



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.
PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – ABRIL 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO(A) COMERCIAL

TEMA:

GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRES DE GAS CHATESA

EGRESADA(O):

CELIA ROCIO MURILLO SANTILLAN

TUTOR:

CAICEDO FLORES JORGE JOSE

AÑO 2021

Introducción

La Administración es una ciencia, que ha ayudado al ser humano para que pueda de una manera disciplinada, organizada, estructurada, socializada, dirigir y controlar de forma eficaz todo el recurso, sean estos económicos, humanos, tecnológicos con el fin de que se pueda obtener un beneficio a favor de la empresa y de los que la conforman.

La administración dentro de estas organizaciones se ha vuelto de vital importancia porque tiene un enfoque integral y universal de ver los negocios, porque en ella coinciden tanto los conocimientos, principios y leyes del comportamiento y actividades organizacionales, como del individuo como persona, así como sus reglas, normas, protocolos y procesos, fundamentada en la cultura y valores de la sociedad, con el apoyo de la comunicación para su trasmisión, a través de las siguientes fases: planeación, organización, dirección y control, gestionando la mejora continua dentro de la organización.

La gestión administrativa cumple un rol primordial en las empresas puesto que sustenta las bases para la ejecución y potenciación de las tareas formando una malla funcional sobre la cual se asientan y se relacionan para cumplir objetivos empresariales.

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio, debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa.

Según (Orozco., 2015) nos comparte estar de acuerdo con la teoría que da (Martínez A. P., 2012) que la gestión como empresa, implica conocimientos científicos, muchos de ellos forjados y probados durante siglos, y otros producto de la circunstancia moderna, de las necesidades actuales y de los cambios del entorno competitivo en donde actúan.

La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos.

GESTION ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA DE GAS CHATESA 3

Esto concuerda con lo que comenta el autor (Rodríguez C. , 2019) que la gestión administrativa según Terry & Franklin (2009. p. 22) es un proceso muy particular consistente en las actividades de planificación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de los seres humanos y otros recursos.

Al tomar en cuenta el criterio de algunos autores podemos analizar que la gestión administrativa es una herramienta muy poderosa capaz de cambiarlo el rumbo de una organización.

La razón por el cual se realizó el presente estudio de caso es por la inadecuada administración que existe dentro de la organización de la micro empresa de gas Chatesa,

El objetivo de este presente estudio de caso es analizar la gestión administrativa en la microempresa de gas Chatesa, este estudio mantiene relación con la sublínea de investigación modelo de gestión administrativa en virtud a que se trata de una investigación donde participan los procesos administrativos como son planificación, organización, dirección y control de los diferentes trabajos y normas para la correcta toma de decisiones, ya que que en la actualidad son muchas las organizaciones que efectúan estos procesos como clave para su correcto funcionamiento y éxito en el futuro.

La metodología aplicada en este estudio de caso es el método descriptivo, que permitió analizar los principales acontecimientos que se produjeron en la organización.

Es importancia resaltar que este estudio se lo realizó con el objetivo de identificar las causas o dificultades que presenta esta organización al momento de ejecutar sus funciones administrativa, para poder realizar con eficiencia este estudio se ha tomado como respaldo datos bibliográficos de diferentes autores.

Desarrollo

La gestión administrativa en una empresa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma.

La Gestión también cumple un papel muy importante dentro del desarrollo Empresarial de allí radica, en el conocimiento pleno de la Administración de Negocios; ya que conlleva, a ser eficientes, efectivos y así manejarnos con una conducta económica dentro del ámbito empresarial.

Basándonos en este conocimiento existen autores que opinan sobre la gestión administrativa lo siguiente:

Según (Moreno, 2013) la gestión administrativa constituye en el proceso de tomar decisiones en busca de mejores días basados en la planificación y control de estrategias, que están fundamentadas en la situación actual interna y del entorno de la empresa, sea ésta pública o privada.

Según (Maria Caldas Blanco, 2017) la gestión administrativa es necesaria en toda empresa para su funcionamiento diario ya sea por exigencias legales o por propia organización interna para llevar a cabo una serie de procesos que se reflejan en la documentación administrativa, dichos procesos se los debe realizar de manera más eficaz y eficiente posible.

Según (Herrero, 2012) la gestión administrativa es el conjunto de las actividades o funciones internas de la empresa que son indispensables para su funcionamiento y, por supuesto, para la consecución de sus objetivos, como pueden ser: el archivo de documentos, planificar, organizar, dirigir, controlar, realizar trámites y cotizaciones a la seguridad social, las nóminas, la emisión de facturas, entre otros.

GESTION ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA DE GAS CHATESA 5

La planeación es la hoja de ruta sobre la que se escribe el futuro del negocio. Igual que sucede en el ámbito de los proyectos, esta preparación previa a la ejecución, el análisis y estructuración que precede a la toma de acción es vital para minimizar el riesgo y apuntar hacia el éxito.

También la planificación constituye un proceso mediador entre el futuro y el presente, en su aspecto conceptual constituye la asignación de recursos escasos a múltiples objetivos de desarrollo.

En su aspecto práctico, es el proceso de identificar los problemas existentes, visualizar la situación deseada, y formular los objetivos y cursos de acción que conduzcan a la situación deseada.

Toda planificación surge del análisis previo de una situación. Al anticipar su implementación, tiene en cuenta los diferentes actores sociales y los factores contingentes que afectan el ámbito en que se aplicará la planeación.

La planificación interactúa con las otras funciones administrativas como la organización, la dirección y el control. Esto permite una evaluación constante del éxito obtenido en relación a los objetivos planteados. El control en cada momento del proceso permite hacer los ajustes necesarios tanto a nivel de planeación como de implementación.

Fuente: <https://www.caracteristicas.co/planeacion-administrativa/#ixzz5s5ZbDnaj>

La organización supone el correcto orden de los recursos y funciones precisas para satisfacer los objetivos de cualquier negocio. El principal fin es hacer que todo resulte más fácil y cómodo para los que desempeñan sus labores en la compañía, pero también para los clientes.

En otras palabras, la organización consiste en la división de tareas y la asignación de responsabilidades a cada persona que labora en la institución.

GESTION ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA DE GAS CHATESA 6

La dirección es un cargo de la empresa en el cual la persona que sea elegida para ocuparlo debe guiar y orientar el camino que se ha de seguir para conseguir el objetivo de la empresa: la tarea fundamental de éste es tener y transmitir claramente los objetivos propuestos.

Frederick Taylor fue considerado el padre de administración científica el menciona que la dirección es uno de los elementos fundamentales de la administración ya que es aquí donde 2 partes se fusionan, el empresario y el empleado porque ponen a trabajar todas sus facultades, y esto hace que al final del esfuerzo obtengan un beneficio que favorece a los dos.

La dirección es la que pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización.

El control es un Proceso Administrativo muy ligado con la Planeación y Dirección, el control es la fase a través del cual se evalúan los resultados obtenidos en relación con lo planeado, a fin de corregir desviaciones y errores para mejorar continuamente.

En nuestra sociedad es muy común la creación continua de empresas, estas pueden ser micro, pequeñas, medianas o grandes, todas ellas tienen un objetivo en común obtener rentabilidad.

Según (MSc. Flores, 2018) dice cuando hablamos de la microempresa estamos hablando de una forma de producción en menor escala y con características personales o familiares en el área de comercio, producción, o servicios que tiene como de 1 a 15 empleados máximo

En toda institución sea esta pública o privada existe una persona capacitada para ejercer el rol de gerente, este cargo con lleva mucha responsabilidad porque es aquí donde

GESTION ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA DE GAS CHATESA 7

se pone a prueba la capacidad de mando y también la destreza para realizar negocios y competir en el mundo empresarial.

El papel de gerente en una organización se convierte en el eje fundamental ya que todo gira a su entorno convirtiéndose de esta manera en el responsable de que el negocio florezca, que las decisiones tomadas sean las acertadas, que su personal trabaje con eficiencia y responsabilidad que la empresa en si tenga una buena imagen.

Existen muchos autores que comparten sus ideas y pensamiento de lo que opinan con respecto a cómo debe actuar un gerente en una empresa.

Según (Lazzati, 2016) utiliza el termino gerente en un sentido bien amplio: quien tiene a su cargo un área de responsabilidad, desde toda la organización tomada en conjunto hasta un pequeño sector o proyecto, y que, para ejercer su responsabilidad, también tiene personas a su cargo; vale decir es responsable del desempeño de su gente. El concepto abarca al dueño que conduce su negocio, al gerente general de una empresa, a los gerentes funcionales o divisionales, al jefe de un sector, al encargado de un proyecto, etcétera.

Según (Tracy, 2015) un gerente excelente es alguien que consigue resultados superiores dando constantemente lo mejor de sí mismo, a la vez que libera el potencial de los demás para que ellos puedan realizar una contribución aun mayor a la organización.

Según (Pacheco, 2018) dice que para seleccionar un gerente es importante saber si tiene la visión de cómo hacer las cosas, que actividad se realizara primero y cual después; asimismo, conocer si tiene la capacidad para motivar al personal a realizar las actividades en el momento necesario.

Dentro de la organización otro papel fundamental es el talento humano, el cual le vida a la empresa, puesto que son el motor que impulsa al desarrollo y al logro de los objetivos propuestos.

GESTION ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA DE GAS CHATESA 8

Según (Lastra, 2019) nos menciona , no cabe duda de que las personas son el elemento más importante que tienen las organizaciones; sin ellas no se puede cumplir los objetivos estratégicos ni lograr el desarrollo e impacto en términos de productividad y competitividad.

Según (Delaux, 2017) la gestión estratégica de los recursos humanos genera, en el desarrollo de cada una de sus funciones, relaciones de coordinación y flujos de información que mantienen una coherencia e integración de toda la actividad y permiten generar valor que es reconocido por toda la organización y para esto es necesario la preparación profesional que tengan no solo los directivos vinculados a la actividad, sino todos sus miembros.

Según (Fernandez Lopez, 2017) el área de los recursos humanos es clave en la empresa y tiene una importancia estratégica determinante del éxito de las organizaciones.

Una vez que hemos leído los comentarios de varios autores, podemos entender la importancia que juega el rol tanto de gerente como de talento humano, ambos tienen posiciones de alta importancia dentro de una organización y todo ello enlazado con las diferentes funciones administrativas que se ejecutan en una institución sea esta pública o privada.

Las empresas hoy en día han entrado en un mundo que se encuentra en constante evolución, esto quiere decir que pueden ser afectadas de manera positiva o de manera negativa todo dependerá de cómo se ha manejado la empresa en sus diferentes áreas, y este cambio también trasciende a los dueños o gerentes que están al frente de la institución. Sin duda es importante implantar estudios que permitan analizar la situación de una empresa, tomando en consideración que se lo realice en el menor tiempo posible y con la implementación de las herramientas necesarias para el efecto.

Considerando que las grandes empresas poseen ejes que son sus motores como son: el área de ventas, el área de recursos humanos, el área financiera, el área de producción, el área de márketing, el área de logística, el área de contabilidad, y el área administrativa.

A nivel nacional existen instituciones de gran importancia en la vida social de nuestro país, debido a que al requerir de fuerza de trabajo éstas generan empleos que dinamizan la economía, pero esta riqueza es activada gracias a que en estas empresas llevan su administración de una manera eficiente y disciplinada.

Las empresas al ser el motor de nuestra economía se le ha hecho un seguimiento a su evolución y desarrollo a nivel nacional es así que un estudio realizado por Aval da a conocer que en el Ecuador desde el año 1901 existen 205.000 empresas de las cuales el 41% están activas, un 25% cancelada, un 30 % en disolución y un 4 % inactivas.

Lamentablemente la supervivencia de una empresa es aproximadamente de 10 años después de su creación. (<https://www.aval.ec/informacion-general-de-empresas/conoce-la-situacion-de-las-empresas-en-el-ecuador/>, s.f.)

Esta situación es asombrosa especialmente para los Empresarios ya que su prosperidad financiera se ve afectada y su reputación como administradores se pone en juego. “Taylor argumentó que el objetivo principal de la administración debía ser el asegurar la máxima prosperidad para el empleador” (Taylor, 1911).

A nivel provincial, Guayaquil y pichincha constituye el 73 % de las empresas que generan la mayor economía en nuestro país ¿pero qué ocurre con el 27 % de las empresas de las cuales no se habla?

¿Será porque son empresas medianas y pequeñas que no sobre salen? O es que la manera como están organizadas y como manejan su situación financiera les impide caminar por la alfombra roja de la economía, según el Empresario Rodrigo Ladagga, comenta "que

GESTION ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA DE GAS CHATESA 10

la gran mayoría de las Pymes que pasan del segundo año de vida, se mantienen en un estado de "supervivencia", estancados en un ciclo de poco o nulo crecimiento y poca rentabilidad. (Ladagga, 1994)

Esto nos da a entender porque hay empresas que se han quedado sin financiamiento, sin recursos materiales, sin capital, las carteras están vencidas, deben al seguro social, están con demandas de sus exempleados, sus negocios están hipotecados a tal punto que han colapsado y han tenido que declararse in operantes y sin ninguna manera de salir del problema.

Dentro de estas empresas se encuentra las microempresas, que son las de menor tamaño, pero no las menos importantes ya que ellas también contribuyen, aunque en mínimas proporciones, pero ayudan al crecimiento económico de un país.

Un ejemplo de eso es la microempresa de gas Chatesa, una organización con muchas experiencias vividas de la cual hay mucho que aprender, ha sido una de las pioneras en el mundo de las ventas y comercialización de gas.

La empresa de gas Chatesa , es una empresa que se encuentra ubicada en el km.1/20 vía Jujan .Empezó su actividad comercial en el año 1985, vendiendo gas en una pequeña bodega que estaba ubicada en la calle 9 de noviembre y 5 de junio domicilio de los padres del Señor Gustavo Chávez.

Es así como sus hermanos colaboraron en forma directa e indirecta para que este pequeño negocio comenzara a crecer y así, uniéndose la familia en un apoyo incondicional lo que era una sencilla bodega con el paso del tiempo se fue transformando en una micro empresa que se fue haciendo más fuerte cada día y, poco a poco se fue expandiendo en toda la ciudad de Babahoyo.

GESTION ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA DE GAS CHATESA 11

Cada día la empresa crecía tanto en recursos materiales, talento humano, clientes, todo esto gracias al apoyo de sus progenitores y hermanos, Como era de esperarse, había que buscar un nuevo lugar para llevar el producto y almacenarlo ya que siempre se realizaba el trabajo de subir y bajar las bombonas de gas en la calle y esto solía incomodar a las habitantes de ese sector.

Es así que se procede a la búsqueda de un lugar idóneo para el almacenaje, estibación y control de las bombonas de gas y garaje para los vehículos que se utilizaban para comprar y vender del producto.

Desde sus inicios siempre su propietario se caracterizó por ser una persona soñadora con objetivos grandes y deseos de superación con el propósito de que su negocio creciera y no solo el sino también para todos aquellos que conformaban ese núcleo económico y productivo.

Cada día se podía contemplar como el sol salía a favor de esta organización, pero no pensemos que se trató de algo tan sencillo, todo en la vida se obtiene con esfuerzo y sacrificio, y la empresa de gas Chatesa no era la excepción

La microempresa de gas Chatesa conocía muy bien que todo tiene un costo y se lo obtiene pagando precios altos, sí que fueron días de mucho sacrificio, donde se juntaban hombros con hombros para sacar la empresa adelante, no importaba si así sol o lluvia, el personal siempre estaba dispuesto a luchar por ver días mejores, eran gente trabajadora, idónea en la labor encomendada.

La microempresa de gas Chatesa siempre se distinguió por contar con un personal competente y eficiente en sus labores encomendadas y por tener al frente a un propietario y jefe, que trato a sus colaboradores como si fueran parte de una gran familia, con los cuales compartía sus triunfos y sus fracasos.

GESTION ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA DE GAS CHATESA 12

Como podemos darnos cuenta la microempresa de gas Chatesa, ha contado con un equipo formado por propietario y trabajadores que unánimes han hecho que se convierta ese negocio en una microempresa.

Según, (Zumeta, Gorka, 2015) los trabajadores que forman parte de un equipo, con un jefe a la cabeza, deben mantener una comunicación estrecha, basada en la confianza y en la verdad.

Indudablemente podemos darnos cuenta que la relación que mantenía el señor propietario Gustavo Chávez con su grupo de trabajo era buena. El señor Gustavo Chávez siempre se caracterizó por ser una persona que le gustaba ayudar al prójimo y a su personal de trabajo siempre le extendió la mano amiga y en todo cuanto los podía ayudar los ayudo.

Una vez que hemos conocido gran parte de la historia de la microempresa de gas Chatesa, y nos hemos dado cuenta que en sus inicios fue un negocio que poco a poco prospera y crecía, en sus diferentes áreas, nos direccionalremos a analizar cuáles han sido las incidencias que han ocasionado que se la consideremos para realizar un estudio de caso.

Nuestro estudio de caso surge debido al comportamientos inadecuados por parte el personal de la empresa de gas Chatesa , este proceder ha causado malestar en todas las áreas que se manejan dentro de la organización debido a que muchos acontecimientos están fuera de control.

A continuación, detallamos la información obtenida de las varias anomalías suscitadas en la empresa por parte del personal que allí labora.

Uno de los acontecimientos que ha preocupado al propietario de esta organización es que el personal operativo se tome la atribución de hacerse anticipo de sueldos, sin contar con el previo permiso.

GESTION ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA DE GAS CHATESA 13

El personal no cumple con su entrada a laborar en el horario correspondiente, sino que ingresa a la hora que ellos desean.

Se constató que los trabajadores toman las llaves de los vehículos de la empresa y hacen uso de ellos, utilizándolos para sus prácticas personales, sin autorización del propietario.

Los trabajadores han realizado ventas de bombas de gas no autorizadas, sustrayendo el valor de las mismas.

Todos estos acontecimientos demuestran la necesidad emergente de activar un plan de acción, que ayude a resolver los conflictos suscitados en la microempresa de gas Chatesa, ya que afecta de manera directa a los activos de la empresa y a las actividades administrativas en las diferentes áreas.

Conocedores que la gestión administrativa tiene como base fundamental el orden, la disciplina, la unidad de mando y la fomentación y la valoración de la iniciativa en el personal, esto nos da entender cuán importante es respetar estos principios ya que caso contrario la falta de cualquiera de ellos conlleva a un trabajo menos eficiente que dará lugar al uso inadecuado de los recursos.

Toda esta situación nos lleva a recordar que existe un código de trabajo al cual se debe sujetarse tanto empleadores como empleados.

En el capítulo 1 del código de trabajo nos comenta en su artículo 46 lo siguiente:

Los trabajadores tienen prohibido, usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados.

Tomando en consideración lo que establece el artículo 46 código de trabajo, se puede entender que es una falta que cometen los trabajadores al anticiparse un porcentaje de su sueldo sin previa autorización.

GESTION ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA DE GAS CHATESA 14

Esta situación afecta no solo al trabajador ya que él se arriesga a una sanción por parte de su empleador, no que pone en riesgo la economía, al futuro el desarrollo y el avance de la empresa,

También se debe considerar que dichos anticipos tienen que estar enmarcados dentro de lo que estipula la ley, para evitar conflictos en un futuro, que afecten de una o de otra manera la administración de la empresa.

El no cumplir con el horario de ingreso señalado para realizar las actividades correspondientes a sus labores se ve como una falta de respeto ante la organización y ante el ente administrativo de la mismas.

Este comportamiento que tiene el personal hace que se vea afectada a la actividad que se realiza en la organización ya que todo está vinculado como estaban, son horas que se pierden y no se recuperan, es un tiempo en que se perdió dinero y también clientes, por eso es de gran importancia que el personal actúe con responsabilidad, sabiendo que de ellos depende el progreso de la empresa.

El no tener un buen gestiónamiento en la empresa hace que las cosas se salgan de control y al perderse ese control las cosas poco a poco se desboronan trayendo como consecuencia la inactividad económica y administrativa de la empresa.

Un plan de acción aplicado con tiempo evitara muchos inconvenientes en un futuro, esa es la meta de la función administrativa que al aplicarse este método las empresas puedan surgir de la ceniza, volviéndose las aves fénix del siglo XXI.

Un factor bastante preocupante es cuando el personal sale a realizar las ventas en las diferentes rutas, donde interactúan con diferentes clientes, sean estos miembros de la agenda de venta de la empresa o simplemente personas particulares ya que es aquí donde

ejecutan la acción de vender las bombonas sin autorización ni permiso, lo cual provoca una falta grave que puede ser penada por la ley.

Toda empresa nace con la idea, ya sea que surgió de un hombre o una mujer emprendedora, luego comienza a crecer y ha este crecimiento se unen personas que buscan un bien y es así como ambos tienen que luchar juntos para sacar la empresa hacia delante. Caso contrario se terminará en una derrota.

Es por eso que tanto propietarios como colaboradores no deben permitir que los actos equivocados destruyan años de trabajo y esfuerzo.

Según (Rodríguez V. , 2017) la empresa es por tanto un agente económico que consta de varias áreas diferenciadas. El estudio de estas áreas constituye un objetivo en común, maximizar beneficios.

El utilizar los vehículos de la empresa, para uso personal y no para bien de la empresa ya se convierte en un acto de irrespeto, no solo para empresa sino para una persona que no ha entendido que todo lo que se encuentra en su área de trabajo es exclusivamente solo para uso de trabajo.

Esta situación se ha visto realizada por muchas ocasiones por parte de los trabajadores que en la microempresa de gas Chatesa laboran, trayendo como consecuencia destrucción de ciertas estructuras de la empresa y gastos financieros, por los cuales ellos no se han hecho responsables.

En todos estos casos ha tenido el dueño que hacerse responsable de los malos actuaciones de sus trabajadores, lo cual ha hecho que la economía de la empresa se vea afectada ya que no se tenía un presupuesto para esos gastos.

GESTION ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA DE GAS CHATESA 16

Por lo tanto, la gestión administrativa es de vital importancia en la microempresa de gas Chatesa, debido a que el personal no tiene un patrón de disciplina administrativa, se ve reflejada una conducta impropia para un personal que representa a una empresa.

Talvez sean muchas las empresas y microempresas que han pasado por este momento no alentadores para sus propietarios, y es lamentable, pero cuán importante es tener un conocimiento amplio de como direccionarse en el mundo de los negocios y una visión clara de lo que se debe y no se debe hacer, puesto que cada decisión será (la siempre de hoy y cada resultado obtenido será la cosecha del mañana).

Conclusiones

De acuerdo con la investigación realizada sobre la gestión administrativa de la microempresa de gas Chatesa de la ciudad de Babahoyo se concluye:

La microempresa de gas Chatesa no cuenta con un plan de acción administrativo que controle las actividades que realiza el personal operativo en los diferentes recorridos, donde se distribuyen las ventas correspondientes a las bombonas de gas.

El personal operativo no tiene conocimiento de lo importante que representa que ellos como colaboradores y miembros de la organización ayuden a cuidar los bienes de la empresa.

Se carece de una regla que impida que el personal se anticipe por voluntad propia valores que representan el capital del negocio, ocasionando así un desequilibrio financiero que puede afectar al momento de querer realizar la respectiva compra de las bombonas de gas.

Existe un desacato al no cumplir con el ingreso a sus labores en el horario establecido, lo cual da como resultado el atraso en el reparto de las ventas de las bombonas de gas, provocando que la competencia se adelante y gane al cliente, ocasionando un desequilibrio en el cumplimiento de la jornada laboral.

No existe un protocolo que prohíba el acceso a las llaves de los vehículos de reparto, ya que los trabajadores hacen uso de ellos para sus prácticas de conducción, poniendo en riesgo los activos, que son el patrimonio de la empresa, fruto de muchos años de trabajo y esfuerzo.

GESTION ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA DE GAS CHATESA 18

La microempresa de gas Chatesa no cuenta con una gestión administrativa que le ayude a controlar de manera oportuna y eficaz las diferentes acciones que realiza el personal operativo.

Bibliografía

- Delaux, H. S. (2017). *Modelo de Gestion Estrategica de RRHH en las organizaciones del estado*. redactum.
- Fernandez Lopez, F. (2017). *Apoyo Administrativo a la gestion de recursos humanos*.
- Herrero, P. J. (2012). *Administracion, Gestion y Comercializacion en la Pequeña Empresa*. 3ra edición.
<https://www.aval.ec/informacion-general-de-empresas/conoce-la-situacion-de-las-empresas-en-el-ecuador/>. (s.f.).
- Ladagga, R. (1994). El mundo del negocio. *Entrepreneur*.
- Lastra, M. y. (2019). *Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente*. Universidad Cooperativa.
- Lazzati, S. (2016). *El gerente Estratega y Lider*. Granica.
- Maria Caldas Blanco, R. C. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Editex.
- Moreno, v. (2013). *Direccion y Control*.
- MSc. Flores, J. (martes de julio de 2018).
<https://www.derechoecuador.com/microempresa#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20la%20microempresa,1%20a%2015%20empleados%20m%C3%A1ximo.>
- Orozco., L. s. (2015). *Proceso Administrativo y Gestion Empresarial Coproabas, Jinotega*.
- Pacheco, C. y. (2018). *El proyecto de Inversion como estrategia gerencial*. Azucena Garcia Nares.
- Rodriguez, C. (2019). *Gestion administrativa y la calidad de servicios*.
- Rodriguez, V. (2017). *Empresa Y administracion Novedad 2017*. Editex.

Sabogal, E. (2016). *Cartilla laboral 2016*. Ecoe Ediciones.

Taylor, F. W. (1911). *Principios de la Administracion Cientifica*. New York:
Harper & Brothers.

Tracy, B. (2015). *Gerencia*. Grupo Nelson.

Zumeta, Gorka. (2015). *Comunica bien*. ESIC, 2015.

Anexos

Preguntas de la Entrevista

1. ¿Cuándo nació la Empresa?

2. ¿Cómo nació la Empresa?

3. Considera usted, ¿que el personal operativo de esta empresa es eficiente en sus labores?

4. Cree usted, ¿que La gestión administrativa se ve aplicada en las actividades que realiza el personal operativo?

5. De acuerdo a su perspectiva, ¿cuál cree usted que sea el problema administrativo con respecto al personal operativo?

6. Dentro de la organización, ¿porqué cree usted que el personal operativo actúa de manera in apropiada con respecto a sus labores encomendadas?

7. ¿Existe dentro de la empresa reglas que determinen claramente lo que no se debe hacer con respecto a los dineros de las ventas?

8. Considera usted, ¿que la empresa se ha visto afectada con la forma como ha actuado el personal al vender sin autorización bombonas de gas?

9. ¿Dentro del ambiente de trabajo, los colaboradores tienen un nivel de satisfacción laboral en el cargo que desempeña?

10. Cree usted, ¿que los actos realizados por parte del personal operativo a afectan los procesos que ejecutan diariamente?

Resumen

Al redactarse este estudio de caso se pudo analizar, que la administración no solo es una ciencia que estudia la manera como ejecutar actividades siguiendo un proceso aplicado en funciones. Si no que cada función juega un papel de vital importancia dentro de una organización, esto se lo constato al realizar el análisis correspondiente aplicando el método descriptivo en el caso de la microempresa de gas chatesa, con el objetivo de conocer actividades no comunes dentro de la administración, por parte de su personal operativo. Dicho personal presentaba una falta de control administrativo. Puesto que existieron muchos acontecimientos por los cuales la empresa, estaba siendo afectada económicamente, esto dio como resultado que la microempresa de gas chatesa necesitaba un plan administrativo emergente que le permitan controlar cada paso que realizan sus trabajadores al realizar las actividades correspondientes.

Palabras claves.

Planificar, organizar, dirigir, controlar, eficacia.

Summary

When writing this case study, it was possible to analyze that the administration is not only a science that studies the way to execute activities following a process applied in functions. If not that each function plays a vitally important role within an organization, this is confirmed when carrying out the corresponding analysis applying the descriptive method in the case of the Chatesa gas microenterprise, with the aim of knowing uncommon activities within the administration, by its operational staff. Said personnel presented a lack of administrative control. Since there were many events by which the company was being economically affected, this resulted in the Chatesa gas microenterprise needed an emergent administrative plan that would allow it to control each step that its workers take when carrying out the corresponding activities.

Keywords.

Plan, organize, direct, control, efficiency.