Exp. E Imp Importadora Manobal C Ltda.?**

**Elaborado por: Mariuxi Castillo Intriago**

**GRAFICO N° 3**



**Fuente: Exp. E Imp Importadora Manobal C Ltda.?**

**Elaborado por: Mariuxi Castillo Intriago**

### **ANALISIS E INTERPRETACION**

El 46% no sabe si la empresa cuenta con manuales de procedimientos, así mismo el 36% confirma que la empresa si cuenta con manuales de procedimiento y el 18% nos dice que a la empresa no posee.

## **3.2 CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES**

### **3.2.1 CONCLUSIONES ESPECÍFICAS**

- El Proceso de la Gestión Administrativa para la Exp. e imp. Manobal c Ltda, refleja inconsistencias en la Planeación, Organización, Dirección y Control de los servicios que presta a sus clientes.
- Se estableció la estructura organizacional, Manual de funciones y Procedimientos para la empresa Exp. e imp. Manobal c Ltda, y su incidencia para mejorar los servicios a los clientes.
- La totalidad de los colaboradores encuestados están de acuerdo que se aplique un manual de funciones y procedimientos administrativos para mejorar el servicio al cliente e incrementar los beneficios para la Empresa.
- El 100% de la muestra representativa encuestada manifestó que la empresa Exp. e imp. Manobal Cltda, debe elaborar planes para la gestión administrativa para el desempeño de sus funciones.

### **3.2.2 CONCLUSIÓN GENERAL**

En la culminación del trabajo realizado luego de la implementación podemos obtener las siguientes conclusiones que resultan de cada uno de los capítulos y factores analizados para efecto del trabajo alcanzado., en la Empresa Exp. e imp. Manobal C Ltda.

### **3.3 RECOMENDACIÓN GENERAL Y ESPECÍFICAS**

#### **3.3.1 RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS**

- Se recomienda a los directivos de la de la Empresa Exp. e imp. Manobal Cltda adoptar y aplicar el plan de gestión administrativa propuesto para superar las deficiencias en los servicios que ofrece a sus clientes.
- Se recomienda socializar y ejecutar la estructura organizacional, Manual de funciones y Procedimientos para la empresa de la Empresa Exp. e imp. Manobal Cltda en el desarrollo de su actividad.
- Se recomienda la capacitación del todo el personal de acuerdo a las actividades que realicen el desempeño laboral
- Se recomienda a los directivos de la Empresa Exp. e imp. Manobal Cltda descentralizar la toma de decisiones con la aplicación del manual de funciones y procedimientos administrativos para mejorar el desempeño del personal administrativo que la elabora en la empresa para que den un buen servicios y asesoría a sus clientes.

#### **3.3.2 RECOMENDACIÓN GENERAL**

Mediante la aplicación de los indicadores se pudo evaluar que la Empresa Exp. e imp. Manobal c ltda debe de crear un programa de capacitación eficiente que permita a todas las personas que trabajan en la empresa Exp. e imp. Manobal c ltda recibir adecuadas

capacitaciones, además evaluar constantemente los procedimientos para obtener un nivel alto de validez por departamentos, el manual de funciones y procedimiento permitirá que el área de recurso humano de la Empresa se interese en saber cuándo, cómo y porque debe realizar evaluaciones de desempeño y además contara con el procedimiento para realizarlo de forma correcta.

## **CAPITULO VI**

### **4. PROPUESTA DE APLICACIÓN**

#### **4.1 PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS**

La presente investigación se pretende mejorar gestión administrativa de la Empresa Exp. e Imp. Manobal C Ltda en la imagen empresarial, cantón Quevedo, para tener atención a los cliente potenciales de la empresa y tener una imagen empresarial exitosa.

##### **4.1.1 ALTERNATIVA OBTENIDA.**

El modelo Gestión Administrativa para mejor el desempeño del personal administrativo de la Empresa Exp. e Imp. Manobal Cltda en la imagen empresarial, cantón Quevedo en el 2016.

##### **4.1.2 ALCANCE DE LA ALTERNATIVA.**

La alternativa propuesta pretende dar una solución la gestión Administrativa, con sistema para la mejor atención de los clientes de la Empresa Exp. E Imp. ManobalC Ltda.

Se pretende mejorar la atención al cliente ysu producción en una organización estratégica única que integre los elementos que hoy están dispersos y mal utilizados en la gestión administrativa y los serviciosal cliente.

Se trataría sin embargo de encontrar un modelo funcional dentro de las necesidades y características que requiere estas soluciones de una manera integral, ordenada y lógica que lleve a responder a las necesidades que manifiestan por el personal administrativo y especialmente los clientes.

#### **4.1.3.1 ANTECEDENTES.**

Exp. e Imp. Manobal C. Ltda. Comenzó sus actividades como persona jurídica el 26 de enero de 1999 absorbiendo las propiedades agrícolas hasta ese entonces de propiedad de su principal el Sr. Jorge Manobanda Cedeño.( Manobal, 2012)

Sus plantaciones se encuentran en la costa ecuatoriana en la provincia de Los Ríos, zona tropical de clima privilegiado para toda clase de cultivos tropicales.( Manobal, 2012)

Respondemos a las necesidades generadas por la constante evolución de los mercados mundiales de manera eficiente, implementando día a día el apoyo técnico-logístico necesario para obtener altos rendimientos en la producción agrícola, apoyados por un equipo humano preparado y comprometido con los objetivos empresariales, su desarrollo personal y el cuidado del medio ambiente.( Manobal, 2012)

Ser reconocida a mediano y largo plazo como una empresa agrícola de alta calificación y rentabilidad por la efectividad en la producción y comercialización de sus productos, su cuidado del medio ambiente y su atención al desarrollo humano.( Manobal, 2012)

BANANO.- El 90% de nuestras plantaciones son de la variedad Meristema y el 10% son de la variedad Cavendish. ( Manobal, 2012)

PALMA AFRICANA.- La mayor parte de nuestra producción de Palma Africana es de la variedad Iro y en menor proporción de la variedad Compacta, cosechamos entre 200 y 400 Toneladas semanales.( Manobal, 2012)

MADERA.- Con nuestros cultivos forestales entre los que tenemos Teca y Melina, contribuimos a la protección y conservación del medio ambiente, estamos cosechando alrededor de 25.000 patas.( Manobal, 2012)

#### **4.1.3.2 JUSTIFICACIÓN.**

La propuesta planteada, como solución a la problemática que enfrenta en su aspecto organizacional: **El modelo Gestión Administrativa para mejorar el desempeño del personal administrativo de la Empresa Exp. e Imp. Manobal Cltda**, tiene elementos básicos a considerar y que están insertos los actores del mismo proceso. Algunos de ellos se expresan en los elementos básicos que hemos considerado en la propuesta y que podemos señalar.

- Mejorar,desempeño del personal administrativo que esta consiente de cambiar los modelos de gestión Administrativa en la empresa.



- Disposición al auto preparación profesional del personal administrativo. En seguir cursos de capacitación que eleven los niveles de especialización administrativa que se requiere en la empresa para sí dar un buen servicio a los clientes.

Al mismo tiempo como metodología hemos establecido los antecedentes específicos encontrados y que tienen que ser considerados para la mejor solución de esta propuesta. Aspecto tales como la encuesta y las opiniones tanto de clientes como personal administrativo en un análisis crítico gradual de su participación.

El objetivo central de la propuesta es crear un **El modelo Gestión Administrativa para mejorar el desempeño del personal administrativo de la Empresa Exp. e Imp. Manobal c Ltda**, lo que redundará en un mejor servicio a los clientes. La problemática requiere ir en busca de una solución proyectiva en el tiempo y que considere los elementos objetivos del problema y de las capacidades tanto físicos, materiales o intelectuales que el personal posee.

El análisis y descripción de este fenómeno permitirá fortalecer los procesos de investigación formativa en el campo de Secretariado Ejecutivo promoviendo conclusiones y recomendaciones destinadas a contribuir al cambio y Desarrollo Organizacional (D.O) con sus empleados puesto que esta investigación determina la importancia de Gestión Administrativa de la Empresa Exp. e Imp. Manobal Cltda”.

Los resultados esperados de la presente propuesta se verán en los nuevos modelos procesos y modelos que se establecerán, considerando los elementos que la incluyen en la Empresa Exp. e Imp. Manobal Cltda, permite como elemento significativo de cambio de paradigma y de solución a los múltiples problemas planteados.

## **4.2 OBJETIVOS.**

### **4.2.1 GENERAL.**

Diseñar un modelo Gestión administrativa mediante el proceso de desarrollo para mejorar el desempeño del personal administrativo en la empresa Exp. E Imp importadora manobal C ltda

### **4.2.2 ESPECÍFICOS.**

- Propiciar un ambiente de trabajo saludable que permita mejorar las relaciones humanas y por sobre todo conocer claramente las funciones específicas de cada uno de los funcionarios en el cometimiento de sus labores.
- Resolver los niveles de responsabilidades y tareas para el funcionamiento del modelo de organización alternativa propuesta.
- Definir el Direccionamiento Estratégico de la empresa para tener una mejor atención al cliente.

## **4.3.3 ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA.**

### **4.3.3.1 TÍTULO.**

El modelo Gestión Administrativa para mejorar el desempeño del personal administrativo de la Empresa Exp. e Imp. Manobal Cltda en la imagen empresarial, cantón Quevedo en el 2016.

#### **4.3.3.2 COMPONENTES.**

Dentro de los componentes que se destacan en la estructura general de la propuesta consideramos elementos que pueden ser las fortalezas de la propuesta como por ejemplo alto nivel de compromiso, aprovechamiento de las experiencias, mejores resultados de la Empresa y equipos de trabajos estables.

También consideramos aspectos débiles de la propuesta tales como, la sobrecarga de actividad, poca o ninguna renovación de personal, saturación de las dificultades y del personal, no existe alternativas de cambios presupuestarios.

Las oportunidades están dadas por una sociedad que valorara de mejor manera el resultado de nuestro trabajo conciencia general de la sociedad, valoración ética, medio social sensibilizado y clientes satisfechos con los servicios prestados.

#### **Metas:**

- Mejorar la gestión administrativa
  
- Distribuir los puestos de trabajo de manera eficiente
  
- Mejorar el clima laboral

- Maximización de la productividad y calidad de las funciones diarias
- Mejorar la comunicación entre personal administrativo y los trabajadores
- Estimular mayor conocimiento del trabajo que se realiza
- Alcanzar una sinergia entre los trabajadores dentro de los procesos administrativos

## Políticas

Las políticas que se proponen llevar a cabo en el modelo de gestión son las siguientes:

- ❖ Transmitir plenas garantías del consumidor
- ❖ Cumplir con la carga horaria establecida
- ❖ Fomentar el uso de los implementos necesarios de trabajo para la adecuada protección en las labores tales como guantes, mascarillas, botas de caucho etc, con el objetivo de no poner en riesgo la salud del trabajador de campo.
- ❖ Asistir a las reuniones convocadas por el personal administrativo.
- ❖ Los trabajadores de la empresa bananera “San Miguel” brindaran productos de la más óptima calidad rigiéndose en las normas más estrictas de calidad e higiene.

- ❖ Los trabajadores deben acatar responsablemente los valores organizacionales de la empresa.
  
- ❖ Políticas de manejo de conflictos principalmente la administración trabajará con el fin de minimizar el conflicto, cuando este va adquiriendo un carácter disfuncional que puede perjudicar la estabilidad de la empresa y sus resultados. Entre las políticas que se formulan para resolver conflictos, están:
  - Citar a las partes en situación de conflicto, plantear cambios organizacionales, que eliminen las situaciones que pueden generar confrontaciones, escuchar a las partes.
  
  - Tomar una posición imparcial sin preferencia por ninguna de las partes, actuar como líderes mediadores dentro del conflicto buscando soluciones que satisfagan a ambas partes, promover los valores entre el personal como lo son el respeto, lealtad, honradez etc.
  
- ❖ Políticas de administración de personal teniendo en cuenta que la Misión la empresa está orientada a la prestación de un servicio de calidad, es importante tener en cuenta las siguientes políticas de administración de personal:
  - Se seleccionará personal de acuerdo a los perfiles de cada cargo, teniendo en cuenta su capacitación, compromiso y liderazgo.

- La organización realizará capacitaciones constantes para que el grupo de empleados conozca y adopte el conocimiento impartido en sus labores diarias y de esta forma ampliar su potencial y desarrollo personal.

#### **4.4 Resultados esperados de la alternativa.**

Los resultados esperados de la propuesta, modelo de gestión Administrativa para el desempeño personal Administrativo de la de la Empresa Exp. e Imp. Manobal Cltda, se fundamentan en las dificultades encontradas en la investigación tanto de tipo organizativo como de resultados óptimos y su relación con los clientes de la empresa:

- Implicación del personal administrativo como también el personal que trabaja en el área de producción en una propuesta que incluye básicamente las buenas relaciones humanas y a la atención al cliente.
- Potencia los resultados obtenidos que incluyen la calidad de los mismos y la velocidad de la prestación de servicio.
- Mejora las relaciones humanas y la identidad que debe tener el personal a la hora de responsabilizarse de una tarea específica. Esto permitirá una mayor experticia y operatividad en el trabajo emprendido.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anzola Roja, S. (2010). *Administracion de Pequeñas Empresas*. México: Mc Graw Hill.

ANZOLA, S. (2010). *Administracion de Pequeñas Empresas*. MEXICO: Mc Graw Hill.

Campos Encalada , S. F., & Loza Chávez , P. M. (2011).

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>. Obtenido de

[https://www.google.com.ec/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-](https://www.google.com.ec/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=GESTION+ADMINISTRATIVA.+ENCALADA)

[8#q=GESTION+ADMINISTRATIVA.+ENCALADA](https://www.google.com.ec/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=GESTION+ADMINISTRATIVA.+ENCALADA)

Campos Encalada, S. F., & Loza Chávez , P. M. (2011). Obtenido de

[https://www.google.com.ec/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-](https://www.google.com.ec/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=GESTION+ADMINISTRATIVA.+ENCALADA)

[8#q=GESTION+ADMINISTRATIVA.+ENCALADA](https://www.google.com.ec/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=GESTION+ADMINISTRATIVA.+ENCALADA)

CAPRITTI, P. (2012). *PLANIFICACION ESTRATEGICA DE LA IMAGEN EMPRESARIAL*. MALAGA : IIRP.

Chiavenato, I. (2010). *Gestion de Talento Humano* (tercera ed.). Bogota: McGraw-Hill.

Hidalgo Copara, A. M. (2016). Obtenido de

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1484/1/UNACH-EC-R.PUBLI-2016-00005.pdf>

Lopez Vega , D. B. (Septiembre de 2013).

[https://www.google.com.ec/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-](https://www.google.com.ec/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=historia+de+la+administracion.+lopez+vega)

[8#q=historia+de+la+administracion.+lopez+vega](https://www.google.com.ec/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=historia+de+la+administracion.+lopez+vega). Obtenido de

[https://www.google.com.ec/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-](https://www.google.com.ec/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=historia+de+la+administracion.+lopez+vega)

[8#q=historia+de+la+administracion.+lopez+vega](https://www.google.com.ec/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=historia+de+la+administracion.+lopez+vega)

LOZADA. (2011). GESTION ADMIN SITRATIVA. IBARRA: EITORIAL  
IMBABURA.

MUNCH, L. (2010). INCIDENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVAS.  
MEX ICO: PEARSON EDUC ACION .

Manobal (2012) [www.eimanobal.com/](http://www.eimanobal.com/) *antecedentes de la empresa*.

Zapata Sánchez, P. (2011). *Contabilidad General* (Séptima ed.). Bogota:

McGranw-Hill-Interamericana.



