



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

PROCESO DE TITULACIÓN
DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA.

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADO/A EN COMERCIO.

TEMA:
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA PC MÓVIL
SOLUCIONES DE LA PARROQUIA SAN JUAN, CANTÓN PUEBLOVIEJO.

AUTOR
NAYELIN NARCISA VASQUEZ VILLAMAR

TUTOR:
ECON. CARLOTA JUDITH VERA MÁRQUEZ MAE.

BABAHOYO, 2022.

RESUMEN

El presente caso de estudio se centra en la gestión administrativa de la Microempresa PC Móvil Soluciones S.A. empresa que funciona desde 2017; dentro de la cual se detectaron falencias como: no posee una estructura organizacional establecida, ni se lleva a cabo un adecuado direccionamiento de sus actividades para mejorar su productividad, entre otras, por lo cual el objetivo principal es analizar la incidencia de la gestión administrativa con la toma de decisiones de la Microempresa PC Móvil Soluciones, para poder brindar un proceso adecuado y así garantizar un servicio de calidad. Para la realización de la investigación se utiliza los métodos descriptivo e inductivo, para conocer de mejor manera la situación problemática, al igual que se utilizaron la encuesta y la entrevista como técnicas de recolección que permite la obtención de los resultados. A través de dichas técnicas se logró conocer que la mayoría de los empleados afirman tener conocimientos de estrategias administrativas, que no hay ningún proceso administrativo establecido; así mismo se dio a conocer la falta de conocimiento sobre la gestión administrativa por parte del gerente, lo cual ha traído consecuencias tanto en la toma de decisiones como en la satisfacción del cliente.

Palabras clave: Gestión, Administrativa, Procesos, Toma de decisiones.

ABTRAC

This case study focuses on the administrative management of the microenterprise PC Móvil Soluciones S.A. company operating since 2017; within which shortcomings were detected such as: it does not have an established organizational structure, nor is it carried out an adequate direction of its activities to improve its productivity, among others, for which the main objective is to analyze the incidence of administrative management with the decision-making of the Microenterprise PC Móvil Soluciones, in order to provide an adequate process and thus guarantee a quality service. To carry out the research, descriptive and inductive methods are used to better understand the problematic situation, just as the survey and interview were used as collection techniques that allow obtaining the results. Through these techniques it was possible to know that the majority of employees claim to have knowledge of administrative strategies, that there is no established administrative process; Likewise, the lack of knowledge about administrative management by the manager was revealed, which has had consequences both in decision-making and in customer satisfaction.

Keywords: Management, Administrative, Processes, Decision making.

INDICE

RESUMEN	II
ABTRAC	III
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVOS	4
OBJETIVO GENERAL:	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	4
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	5
MARCO CONCEPTUAL	6
MARCO METODOLÓGICO	14
MÉTODO	14
TÉCNICA	15
INSTRUMENTO	15
RESULTADOS	17
CONCLUSIONES	26
RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	29
ANEXOS	34

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos. Su capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de la empresa permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos. La conducción sistemática de una correcta gestión administrativa favorece la obtención de resultados favorables para la organización.

La importancia de la gestión administrativa consiste en preparar a la organización y disponerla para actuar de manera anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos que necesita cumplir con sus objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles problemas.

En vista del rol tan trascendental que ocupa la gestión administrativa dentro de una empresa, se determinó como objetivo principal del presente caso de estudio analizar la incidencia de la gestión administrativa con la toma de decisiones de la Microempresa PC Móvil Soluciones, localizada en la parroquia San Juan, del cantón Pueblo Viejo, provincia de Los Ríos, la cual tiene como actividad principal el servicio de mantenimiento y reparación de equipos tecnológicos, además, ofrece venta de diversos equipos y accesorios de computo, telefónicos y videos juegos.

De manera que se puedan identificar las principales falencias y factores de riesgo en función a los resultados obtenidos, para establecer recomendaciones que ayuden a mejorar la situación actual de la empresa, así como también contribuir con futuras investigaciones a las empresas que deseen optimizar su gestión administrativa, estableciendo de forma simple los procesos necesarios para potencializar la planificación, dirección y control.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la presente investigación se busca analizar la gestión administrativa y su incidencia en la toma de decisiones de la Microempresa PC Móvil Soluciones de la Parroquia San Juan del Cantón Pueblo Viejo, dentro de lo cual se han detectado falencias en el desarrollo de la gestión administrativa, por lo cual es de vital importancia evidenciar que el taller de reparación presenta factores que no se encuentran correctamente implementados afectando la gestión administrativa de la microempresa. Se ha logrado determinar que entre las principales problemáticas que inciden al momento de ejecutar sus operaciones y funcionamiento, existen fallas en el proceso administrativo tales como; inexistencias de políticas, falta de organización en los procesos operativos, falencias tanto en control de inventario como en control de bodegas, entre otras que afectan en gran medida a la empresa.

Se determinó que existen falencias en la ejecución de las actividades y en la dirección de operaciones, dado a que no poseen una estructura organizacional formal, por lo cual el gerente es el único encargado del funcionamiento y el control de la microempresa.

En vista de la situación problemática planteada se hace necesario formular la siguiente interrogante; ¿Cómo incide la gestión administrativa en la toma de decisiones de la Microempresa PC Móvil Soluciones S.A.?

JUSTIFICACIÓN

La microempresa Pc Móvil Soluciones S.A, presenta una serie de inconsistencias relacionadas a la ejecución de sus actividades administrativas, lo cual genera inconformidad en sus usuarios; puesto a que la microempresa no posee una estructura organizacional establecida, ni se lleva a cabo un adecuado direccionamiento de sus actividades para mejorar su productividad, sus ventas se han visto afectadas y han estado disminuyendo gradualmente. También es importante resaltar el hecho de que no poseen un control de inventario, en ocasiones la microempresa vende todo el stock que posee y genera desabastecimiento en bodega, por falta de control.

En vista de la situación problemática planteada se hace necesario crear políticas internas, generar una planificación en el área de adquisición de productos, un control de inventario adecuado, contratación de servicios, capacitación al personal para la correcta ejecución de sus labores, siendo fundamental el uso de una adecuada gestión administrativa para garantizar un servicio de calidad y que genere un incremento en la rentabilidad del negocio.

Es por estas razones que se estima que con la correcta aplicación de dichos procesos se pueda aprovechar de mejor manera los recursos, para que la empresa alcance sus objetivos. Y para esto el encargado deberá disponer de los conocimientos para la correcta utilización de los recursos tanto económicos como materiales y humanos para que la empresa sea exitosa.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Analizar la incidencia de la gestión administrativa en la toma de decisiones de la Microempresa PC Móvil Soluciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Investigar los sustentos teóricos de gestión administrativa y toma de decisiones a través de los diferentes autores nacionales y extranjeros.
- Identificar la situación actual de la Microempresa “PC Móvil Soluciones S.A” mediante una metodología apropiada.
- Establecer recomendaciones que permitan la optimización de la gestión administrativa.

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de caso, se ubica en la línea de investigación de “ sistema de información y comunicación, emprendimiento e innovación” y específicamente en la Sublínea de investigación; “empresas de instituciones públicas y privadas” debido a que se ejecuta en una microempresa conocidas como (PYMES), se caracterizan por su capacidad de generar empleos, al ser creadas como emprendimientos necesitan recursos para sobrevivir en el mercado logrando un mayor crecimiento a través de una buena administración de sus operaciones, por lo tanto es, responsables de contribuir en la economía y el desarrollo local.

MARCO CONCEPTUAL

Gestión administrativa, es el esquema mediante el cual contribuye al desarrollo del hombre y de su entorno buscando equilibrar la búsqueda de la riqueza. Este equilibrio se convierte en un pilar que llevará a las organizaciones prestadoras de servicios a tener mayor participación y llevar más beneficios a la sociedad en general. Este enfoque no está diseñado para un corto plazo, por el contrario, se proyecta a periodos amplios e indefinidos, que requieren de todo el compromiso, por parte de todos los actores que conforman la entidad (Martinez, Palma, & Núñez, 2020).

Un **proceso administrativo** se da como un flujo continuo y conectado de actividades de planeación, dirección y control establecidas para lograr el aprovechamiento de los recursos humanos, técnico y material, con los que cuenta la organización para desempeñarse de manera efectiva. Este conjunto de actividades, está registrado por reglas, políticas empresariales cuya finalidad es reforzar la eficiencia en el uso de recursos. Es aplicado en las organizaciones para lograr sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales (Riquelme, 2019).

La **importancia de la gestión administrativa** radica en que es una pieza fundamental dentro del óptimo desarrollo institucional (Arevalo, 2018, pág. 17). Al ser una pieza fundamental de cualquier institución, es imprescindible reconocer a cabalidad sus procesos y los componentes que la integran, así como comprender el impacto en la rentabilidad que la misma representa. Teniendo que mientras más organizada sea dicha gestión mayores beneficios financieros se obtendrán.

Rodríguez, Intriago, & Morán (2020) definen la **gestión administrativa** como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas. Pero sin embargo es

importante destacar “que la gestión administrativa no tiene una aplicación total en el 100% de las empresas, lo que evidencia que los modelos de gestión administrativo tradicionales generan informalidad en sus procesos, aun destacando que se trata de empresas formales” (Cedeño & Angulo, 2018).

Para Rodríguez, Intriago, & Morán (2020) La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales:

- **Planificación:** es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado.
- **Organización:** consiste en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados.
- **Dirección:** Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación.
- **Control:** Consiste en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones.

Según (Gavilan, 2017) la planeación estratégica es un conjunto de acciones que deben ser desarrolladas para lograr los objetivos estratégico: lo que implica definir y priorizar los problemas a resolver, plantear soluciones, determinar los responsables para realizarlos, asignar recursos para llevarlos a cabo y establecer la forma y periodicidad para medir los avances.

Para (Suarez, 2015) un plan de acción es un modo de asegurarse de que la visión de la organización se concrete. Describe el modo del que el grupo empleara las

estrategias para el alcance de sus objetivos, un plan de acción se elabora a través de los siguientes pasos.

- **Define los objetivos:** se debe tener los objetivos claros, concisos y medibles.
- **Detalla las estrategias:** a partir de este punto se deben especificar las estrategias que se seguirán para lograr dichos objetivos.
- **Plantea las tareas:** deben ser lo más detalladamente posible reflejando cada paso necesario.
- **Designa las responsabilidades:** se deben asignar las responsabilidades de cada tarea.
- **Ejecutar el plan:** ahora se puede proceder a ejecutar el plan de acción.

Para Arboleda (2018) es fundamental definir; Las metas y planes estratégicos, tácticos y operativos de la organización deben ser coherentes y apoyarse recíprocamente, esto permitirá establecer los siguientes puntos:

Misión: Es la formulación de los propósitos de una organización en cuanto al cubrimiento de sus operaciones, sus productos, los mercados y el recurso humano que soporta el logro de estos propósitos, por lo tanto, deberá ser el proceso mediante el cual se realiza la formulación explícita de los propósitos de la organización o de un área funcional. Expresa la razón de ser de la empresa o área.

Visión: Es un conjunto de ideas generales que proveen el marco de referencia de los que una empresa es y quiere ser en el futuro. La visión señala el rumbo, la dirección, es el lazo que une en la empresa, el presente con el futuro.

Metas: Son los fines que persigue la empresa a través de su misión y visión en un tiempo determinado. Las metas son las que determinan los límites y los enfoques de la organización. Las metas le dan legitimidad a la organización, proporcionándole una lógica o razón fundamental para su existencia.

Análisis de oportunidades y amenazas: Se refiere a la organización como son proveedores, competidores, empleados, entidades financieras, propietarios y accionistas.

Análisis de fortalezas y debilidades: Este análisis pretende examinar las fortalezas y debilidades que tiene la empresa en sus áreas principales.

Formulación de estrategias: La formulación de estrategias se lo realiza partiendo del análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas).

La implementación de estrategias en la organización se sustenta en los siguientes aspectos:

a) Estrategias que deben contar con la evaluación de la estructura de la organización como son: tecnología, recursos humanos, sistemas de recompensas, sistemas de información, la cultura de la organización y el estilo del liderazgo.

b) Los directivos de la empresa deben fomentar el trabajo en equipo contando con la participación de otros, en todas las actividades de la organización y sobre todo en la formulación de nuevas estrategias.

c) Control estratégico: Se lo realiza mediante un sistema de control, mismo que busca apoyar a los administradores en la evaluación de la organización con sus estrategias y tomar decisiones necesarias cuando se presenten errores en el transcurso del proyecto.

La gestión administrativa necesita de estrategias que permita direccionar la organización, pues ayuda al cumplimiento de metas, la dirección, organización, control y planificación deben ser utilizados adecuadamente. Dentro de las estrategias es fundamental el papel que juega la satisfacción laboral, la cual es direccionada por el área de los recursos humanos quien toma en cuenta a los colaboradores como el centro de toda organización para reconocer y motivar el desempeño laboral (Meléndez & Bardales, 2020).

Para (Peña, H & Perero, S, 2017) logran definir la motivación como:

La motivación guarda una estrecha relación con la satisfacción laboral, las relaciones laborales y el entorno laboral. Todas las empresas que mantienen un alto grado de motivación en sus empleados también tendrán un alto grado de satisfacción hacia sus clientes. (pág. 2)

De la mano de las estrategias y los procesos, se debe prestar atención a la satisfacción laboral por parte del personal, según sea la situación laboral, se obtendrán resultados favorables o contraproducentes, parte de la gestión administrativa, es velar porque el personal tenga las condiciones y la información necesaria para cumplir con sus tareas asignadas.

De igual manera teniendo en cuenta la importancia del compromiso organizacional, es por eso que Gonzales, Arias, & Rodríguez (2021) mantiene que:

Cualquier organización logra el éxito por medio del compromiso organizacional de su capital humano, el cual es un importante activo que sobre el cual actúa la dirección de una empresa para evaluar la lealtad y el nivel de vinculación de los empleados con la organización, se considera como trascendente que las empresas conozcan el nivel de compromiso de sus miembros. Se entiende por compromiso organizacional al grado en que los empleados se identifican con la organización en la que trabajan, qué tan comprometidos están con la organización y si están listos para dejarla. (pág. 6)

Para poder contar con el compromiso organizacional se vuelve fundamental el talento humano, “el cual corresponde al conjunto de capitales utilizados en la producción de diversos servicios que se presta para satisfacción de las necesidades del público o usuarios... con la tecnología actualizada tanto con máquinas y equipos complementan la producción de servicios necesarios en cada empresa” (Gerónimo, Puente, & Castro, 2020).

Para (Mazo, 2020) dar toda la información necesaria al nuevo trabajador y realizar todas las actividades participantes para lograr su propia incorporación a los grupos sociales que existen en su medio de trabajo, a fin de lograr una identificación entre el nuevo empleado y la organización. (pág. 7)

También es importante tener en cuenta el control interno, el cual según (Zamora, Chávez, & Cedeño (2018) ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella. (pág. 206)

El sistema de control interno de una empresa es otro elemento muy importante que el responsable de control de gestión que tiene que asumir como objeto de supervisión y control de gestión , el control interno va a depender de una buena parte de la información por un lado y las operaciones que se realizan en la empresa sean válidas y reales (Balla Paguay & López Ortiz, 2018).

En la actualidad toda empresa debe aplicar los procesos administrativos en sus actividades diarias, el gerente debe estar siempre identificado con los objetivos que quiere alcanzar optimizando siempre los recursos con los que cuenta la organización. La gestión administrativa es un documento de apoyo para el gerente, puesto que en él se plasman las metas organizacionales que pretende alcanzar en un periodo determinado de tiempo, para ello requerirá analizar el entorno que le permita identificar oportunidades que puedan ser aprovechadas y así por medio de estrategias obtener el éxito deseado. La organización laboral permite al gerente crear nuevos valores comerciales, el mismo que deberá guiar y apoyar las acciones hacia su objetivo, el éxito dependerá de la viabilidad de las ideas o estrategias que se estén desarrollando (Sanchez, 2018).

La **toma de decisiones** es una parte importante de la actividad administrativa. La decisión es la pieza clave de la labor directiva, y el proceso de toma de decisiones es la forma de lograr este resultado. Análogamente a los procesos de comunicación, la toma de decisiones afecta a todos los aspectos de la gestión. Al igual que el intercambio de información, la toma de decisiones es una parte integral de todas las funciones de gestión general (Carmona, 2022).

Cuando la toma de decisiones se realiza de forma no racional, puede ser por intuición o por experiencia de los expertos que vayan a tomar la decisión, de esta forma prevalece alguna opinión inadecuada, siendo una gran desventaja para la organización, muchas de las veces se toman decisiones con un alto margen de error que perjudica a la organización y al mal direccionamiento de la misma. La toma racional de una decisión cualquiera es un proceso que lleva un sistema de preferencias del decisor que se materializará en la concreción de un objeto alcanzar y en definir una serie de acciones tendentes a conseguir dicho objetivo (Ramirez, 2018).

Una vez que se conoce la existencia del problema, se deben identificar los criterios de decisión que serán relevantes para la resolución del problema. Cada persona que toma decisiones suele tener unos criterios que los guían en su decisión. Este paso nos indica que son tan importantes los criterios que se identifican como los que no; ya que un criterio que no se identifica se considerara irrelevante por el tomador de decisiones (Pastrán, Ruiz, & Benavides, 2018).

Es importante mencionar que las decisiones tendrán éxito si se ejecutan en los momentos administrativo-políticos correctos; una decisión acelerada o retrasada puede significar el fracaso. Detectar el momento y guardar con sigilo la decisión es clave, pues de otra forma se alteran los comportamientos y se afecta el resultado deseado. La toma

de decisiones es contingente, de ahí que los directivos se valgan tanto de cálculos económicos financieros como de su intuición, producto de su conocimiento, experiencia y alerta continuos resultado de su atención a los asuntos medulares de la empresa (Alcántara, 2021).

Alcántara (2021) establece que las etapas de toma de decisiones en una empresa se pueden proveer y planificar; es decir, cada decisión depende del momento y las circunstancias, siendo las etapas para considerar las siguientes:

- **Analizar la situación.** En esta etapa se debe analizar los objetivos que se desean alcanzar, qué beneficios puede generar, cuál es el contexto y las condiciones que se tiene para la decisión adecuada. Para tomar una decisión primero hay que analizar perfectamente cuál es el problema que hay que resolver y no confundirlo con los problemas secundarios.

- **Recopilar toda la información relevante.** Para una toma correcta de decisión es adecuado analizar los indicadores internos y externos, datos de mercado, cambios en los patrones de consumo, novedades legislativas, entre otros. Una vez determinado el problema es necesario desglosar sus componentes, para poder determinar posibles alternativas a la solución. Por tal motivo que los gerentes de la organización deben tener decisión crítica para saber escoger la solución.

- **Identificar todas las alternativas.** Una vez recolectado la información, es importante evaluar las opciones y determinar cuál es la más adecuada. Se deben realizar alternativas de solución y ver cual son sus ventajas y desventajas que puedan influir, y si es factible la implementación para solución del problema.

- **Analizar el impacto de cada opción.** Luego de analizar las alternativas de solución, se tiene que evaluar el riesgo, el costo económico y financiero, el beneficio

comercial, entre otros. Entre todas las alternativas de solución se debe considerar el más conveniente.

- **Definir los criterios de selección.** El método por utilizar para decidir, la decisión es la elección individual o elección consensuada, uso de modelos matemáticos o cuantitativos y solicitar asesoramiento externo.

- **Implantación de la decisión.** La comunicación es fundamental para conseguir el compromiso del personal implicado en la decisión tomada. Es importante que las medidas sean coherentes con la capacidad y responsabilidades de cada uno.

- **Evaluar los resultados.** Luego de realizar los procesos antes explicados se tiene que establecer los mecanismos de control para revisar y corregir lo que sea necesario para realizar una retroalimentación correcta.

MARCO METODOLÓGICO

Modalidad de la investigación

La modalidad paradigmática de la investigación es cualitativa, se sustenta el marco conceptual de las diferentes teorías de gestión administrativa cumpliendo con el primer objetivo específico

La modalidad paradigmática de la investigación cuantitativa se refleja en las encuestas realizada a los colaboradores de la microempresa.

Método de Investigación

Método descriptivo

Se refiere a la orientación que se centra en responder la pregunta acerca de cómo es una determinada parte de la realidad objeto de estudio. Es decir, a través de este método

se busca entender como es actualmente la gestión administrativa de la microempresa, y describir los factores que la componen para alcanzar un mayor entendimiento de la situación problemática.

Método inductivo

Se seleccionó el método inductivo se evalúa las características particulares del objeto de investigación para establecer generalidades. En este caso, se parte de la problemáticas o falencias de la microempresa para llegar a una conclusión general que explica y comprende cómo se da la gestión administrativa y que necesita para mejorar.

TÉCNICA

Encuesta

Se aplico una encuesta de orden cerrado para determinar el nivel de conocimiento y la situación de la empresa por parte del personal (7 personas).

Entrevista

Se realizo una entrevista previamente estructurada al propietario de la microempresa para recolectar información que permita conocer a mayor detalle el estatus administrativo y financiero según su criterio.

INSTRUMENTO

Ficha de encuestas

Se formuló una ficha de encuestas con preguntas organizadas, secuenciadas y estructuradas, de acuerdo con la planificación determinada para que sus respuestas puedan ofrecer toda la información necesaria para la investigación.

Cuestionario de entrevistas

Se elaboró una entrevista estructura, con preguntas abiertas, para conocer la opinión del gerente propietario sobre la situación de la microempresa, en esta se detallan preguntas de interés sobre la gestión administrativa, capacitaciones, metas, entre otras.

RESULTADOS

Entrevista dirigida al gerente propietario de PC Móvil Soluciones S.A

Objetivo: Conocer la percepción del gerente de la gestión administrativa de la microempresa PC Móvil Soluciones S.A.

Cuestionario de preguntas de la entrevista

Tabla 1

#	Pregunta	Observaciones
1	¿Considera usted que es fundamental que la microempresa cuente con misión y visión?	Sí, porque de esa manera estoy orientado a un propósito.
2	¿Bajo su criterio de qué manera usted busca mitigar la falta de organización, planificación, control interno, entre otras falencias en el área de gestión administrativa?	Creando planificaciones laborales junto con el equipo de trabajo para luego analizar los resultados obtenidos así lograr disminuir los problemas de la gestión administrativa.
3	¿Cómo entidad les brinda algún tipo de capacitación a sus empleados? ¿Ha considerado tomar capacitaciones para usted y sus colaboradores en el ámbito administrativo?	Sí, se trata de capacitar constantemente, actualmente lo realizamos una a dos veces cada tres meses en todas las áreas como: ventas, y servicios técnicos. Además, considero que es prioridad el capacitarnos en el área administrativa ya que nos permitirá crecer, y brindarles la oportunidad a nuestros nuevos colaboradores.
4	¿De qué manera realiza las contrataciones del personal? y ¿Qué aspectos toma en cuenta al momento de contratar?	De manera informal, considerando que sean de la localidad, familiares o conocidos.
5	¿Según su criterio cual área, considera usted que carece de administración? ¿Por qué?	Bodega, debido a la acumulación de productos no contabilizados.
6	¿Cómo cree que influye la falta de organización en el registro de control de inventarios?	Un control ayuda a ofrecer mejor servicio, y al no tenerlo conlleva a una mala atención al cliente.

Fuente: Entrevista aplicada al gerente de la Microempresa PC Móvil Soluciones S.A.

Elaborado por: Nayelin Narcisa Vásquez Villamar.

Cuestionario de las encuestas realizada a los empleados de la microempresa PC Móvil Soluciones S.A

Objetivo: Establecer la gestión administrativa de la microempresa PC Móvil Soluciones S.A

Tabla 2

¿Conoce usted la misión y visión empresarial?

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	0%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Deficiente	7	100%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la microempresa.

Elaborado por: Nayelin Narcisa Vásquez Villamar.

Análisis: Al analizar los resultados obtenidos en la tabla 2 con respecto al nivel de conocimiento sobre la misión y visión empresarial, se puede determinar que el 100% de los empleados encuestados manifestaron desconocer la existencia de la misión y visión; y al no tener clara la misión y visión la microempresa no puede establecer estrategias eficaces, de forma más eficiente.

Tabla 3*¿Su jefe realiza monitoreos respecto a las actividades laborales?*

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Regularmente	3	40%
Casi nunca	4	60%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la microempresa.**Elaborado por: Nayelin Narcisa Vásquez Villamar.*

Análisis: como se observa en los resultados obtenidos de la encuesta, el 60% de los encuestados afirmaron casi nunca tienen monitoreos respecto a sus actividades laborales mientras que el 40% alego que regularmente están en monitoreo sobre la misma

Tabla 4*¿De qué manera se mitigan los problemas de organización en los procesos operativos?*

Opciones	Frecuencia	%
Extremadamente bueno	0	0%
Bueno	0	0%
Ni bueno ni malo	3	40%
Malo	4	60%
Extremadamente bueno	0	0%
Total	7	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la microempresa.**Elaborado por: Nayelin Narcisa Vásquez Villamar.*

Análisis: Con respecto a la tabla 4, se obtuvo como resultado que un 60% del personal consideran que no se mitigan los problemas de organización en los procesos operativos en la microempresa es buena; mientras que 40% piensa que en ocasiones los problemas organizacionales si suelen ser mitigados es favorable como desfavorable para la

microempresa, esto debido a que, en ocasiones se resuelven los inconvenientes causados, para la buena funcionalidad de la microempresa.

Tabla 5

Nivel de servicios que ofrece PC Móvil Soluciones S.A

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	6	80%
Muy bueno	1	20%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la microempresa.

Elaborado por: Nayelin Narcisa Vásquez Villamar.

Análisis: A través de los resultados obtenidos se pudo deducir que el 80% del personal que labora en PC Móvil Soluciones S.A; consideran que la microempresa oferta servicios de muy buena calidad y esta acta para competir con las demás del sector, esto debido a la capacidad de trabajo que se les exige a los colaboradores con el objetivo de aumentar las ventas y resaltar ante los clientes.

Al analizar las respuestas del gerente de la Microempresa “PC Móvil, las respuestas del gerente con respecto a la entrevista realizada, se logró constatar las falencias administrativas que tiene la microempresa, como lo son el manejo de los presentes problemas administrativos, el reclutamiento del personal no cumple con el proceso adecuado, y uno de los puntos focales como lo es la bodega, no cuenta con ningún tipo de organización establecida. Con respecto a la motivación de los empleados, se puede decir que hay un ambiente de competitividad sano, pero, sin embargo, al no contar con un organigrama organizacional que determinen sus funciones cada empleado, labora en un perfil en el que no pertenecen; ocasionando que el tiempo destinado a cada labor sea más tardado e ineficiente.

Además, se dio a conocer que, para la microempresa, es fundamental que exista

misión y visión; ya que a través de ellas se logra tener objetivos claros de las metas que busca alcanzar. El gerente también comento sus expectativas para conseguir mejoras en ámbito administrativo siendo estas de carácter estratégico, es decir sobre la implementación de un plan de acción.

Finalmente, en cuanto a la encuesta aplicada al personal, se determinó que en su mayoría afirman tener conocimientos de estrategias administrativas, pero claramente en la práctica se denota lo contrario, y que no hay ningún proceso administrativo establecido; lo que tiene como consecuencia el desconocimiento de los objetivos de la empresa al no tener delimitas una misión y visión organizacional. Así mismo, no se estableció claramente su opinión sobre la situación financiera de la microempresa, ya que algunos la consideran buena y otros mala, se presume que esto se debe a que no tienen una visión realista de cómo se manejan las finanzas. La ventaja que tienen a favor es el nivel de calidad en sus servicios, lo cual con una óptima estrategia administrativa potenciaría en gran cantidad sus ventas, y por ende sus rentabilidades.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La gestión administrativa de una empresa permite determinar con mayor precisión y eficiencia las estrategias administrativa para mantener al personal motivado, además, es de vital importancia para el desarrollo de las operaciones; es por esto que el presente caso de estudio se centrara en la gestión administrativa de la Microempresa PC Móvil Soluciones S.A. empresa que funciona desde 2017 y está localizada en la parroquia San Juan, del cantón Pueblo Viejo, provincia de Los Ríos entre las calles Aurora Estrada y 10 de Agosto, la cual tiene como actividad principal el servicio de mantenimiento y reparación de equipos tecnológicos, además, ofrece venta de diversos equipos y accesorios de computo, telefónicos y videos juegos.

Sus actividades comerciales se llevan a cabo con el objetivo de idear, elaborar y desarrollar soluciones tecnológicas, que permitan brindar productos y servicios de calidad, debido al análisis, sobre sus procesos administrativos. En la presente investigación se buscó analizar la gestión administrativa y su incidencia en la toma de decisiones en la Microempresa PC Móvil Soluciones de la Parroquia San Juan del Cantón Pueblo Viejo, dentro de lo cual se han detectado ciertas falencias en el desarrollo de la gestión administrativa.

Debido a la carencia de un estudio pertinente que determine la óptima distribución de funciones en los trabajadores microempresa se ha realizado el presente estudio de caso en es que se determina que el proceso de gestión no se realiza de manera correcta perjudicando al desenvolvimiento efectivo de las funciones empresariales además no posee una estructura organizacional formal, esto quiere decir, que el funcionamiento y el control recae sobre el gerente propietario de la microempresa, la organización como tal cuenta con un total de siete colaboradores.

En el caso de la Microempresa PC Móvil Soluciones S.A, quien dirige el negocio es el propietario, quien no posee la instrucción necesaria a nivel educativo superior para llevar a cabo estos procesos, de tal manera que dirige su negocio de manera empírica sin tener conocimiento que en la actualidad la dirección de un negocio es muy importante para su desarrollo en el mercado. Al tener misión, visión, metas y estrategias claras, será mucho más sencillo alcanzar un mejor control de la empresa, esto va de la mano de una adecuada organización, que permita optimizar los procesos, son de total conocimiento por parte del personal, se obtienen mejores resultados en cuanto servicios, operaciones y rentabilidad.

La falta de lineamientos en una microempresa afecta directamente a la parte administrativa, es decir, las actividades desarrolladas deben ser respaldadas por documentos impresos dentro de los tiempos establecidos, el gerente no utiliza los canales de comunicación adecuados no informa sobre los acontecimientos, es por eso que el líder debe de conocer como prioridad usar los conocimientos administrativos adquiridos durante su formación, con la finalidad de minimizar el uso de recursos y lograr una óptima productividad en sus negocios e incentiva al equipo de trabajo al desarrollo de las actividades.

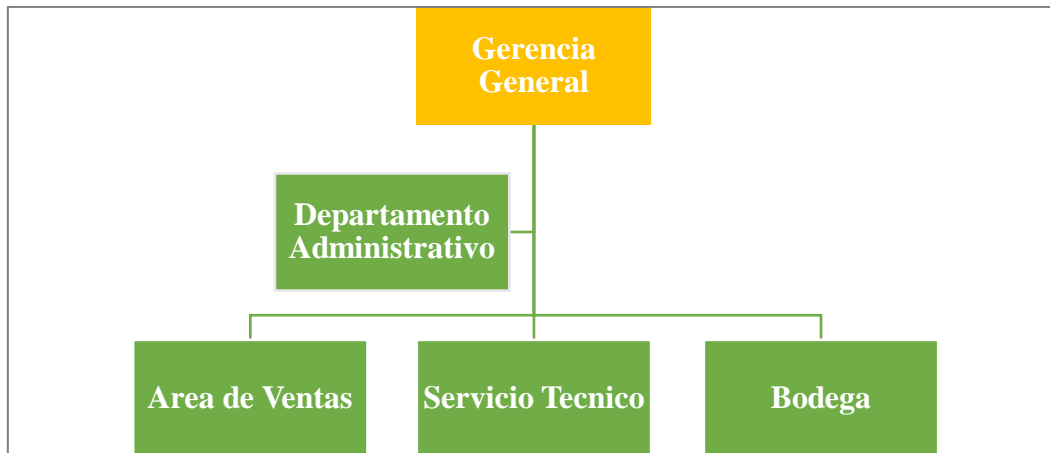
Gracias al control interno la empresa puede obtener toda la información y organización necesaria para un mejor desempeño de sus labores, a través de este se puede realizar una mejor intervención que ayude a mitigar los riesgos a niveles admisibles. Mediante este mecanismo se intenta prevenir la malversación de fondos, pérdida de activos, incumplimiento de normas legales, fraudes, entre otros. La gestión administrativa es una de las áreas con mayor responsabilidad de las empresas, se centra en evaluar y mejorar el funcionamiento del negocio, algo a lo que siempre se debe aspirar. Se podría incluso decir que, de alguna manera, se erige como la columna vertebral de las empresas,

puesto que todos aquellos negocios que son incapaces de auto-gestionarse, tienen el riesgo de ir a la quiebra.

La autora sugiere implementar el siguiente organigrama, misión y visión:

Estructura Organizacional de la microempresa PC Móvil Soluciones S.A

Ilustración 1



Elaborado por: Nayelin Narcisa Vásquez Villamar.

Visión

Ser una empresa reconocida a nivel nacional, con experiencia en mantenimiento y reparación de computadoras, ventas de equipos de tecnología, y soporte técnico, se brinda productos de calidad, mejoramiento continuo en todas las áreas para la satisfacción de los clientes.

Misión

Somos un grupo de técnicos capacitados que contribuye al desarrollo de la sociedad mediante soluciones tecnológicas empresariales y sociales aportando servicios de calidad en beneficio de la sociedad.

De igual manera es fundamental aplicar un proceso de planificación, dirección y control de la empresa adecuadamente; cuando se hace referencia a la planificación, se fomenta a que los encargados realicen la tarea de pensar con antelación en sus metas y acciones, que basan sus actos en algún método, plan o lógica. La planificación requiere

definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar metas y desarrollar una jerarquía completa de Planes para coordinar las actividades.

Así mismo la dirección comprende la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación. Si se aplica una correcta dirección se obtiene como resultado la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, motivación, guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados, comunicación, supervisión y el alcance de las metas de la organización.

Y finalmente es indispensable que se realice un adecuado control de la empresa, mediante el cual se pueda evaluar el desempeño general frente al plan estratégico previamente establecido, con la finalidad de comprobar o verificar, regular, comparar con un patrón, ejercer autoridad sobre alguien (dirigir o mandar), frenar o impedir y señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

CONCLUSIONES

Partiendo de la premisa de que el objetivo general de este proyecto fue analizar la gestión administrativa en la Microempresa PC Móvil Soluciones de la parroquia San Juan del cantón Pueblo Viejo, se puede concluir que:

La gestión administrativa en la Microempresa PC Móvil Soluciones se ve mayormente afectada porque no existe un plan de acción o un ente que guíe de manera idónea el trabajo que se realiza, puesto a que algunas áreas no están organizadas correctamente, sus empleados desconocen la misión y visión, no poseen un objetivo claro y concreto, además no están debidamente capacitados para cumplir con sus actividades de forma adecuada, incluso la contratación se lleva a cabo de manera informal por parte de los mismos empleados del negocio, se puede evidenciar que no existe un compromiso general de todos en la entidad.

El personal de la microempresa desconoce la existencia de las fases del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control, lo que no permite que la microempresa preste sus servicios de manera organizada, alineada y desplegada interdisciplinariamente; aunado a que no hay un control en las actividades diarias que delimiten si se están cumpliendo correctamente las labores asignadas, afectando tanto a la microempresa, como al cliente, el cual se siente insatisfecho al no tener fechas fijas de entregas, entre otras.

RECOMENDACIONES

En función a los resultados obtenidos, conclusiones y los objetivos planteados se recomienda llevar a cabo los siguientes pasos para lograr una mejor gestión administrativa en la Microempresa PC Móvil Soluciones de la parroquia San Juan del cantón Pueblo Viejo:

- **Implementar un plan de acción o un ente regulador en las operaciones.** Es imprescindible estar al tanto de todo el flujo operativo, esto ayudará a tomar decisiones de manera oportuna y correcta. Por otro lado y de manera obligatoria por ley, se debe registrar todas las operaciones de ventas, compras y costos.
- **Gestión del tiempo y las metas.** Gestionar el tiempo de manera adecuada hará que rinda mejor y esto se traduce en una mejor evaluación de las estrategias planteadas para aumentar la productividad. Este recurso a su vez debe estar sintonizado con las metas.
- **Establecer misión y visión.** Es importante fijar objetivos concretos y que sean medibles. Lo cual a su vez ayudara a tener metas claras que cumplir. Deben ser específicas y también realistas, lo que hará que los colaboradores se organicen para alcanzarlas.
- **Trabajo en equipo.** Ya sea un PYME o una gran empresa, si se cuenta con empleados, hay que estar muy consciente que no son solo fuerza de trabajo, también son individuos con creatividad y energía, características muy valiosas en cualquier empresa. Por lo que se debe trabajar en conjunto, liderando con el ejemplo y también con estímulos positivos.
- **Capacitación constante y conocer bien al cliente.** Con la velocidad en la que evolucionan las cosas al día de hoy, es un deber mantenerse actualizado dentro de la industria de servicios y venta.

- **Usar el software indicado.** La implementación de un software o programa apropiado que permitirá automatizar diversas tareas en cada una de las áreas y que también permita compartir la información entre las mismas.

REFERENCIAS

- Alcántara, J. L. (2021). *Gesstión Administrativa y Toma de Decisiones* . Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1619/Vargas%20Alc%c3%aIntara%2c%20Jason%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arboleda, D. C. (2020). *Gestión Administrativa*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf>
- Arevalo, A. L. (2018). *Gestión por competencias y gestión administrativa*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21250/Arevalo_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Balla Paguay, I. M., & López Ortiz, K. J. (2018). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4022/3/EL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20ECUADOR.pdf>
- Cardona, C. R. (2016). *Fundamentos de Administración*. tercera edición .
- Carmona, O. (2022). *Características del Proceso de toma de decisiones en una organización* . Obtenido de <https://www.cesuma.mx/blog/caracteristicas-del-proceso-de-toma-de-decisiones-en-una-organizacion.html#:~:text=La%20toma%20de%20decisiones%20es,los%20aspectos%20de%20la%20gesti%C3%B3n>.
- Cedeño, V. J., & Angulo, H. M. (2018). *Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de las PYMES*. Obtenido de

file:///C:/Users/Marudy%20Garc%C3%A9s/Downloads/Dialnet-GestionAdministrativaYSuIncidenciaEnLaSostenibilid-6819762.pdf

Checa, J. (2018). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. Innovacion y Cualificacion IC. Obtenido de <https://es.scribd.com/read/494617526/Direccion-de-la-actividad-empresarial-de-pequenos-negocios-o-microempresas-ADGD0210>

Chiavenato, I. (2017). *Administracion de recursos humanos*. McGRAW-HILL.

Coque, D. A. (2018). *La gestion administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A de la ciudad de Ambato [Tesis de maestria, Universidad Tecnica de Ambato]*. Repositorio Institucional. Obtenido de Repositorio Institucional: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf>

Daniela García Correa, C. L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral . *Revista Electrónica Psyconex*.

Gerónimo, R. K., Puente, C. S., & Castro, A. S. (2020). *Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262

Gonzales, V. A., Arias, M. I., & Rodríguez, P. O. (2021). *La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas*. Obtenido de <file:///C:/Users/Marudy%20Garc%C3%A9s/Downloads/899-3166-1-PB.pdf>

Jiménez, D. P. (2016). *Recursos Humanos Manual de recursos humanos*. Editorial ESIC.

Lino, R. (2014). *Diseño de un Modelo de Gestión*.

Martinez, C. P., Palma, H. G., & Núñez, W. A. (2020). *Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud*.

Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>

Más, J. L. (2015). Motivación Laboral. *Gestion en el tercer milenio*.

Mazo, V. G. (2020). *Estandarización del modelo de inducción corporativa para*

Interconexión Eléctrica S.A E.S.P.-. medellin colombia. Obtenido de

[https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/18572/10/GilVanessa_202](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/18572/10/GilVanessa_2021_EstandarizacionInduccionesCorporativas.pdf)

[1_EstandarizacionInduccionesCorporativas.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/18572/10/GilVanessa_2021_EstandarizacionInduccionesCorporativas.pdf)

Mazo, V. G. (2020). *Estandarización del modelo de inducción corporativa para*

Interconexión Eléctrica S.A E.S.P.-ISA [Tesis de licenciatura, Universidad de

Antioquia]. Repositorio Institucional, medellin colombia. Obtenido de

[https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/18572/10/GilVanessa_202](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/18572/10/GilVanessa_2021_EstandarizacionInduccionesCorporativas.pdf)

[1_EstandarizacionInduccionesCorporativas.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/18572/10/GilVanessa_2021_EstandarizacionInduccionesCorporativas.pdf)

Meléndez, J. S., & Bardales, J. M. (2020). *Satisfacción laboral en la gestión*

administrativa. Obtenido de

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176>

Pastrán, A. D., Ruiz, A. R., & Benavides, B. D. (2018). *Gestión administrativa en la*

toma de decisiones . Obtenido de

<https://repositorio.unan.edu.ni/9931/12/Tesis%20S%C3%BAper%20del%20Ho>

[gar.pdf](https://repositorio.unan.edu.ni/9931/12/Tesis%20S%C3%BAper%20del%20Ho)

- Peña Rivas, H. C. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*.
- Peña, H & Perero, S. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*. Obtenido de http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181/159
- Ramirez, Y. C. (2018). *Influencia de la gestión administrativa para la toma de decisiones*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/8258/1/TTUACE-2016-AE-CD00101.pdf>
- Riquelme, M. (2019). *Proceso administrativo: sus 4 etapas, fases y características*. Obtenido de Web y empresas: <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>
- Rodríguez, S. S., Intriago, D. A., & Morán, A. M. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032
- Sanchez, D. C. (2018). *Modelo de Gestión administrativa y organización laboral*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7778/1/PIUSDADM015-2018.pdf>
- Sergio Gonzales Rodriguez, D. V. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*[Tesis de

licenciatura, Universidad Regional Autónoma de Los Andes]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Zamora, W. M., Chávez, M. I., & Cedeño, I. M. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

ANEXOS

Babahoyo, 05 de marzo del 2022

Sr(a)

Alex Gregorio Zúñiga Muños

GERENTE PROPIETARIO DE LA MICROEMPRESA PC MÓVIL SOLUCIONES S.A

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **VASQUEZ VILLAMAR NAYELIN NARCISA**, con cédula de identidad 120670660-6, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **GESTION ADMINISTRATIVA EN LA MICROEMPRESA PC MÓVIL SOLUCIONES S.A, DE LA PARROQUIA SAN JUAN DEL CANTON PUEBLO VIEJO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente

Nayelin Vasquez V.

Nayelin Narcisa Vasquez Villamar.

120670660-6.

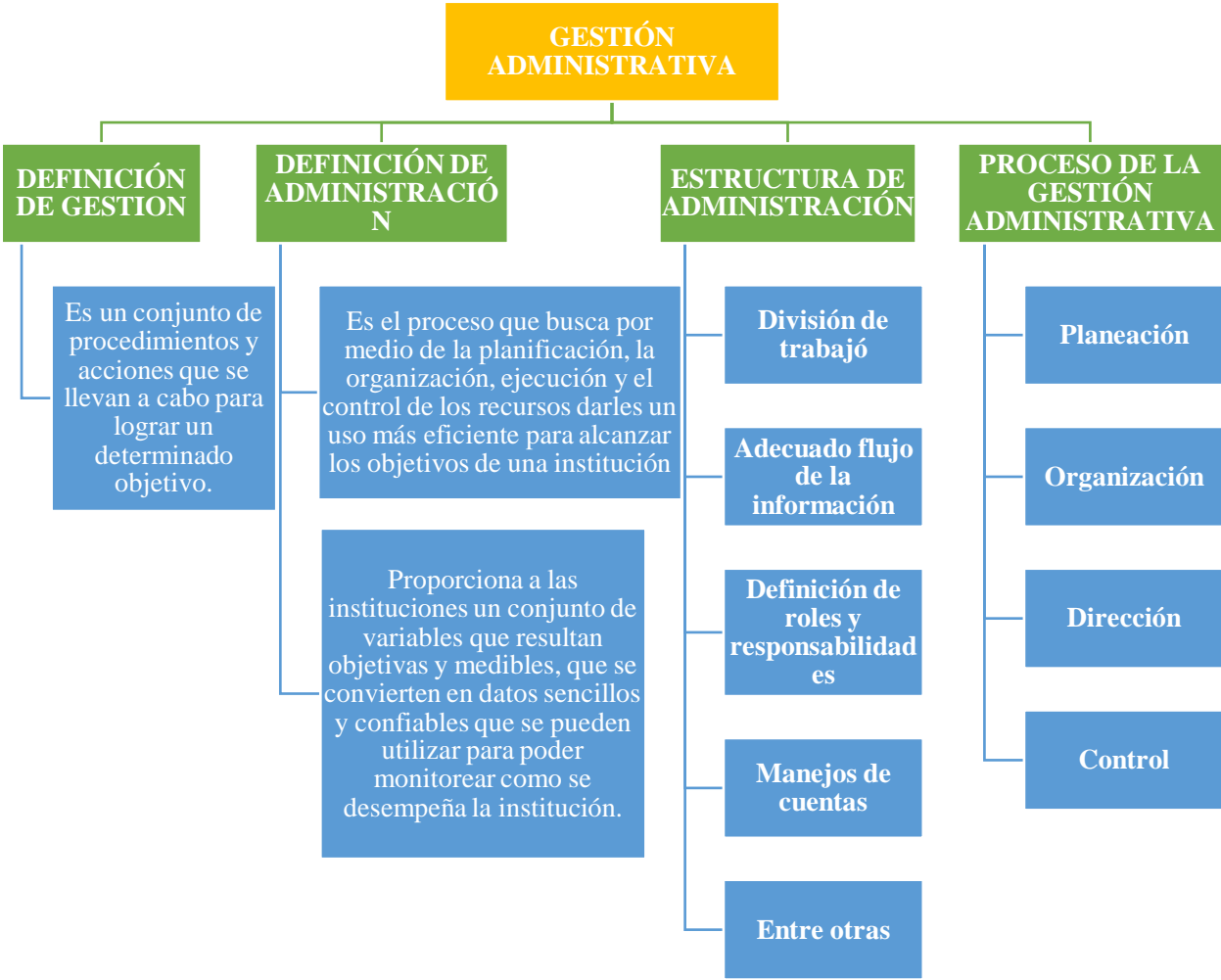


PC MÓVIL SOLUCIONES S.A.
RUC. 1206449850001

MA AUTORIZADA

Autorizado
05/03/2022
0981846785
agwningum1102@gmail.com

ANEXO N° 1 - Hilo conductor





Anexo N.º 2 Entrevista aplicada al gerente de PC Móvil Soluciones S.A, de la Parroquia San Juan.

OBJETIVO: Obtener el criterio que tiene el gerente por la gestión administrativa en la microempresa.

- 1. ¿Bajo su criterio de qué manera se mitigan los problemas de la gestión administrativa empresarial?**
- 2. ¿Cómo entidad ha considerado tomar capacitaciones para sus colaboradores y usted en este ámbito?**
- 3. ¿Bajo su criterio cómo considera que se fortalecen sus estrategias de ventas?**
- 4. ¿De qué manera se mitigan los problemas de organización en los procesos operativos?**
- 5. ¿Cómo cree que influye la falta de organización en el registro de control de inventarios?**
- 6. ¿De qué manera motiva a sus trabajadores para alcanzar las metas de la microempresa?**



Anexo N.º 3 Encuesta aplicada a los trabajadores de PC Móvil Soluciones S.A, de la Parroquia San Juan.

OBJETIVO: Identificar los criterios de los empleados respecto a la gestión administrativa en la microempresa.

- 1. ¿Recibió inducción al momento de comenzar a laboral en la entidad?**
 - Si
 - No

- 2. ¿Con que frecuencia reciben capacitaciones?**
 - Siempre
 - Casi siempre
 - Nuca

- 3. El margen de ganancias que arroja la microempresa es:**
 - Muy bueno
 - Bueno
 - Ni bueno, ni malo
 - Malo
 - Extremadamente malo

- 4. ¿En qué grado considera usted que se encuentra el ámbito tecnológico de la entidad?**
 - Muy bueno
 - Bueno
 - Ni bueno, ni malo
 - Malo
 - Extremadamente mal

5. ¿Considera que la microempresa esta apta para competir con las demás microempresas del sector?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Total, en desacuerdo

6. ¿Bajo su criterio que tan importante considera usted que es necesario realizar inventarios de los productos disponibles?

- Muy necesario
- Necesario
- Algo necesario
- Poco necesario
- No es necesario