



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO - OCTUBRE 2023

**EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER
COMPLEXIVO**

PRUEBA PRÁCTICA

LICENCIATURA EN COMERCIO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MICROEMPRESA “WORKSTECH”
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS DE LA
PARROQUIA LA UNIÓN DEL CANTÓN BABAHOYO, PERIODO ENERO -
JUNIO 2023**

EGRESADA:

WENDY JAMILETH URRUTIA MARIDUEÑA

TUTOR:

ING. WASHINTONG ENRIQUE PAZMIÑO GAVILANEZ. MAE

AÑO 2023

INDICE

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVOS	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos.....	4
LINEA DE INVESTIGACIÓN	5
MARCO TEORICO	6
MARCO METODOLÓGICO	19
RESULTADOS	20
Entrevista Aplicada a la Propietaria De Workstech.....	20
Matriz Foda de la Microempresa	21
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	22
CONCLUSIONES	24
RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La microempresa Workstech, ubicada en el cantón Babahoyo, parroquia La Unión en las calles Abdón Calderón y 10 de agosto, con Ruc: 1207673623001 siendo su propietaria la señora Aguirre Sánchez Reyna Valentina. La microempresa inició sus actividades el 06 de enero del año 2016, siendo su actividad comercial principal la reparación y mantenimiento de: computadoras de escritorio, computadoras portátiles, servidores informáticos, computadoras de mano, unidades de disco magnético, unidades de memoria USB y otros dispositivos de almacenamiento.

La microempresa presenta las siguientes problemáticas: dentro de Workstech la organización de los artículos tecnológicos es deficiente, debido a que los equipos que ingresan no se encuentran en orden, porque al momento de un cliente retirar su artículo el cual dejó en el local se tardan en la entrega porque no saben su ubicación exacta y tienen que buscarlo por todo el local para poder realizar la entrega, porque no tienen dividida las secciones de ubicación de los equipos que ya están reparados de los que faltan de reparar.

Los artículos que ingresan al local para ser reparados o darles mantenimiento, no llevan un orden a medida que ingresan, por lo que en ocasiones los artículos que ingresan último son los primeros en arreglarse y a los clientes que han dejado sus equipos tecnológicos primero le manifiestan que aún no están listos, esta falta de coordinación causa insatisfacción en los clientes por que no se establecen prioridades conforme ingresan al local y esto afecta a que no se garantice una entrega de manera eficiente.

Al ser una sola persona que realiza los arreglos o mantenimientos, se tarda mucho en realizar estas reparaciones, porque llegan personas a diario con sus aparatos

tecnológicos ya sean para mantenimiento o algún arreglo, por lo tanto se le dificulta al técnico reducir el tiempo que le toman hacer cada una de las actividades, por lo que clientes deciden elegir la competencia porque les ofrece menor tiempo en la entrega de sus artículos y esto hace que se pierdan clientes potenciales y reduzca su rentabilidad.

En el local no existe una persona encargada de realizar una planificación adecuada de las actividades que se deben realizar, en este caso de las reparaciones que se deben hacer conforme ingresan los artículos, debido a la falta de personal encargado de la administración del negocio hace que el técnico tenga sobrecarga de trabajo y esto afecta en la eficiencia del servicio ofrecido, además esto produce agotamiento y estrés laboral para la persona, y hace que reduzca su productividad dentro del negocio.

No llevar un registro adecuado de los artículos tecnológicos que han ingresado al local ha provocado que existan pérdidas de los mismos, causando molestias entre los clientes que confiaron sus pertenencias al negocio, también conlleva la entrega de los mismos a personas que no son los dueños o una entrega errónea del artículo, causando una imagen de irresponsabilidad y descuido por parte del negocio, ya que no se entregan actas o documentos que garantice el ingreso del aparato tecnológico al local.

Dentro del local existe un ambiente laboral deficiente que incluye condiciones de trabajo tales como: deficiente iluminación del local lo que provoca fatiga visual para el técnico, ruido excesivo en los exteriores del local, el uso de las sillas inadecuadas para estar sentado durante largos periodos de tiempo causa malestar físico, lo que también influye en lesiones a la persona encargada de estos servicios que ofrece el negocio, igualmente el uso de estas sillas inadecuadas que no tienen comodidad hace que se reduzca la productividad.

2. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo se realiza con el objetivo de sugerir estrategias sobre la gestión administrativa en la microempresa Workstech, los cuales ayudaran a mejorar cada uno de los procesos administrativos, haciendo hincapié en la gestión administrativa para cumplir con los objetivos propuestos, así como conocer cuáles son los factores internos y externos que influyen en la gestión administrativa de la microempresa, por lo que es importante tener una buena gestión administrativa dentro de las empresas sean estas grandes o pequeñas.

El estudio de caso se realiza en base a las problemáticas que se han distinguido en la microempresa como la falta de organización de los artículos que ingresan para ser reparados o servicio de mantenimiento, lo que da aspecto de desorganización para los clientes, falta de control en el registro de los artículos, para evitar pérdidas de los mismos, no tener personal capacitado para administrar la microempresa. Es muy importante tomar en cuenta estas problemáticas porque afectan la imagen y reputación de la microempresa. La implementación de una sólida gestión administrativa es necesaria para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de Workstech y alcanzar un desempeño exitoso en un entorno empresarial cada vez más competitivo.

La investigación beneficia a la microempresa, debido a que se identificarán las causas que afectan su gestión administrativa, además de analizar los factores internos y externos que influyen en la microempresa Workstech, para proporcionar estrategias que le permitan mejorar la productividad de la microempresa, además beneficia al estudiante ya que mediante la investigación realizada podrá adquirir nuevos conocimientos teóricos que podrán ser puestos en práctica en el ámbito laboral.

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Evaluar la gestión administrativa de “Workstech” analizando los procedimientos administrativos para mejorar su crecimiento empresarial.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Recopilar información de la gestión administrativa mediante una entrevista a la propietaria para conocer los procesos aplicados por la microempresa en la actualidad.
- Identificar los factores internos y externos de la microempresa a través de un análisis FODA para determinar las causas que afectan los procedimientos de la microempresa y su posición actual.
- Plantear estrategias de gestión administrativa que permitan mejorar los procesos administrativos de la microempresa.

4. LINEA DE INVESTIGACIÓN

El estudio de caso titulado “Gestión administrativa en la microempresa Workstech reparación y mantenimiento de computadoras de la parroquia La Unión del Cantón Babahoyo, periodo enero-junio 2023” es un análisis a la gestión administrativa implementada en la microempresa, en la cual se identificarán los procesos administrativos, donde influyen factores como la planificación, organización, dirección y control. Con el propósito de ayudar a utilizar de manera óptima los recursos que posee la microempresa. Este trabajo dada su naturaleza se relaciona con la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control y se enmarca en la sublínea: Gestión financiera, tributaria y compromiso social, debido a las razones que a continuación se detallan.

Existe una relación directa entre las actividades de Workstech y la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, debido a que la microempresa brinda servicios de reparaciones y mantenimientos lo cual conlleva a estudiar los procesos internos implementados para llevar a cabo estas actividades. Además, el caso de estudio se articula con el proyecto de prácticas Pre-Profesionales, cuyo tema es: Aplicación de procesos administrativos o comerciales en el sector público y privado bajo supervisión docente, porque se relaciona directamente con la parte administrativa.

Este caso de estudio se enmarca en la sublínea Gestión financiera, tributaria y compromiso social, debido a que la gestión financiera sólida permite asegurar la sostenibilidad económica de la microempresa, la gestión tributaria adecuada garantiza el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Al mismo tiempo, el compromiso social se enfoca en el impacto y la responsabilidad social de la microempresa.

5. MARCO TEÓRICO

Gestión Administrativa

La gestión administrativa juega un papel fundamental en las empresas, ya que sirve como base para realizar y mejorar las tareas necesarias para alcanzar los objetivos establecidos y contribuir al crecimiento y desarrollo de la organización. Su correcta aplicación permite incrementar la productividad, enfocarse en el logro de metas y utilizar de manera eficiente los recursos disponibles. Es esencial para facilitar y optimizar las actividades internas de una empresa, con el propósito de alcanzar los objetivos y obtener resultados beneficiosos. Al aplicar adecuadamente esta gestión, se logra una mayor eficiencia en los procesos y se maximiza el rendimiento de los recursos, lo que conlleva a una mejora en la competitividad y el éxito empresarial (Vega, 2019)

Según Franco (2020), la gestión administrativa se refiere a la coordinación de tareas y actividades con el fin de utilizar de manera óptima los recursos necesarios para alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. En este contexto, el presente estudio de caso tiene como objetivo identificar y analizar los factores que afectan la gestión administrativa de la microempresa Workstech.

La microempresa Workstech enfrenta varias falencias que afectan su desempeño y reputación. En primer lugar, un servicio al cliente deficiente, caracterizado por respuestas lentas, puede llevar a la pérdida de clientes que buscarán alternativas más satisfactorias. Además, un tiempo de respuesta lento en las solicitudes y reparaciones de los clientes puede generar falta de confianza en la microempresa y una posible migración hacia servicios más ágiles.

Por último, problemas en la gestión de inventario pueden resultar en retrasos y la insatisfacción de los clientes debido a la falta de disponibilidad de piezas y repuestos necesarios. Es crucial que Workstech aborde estas falencias de manera efectiva para mantener y mejorar su posicionamiento en el mercado del mantenimiento de equipos tecnológicos.

En la gestión administrativa de la organización, surgen problemas debido a la escasez de personal, ya que solo hay un empleado encargado de realizar las tareas de mantenimiento. Bajo estas circunstancias, esta persona debe encargarse de atender al cliente, procesar el pedido, reparar el producto, después hacer la entrega del artículo.

La gestión administrativa puede clasificarse de varias formas, dependiendo de los criterios utilizados. A continuación, se presenta algunas clasificaciones comunes:

1. Según el ámbito de aplicación:

- Gestión administrativa en el sector público: se refiere a las actividades administrativas llevadas a cabo en organizaciones gubernamentales, como ministerios, agencias y organismos públicos.
- Gestión administrativa en el sector privado: se aplica a las actividades administrativas realizadas en empresas privadas, ya sean grandes corporaciones, pequeñas y medianas empresas (PYMES) o emprendimientos individuales.

2. Según el nivel jerárquico:

- Gestión administrativa estratégica: se enfoca en la planificación y toma de decisiones a largo plazo que afectan a toda la organización, como la formulación de objetivos, la definición de políticas y la dirección estratégica.

- Gestión administrativa táctica: se ocupa de la implementación de las decisiones estratégicas en unidades o departamentos específicos, mediante la asignación de recursos y la supervisión de las actividades diarias.
- Gestión administrativa operativa: se refiere a las tareas y actividades diarias necesarias para mantener el funcionamiento eficiente de la organización, como la gestión de personal, las operaciones financieras y la gestión del tiempo.

3. Según el tipo de funciones administrativas:

- Gestión administrativa financiera: implica la planificación, el control y la toma de decisiones relacionadas con los recursos financieros de la organización, como la contabilidad, la gestión de presupuestos, la inversión y la gestión de riesgos.
- Gestión administrativa de recursos humanos: se centra en la gestión del personal de la organización, incluyendo reclutamiento, selección, contratación, capacitación, desarrollo y gestión del desempeño.
- Gestión administrativa de operaciones: se encarga de la planificación, organización y supervisión de las actividades operativas de la organización, como la gestión de la cadena de suministro, la logística y la mejora continua de procesos.
- Gestión administrativa de marketing: involucra la identificación de oportunidades de mercado, la investigación de mercado, la gestión de productos, la promoción y la distribución de bienes y servicios.
- Gestión administrativa de tecnología de la información: se ocupa de la gestión de los recursos tecnológicos de la organización, incluyendo la infraestructura informática, el desarrollo de software, la seguridad de la información y el soporte técnico.

Algunas de las fortalezas más importantes de la gestión administrativa son las siguientes:

1. **Planificación estratégica:** La gestión administrativa permite establecer metas y objetivos claros, así como diseñar estrategias y planes de acción para alcanzarlos. La planificación estratégica permite a una organización tener una visión a largo plazo y tomar decisiones informadas sobre cómo asignar sus recursos de manera más eficiente.
2. **Organización y estructura:** La gestión administrativa se encarga de establecer una estructura organizativa eficiente, definir las responsabilidades y funciones de cada miembro del equipo, y establecer sistemas de comunicación y coordinación adecuados. Una buena organización facilita la colaboración y el trabajo en equipo, evita la duplicación de esfuerzos y mejora la productividad.
3. **Dirección y liderazgo:** La gestión administrativa implica el liderazgo y la dirección de los equipos de trabajo. Un líder efectivo motiva, guía y apoya a los empleados, fomentando un ambiente de trabajo positivo y productivo. La dirección adecuada contribuye a maximizar el rendimiento del personal y a potenciar sus habilidades y talentos.

La sobrecarga laboral implica un esfuerzo adicional que se realiza durante la ejecución de tareas, donde el trabajador se ve obligado a desempeñar labores que no son de su competencia. Este esfuerzo adicional puede ser tanto físico como mental, dependiendo de la naturaleza de la actividad que se está llevando a cabo. El aumento de la carga laboral puede tener un impacto negativo en el ambiente de trabajo y dificultar la creación de una cultura organizacional adecuada (Vera & Luna, 2021).

En Workstech, se evidencian debilidades organizacionales debido a la gestión empírica realizada por la responsable de la microempresa, quien carece de las competencias profesionales necesarias en los procesos administrativos (planificación, organización, dirección y control). Esta situación obstaculiza el adecuado manejo y funcionamiento de las actividades administrativas y comerciales. El problema de insuficiencia de personal genera un entorno problemático y se adoptan medidas y prácticas empíricas que impiden el desarrollo organizacional.

Según Cortes y González (2019), la suficiencia de personal se refiere a la capacidad de una organización para contar con el recurso humano necesario, adecuado y capacitado, que permita a cada área desarrollar y garantizar el cumplimiento de actividades con altos estándares de calidad y eficiencia hacia los clientes. La falta de un número adecuado de personas para atender las demandas del mercado consumidor tiene un impacto negativo en la percepción de los clientes y puede generar variaciones negativas en el volumen de ventas. Por lo tanto, la suficiencia de personal es una de las principales responsabilidades de la gestión de talento humano.

Los escenarios mencionados generan una baja eficiencia en los procesos administrativos y comerciales. Es crucial destacar que una gestión administrativa débil impide una óptima administración y utilización de los recursos empresariales, lo cual afecta el proceso de toma de decisiones, el rendimiento operativo y la productividad interna de la organización. Por lo tanto, no se puede subestimar la importancia de la gestión administrativa en el logro de los objetivos laborales y el crecimiento empresarial. Aquellas empresas que no implementan procesos automatizados que agregan valor a las competencias laborales están destinadas al fracaso institucional.

Existen diversas desventajas asociadas a tener un mal proceso administrativo. Algunas de ellas son:

- **Ineficiencia:** Un mal proceso administrativo puede resultar en una gestión ineficiente de los recursos de la empresa, lo que lleva a un desperdicio de tiempo, esfuerzo y dinero. Esto puede afectar la productividad y rentabilidad de la organización.
- **Falta de control:** Un proceso administrativo deficiente puede generar una falta de control sobre las actividades y operaciones de la empresa. Esto implica una falta de supervisión adecuada, lo que dificulta identificar y corregir problemas a tiempo.
- **Baja calidad:** Un mal proceso administrativo puede afectar negativamente la calidad de los productos o servicios ofrecidos por la empresa. La falta de estándares claros, controles de calidad y seguimiento adecuado puede resultar en productos o servicios deficientes, lo que afecta la satisfacción de los clientes.
- **Desmotivación del personal:** Un proceso administrativo ineficiente puede llevar a la desmotivación del personal. La falta de claridad en las responsabilidades y procesos, así como la falta de reconocimiento y recompensa, puede generar un ambiente laboral poco satisfactorio y afectar el compromiso y la productividad de los empleados (Chiavenato, 2018)
- **Desalineación con los objetivos:** Un mal proceso administrativo puede llevar a una falta de alineación entre las actividades y los objetivos de la organización. Esto impide que la empresa avance en la dirección deseada y dificulta la consecución de metas y resultados positivos.

- Pérdida de oportunidades: Un proceso administrativo ineficiente puede hacer que la empresa pierda oportunidades de negocio y crecimiento. La falta de agilidad en la toma de decisiones, la falta de capacidad para adaptarse a cambios en el entorno y la falta de innovación pueden resultar en la pérdida de oportunidades clave para el éxito empresarial.

La microempresa enfrenta un desafío significativo en el proceso de almacenamiento, tanto en el ámbito administrativo como en la infraestructura. Existe una falta de organización adecuada del inventario, lo cual dificulta la optimización del espacio físico disponible. Además, las instalaciones son limitadas y no permiten un almacenamiento óptimo de los productos. Estos hallazgos revelan una gestión inadecuada del inventario, que es una consecuencia relevante de la deficiente administración empresarial y los problemas que abordamos en el estudio de caso.

La gestión inadecuada del inventario tiene un impacto negativo en el proceso comercial, ya que el personal de la organización carece de información precisa sobre la cantidad de productos en stock. No se lleva un registro detallado de las entradas y salidas de mercancías. Además, la microempresa carece de un sistema de inventario que permita automatizar los procedimientos administrativos y contables. Esta situación refleja una deficiente gestión de la información en cuanto al control de inventario, lo cual afecta la toma de decisiones. Es fundamental destacar que la logística de aprovisionamiento depende en gran medida de una adecuada gestión del inventario, que incluye evaluaciones periódicas de las existencias. Esta problemática se podría evitar mediante la implementación de procesos automatizados que centralicen la información relacionada con las gestiones administrativas correspondientes (Álava, 2019)

La gestión administrativa y de inventario es crucial para las empresas, ya que garantiza la disponibilidad de bienes cuando se necesitan para su uso o venta, dependiendo del nivel de existencias y la demanda. Mediante una gestión eficiente, la microempresa puede alcanzar sus metas establecidas. Un manejo adecuado del inventario permite satisfacer las necesidades de los clientes y generar ingresos económicos que contribuyan al cumplimiento de las obligaciones a corto plazo (Romero, 2021)

Las deficiencias en la gestión administrativa no solo tienen un impacto en los procedimientos internos, sino que también afectan la participación en el mercado. Cuando el gerente realiza pedidos de productos, adquiere mercancía con poca demanda, lo que lleva a Workstech a promocionar los productos en stock que no han podido ser vendidos. Esto resulta en pérdida de utilidades para la microempresa. Además, la adquisición inadecuada de mercancía ha llevado a una disminución en la satisfacción del cliente, ya que no encuentran el producto deseado.

Aplicar una buena gestión administrativa conlleva numerosas ventajas para una organización. A continuación, se presentan algunas de las principales ventajas:

1. Eficiencia operativa: Una buena gestión administrativa permite optimizar los recursos disponibles, como el tiempo, el personal y los activos, lo que conduce a una mayor eficiencia en las operaciones diarias de la organización.
2. Mejora en la toma de decisiones: Una gestión administrativa eficaz proporciona información precisa y oportuna, lo que facilita la toma de decisiones fundamentadas y acertadas. Los datos recopilados y analizados adecuadamente ayudan a los líderes a tomar decisiones estratégicas y operativas más informadas.

3. Aumento de la productividad: Una gestión administrativa bien implementada promueve un ambiente de trabajo organizado y estructurado, lo que fomenta la productividad de los empleados. Los procesos y procedimientos eficientes permiten a los empleados realizar su trabajo de manera más efectiva y centrarse en actividades de alto valor.
4. Mejora en la calidad y satisfacción del cliente: Una buena gestión administrativa implica establecer estándares de calidad, controlar los procesos y mejorar continuamente. Esto se traduce en la entrega de productos y servicios de alta calidad, lo que aumenta la satisfacción del cliente y fortalece las relaciones con ellos.
5. Mayor competitividad: Al optimizar las operaciones y mejorar la eficiencia, una gestión administrativa sólida permite a la organización mantenerse competitiva en el mercado. Esto incluye la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios, identificar oportunidades de crecimiento y mejorar constantemente para mantenerse a la vanguardia (Herrera, 2018).
6. Mejor coordinación y colaboración: Una gestión administrativa efectiva facilita la comunicación y coordinación entre los diferentes departamentos y equipos de trabajo. Esto promueve la colaboración, el trabajo en equipo y la complementación de funciones dentro de la organización, lo que mejora la eficacia y la eficiencia en el logro de los objetivos.

Modelo de Gestión administrativa

De acuerdo con el autor Fayol, es necesario seguir ciertos pasos dentro de una organización o empresa para llevar a cabo cualquier tipo de trabajo. Estos pasos incluyen los siguientes:

- Planificación: Consiste en visualizar el futuro y establecer los planes necesarios.
- Organización: Implica establecer la estructura necesaria para llevar a cabo los planes.
- Dirección: Se refiere a hacer cumplir los planes establecidos.
- Control: Consiste en constatar los resultados y verificar que se estén cumpliendo los objetivos.

Algunos expertos en calidad, como Edwards Deming, indican que la calidad implica proporcionar productos y servicios que satisfagan a los clientes, y requiere un compromiso con la innovación y la mejora continua. Por otro lado, Scoot (2020) explica la calidad desde una perspectiva ingenieril, donde se cumplan normas y requisitos precisos, y se busca hacerlo bien desde la primera vez y lograr cero defectos.

En el ámbito de la administración, también es importante seguir este enfoque de calidad, asegurándose de corregir cualquier defecto a tiempo para brindar una mejor calidad en los procesos administrativos implementados por cada empresa. A lo largo de los años, el proceso de desarrollo de las organizaciones ha evolucionado debido a los cambios en su entorno, especialmente desde la Revolución Industrial, lo cual ha tenido un impacto significativo en la forma en que se administran las organizaciones.

La administración, como responsable de guiar los esfuerzos organizacionales, siempre ha buscado mejorar la relación entre la organización y su entorno, adaptándose y generando cambios para lograr un crecimiento gradual y continuo. Existen numerosas clasificaciones en las teorías y enfoques administrativos, ya que cada autor aborda el tema desde su propio criterio clasificatorio.

Planificación

Según Díaz (2022), se trata de establecer el proceso concreto de acción a seguir, definiendo los principios que lo orientarán, la secuencia de operaciones para llevarlo a cabo y los tiempos necesarios para su realización. La planeación es el primer paso del proceso administrativo, donde se define un problema, se analizan experiencias pasadas y se elaboran planes y programas.

Organización

En relación a la organización, Plus (2018) señala que consiste en agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos establecidos, creando unidades administrativas y asignando funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que deben existir entre dichas unidades. La organización implica coordinar las actividades de todos los individuos que forman parte de la empresa, con el objetivo de aprovechar al máximo los elementos materiales, técnicos y humanos, para lograr los fines perseguidos por la empresa.

Dirección

Según Camara (2018), la dirección implica dirigir las operaciones de una organización mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, con el objetivo de lograr altos niveles de productividad a través de la motivación y supervisión.

Ejecución

Para llevar a cabo físicamente las actividades derivadas de los pasos de planeación y organización, es necesario que los gerentes tomen medidas que inicien y mantengan las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten las tareas. El gerente

emplea diversas medidas, como dirigir, instruir, ayudar a los miembros a mejorar su trabajo y fomentar su propia creatividad y recompensar a través de compensaciones. Este conjunto de medidas se denomina ejecución.

Actividades importantes de la ejecución:

- Implementar la filosofía de participación de todos los afectados por las decisiones.
- Desafiar y guiar a otros para que den lo mejor de sí mismos.
- Motivar a los miembros.
- Comunicar de manera efectiva.
- Desarrollar a los miembros para que alcancen su máximo potencial.
- Reconocer y recompensar un trabajo bien hecho.

Control

El control es un proceso mediante el cual la administración verifica si lo que está sucediendo se ajusta a lo que debería estar sucediendo. Si hay desviaciones, se requiere realizar ajustes o correcciones. Según Hernández (2019), el control tiene como objetivo asegurarse de que los hechos estén en línea con los planes establecidos.

En el pasado, la teoría administrativa de la primera mitad del siglo pasado (enfoque clásico, teoría del proceso administrativo y relaciones humanas) concebía a la organización como un sistema cerrado. Sin embargo, el cambio en la base tecnológica de la producción condujo al desarrollo del concepto de organización abierta, que es un sistema en constante intercambio de energía, información y recursos con el entorno que la rodea.

Procesos

Según Beltrán (2018), Un proceso se refiere a una serie de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. En el ámbito de la administración, estos procesos son fases interrelacionadas que forman un proceso integral. Estos pasos pueden incluir desde la planificación y organización de recursos, hasta la ejecución y control de las actividades. Cada etapa del proceso tiene un propósito específico y contribuye al logro de los objetivos establecidos.

Gestión Por Procesos

De acuerdo al International Standardization Organization. (2019) la gestión por procesos es un enfoque que permite organizar los esfuerzos y la utilización de los recursos para lograr la satisfacción equilibrada de todos los involucrados en cada uno de los procesos que conforman el sistema organizacional.

Kiros (2022) explica que este enfoque de gestión requiere que las partes involucradas establezcan relaciones coordinadas para lograr niveles de eficacia y eficiencia en el sistema, cumpliendo con los tres elementos básicos de una gestión de calidad: satisfacer los requisitos de los clientes, cumplir con los plazos establecidos y ajustarse al presupuesto. Esto implica un diseño adecuado de los procesos.

Los procesos son fundamentales en la gestión de empresas innovadoras, especialmente aquellas que se basan en la administración y se enfocan en ofrecer servicios de calidad. Estos procesos son considerados uno de los elementos más importantes y ampliamente utilizados en estas organizaciones. La eficiente ejecución de los procesos es crucial para lograr los objetivos empresariales y mantener la competitividad en el mercado. (Luan, 2018).

6. MARCO METODOLÓGICO

Método

El método utilizado en esta investigación es causa raíz, debido a que sirvió para realizar un análisis de la situación actual de la microempresa y conocer la causa de los problemas presentes en Workstech durante el período 2023. Al utilizar este método se obtuvo datos detallados que ayudaron a identificar los problemas existentes.

Técnicas

Una de las técnicas que se utilizó fue la **entrevista** a la propietaria de la microempresa, lo cual sirvió para obtener información directa, con el fin de conocer sus criterios y perspectivas sobre la gestión administrativa implementada en el local y recopilar la información de la misma para conocer los procesos aplicados.

También se realizó un análisis **FODA**, con la finalidad de conocer los factores internos y externos que afectan los procesos administrativos de la microempresa.

Instrumentos

Dentro de los instrumentos utilizados en esta investigación se encuentran:

-Guía de entrevista: Este instrumento sirvió para conocer en detalle los procesos aplicados en la microempresa durante el periodo 2023. Se diseñó una guía estructurada que permitió obtener información específica sobre la gestión administrativa de la misma.

-Análisis FODA: Este análisis fue una herramienta fundamental que sirvió para conocer la situación actual de la microempresa y determinar las causas que afectan su gestión administrativa.

7. RESULTADOS

ENTREVISTA APLICADA A LA PROPIETARIA DE WORKSTECH

OBJETIVO: recopilar información de la gestión administrativa para conocer

los procesos aplicados en la microempresa.

Tabla 1

Resultado de entrevista a la propietaria de Workstech

Orden	Cuestionamientos	Aspectos relevantes
1	¿Qué conoce usted sobre gestión administrativa?	Conoce por gestión administrativa que es la parte que se encarga de que todo lo que se realiza dentro de una empresa sea para mejorarla.
2	¿Cuál es su rol principal en la gestión administrativa de Workstech?	Se encarga de hacer planificaciones de los trabajos que se deben entregar, estas planificaciones las aplica basada en la experiencia de su anterior trabajo.
3	¿Cuáles son los principales objetivos o metas que ha establecido para la gestión administrativa en este período?	Aprender sobre la gestión administrativa e implementarla en la microempresa para ayudarla a utilizar mejor sus recursos.
4	¿Qué estrategias o enfoques ha implementado para mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en la microempresa?	No se ha aplicado ninguna
5	¿Cuál es el principal desafío que ha enfrentado en la gestión administrativa ?	La organización, porque los artículos no tienen una ubicación exacta para entregarlos a sus clientes, esto se debe a la falta de espacio.
6	¿Cuál es su visión a largo plazo para la gestión administrativa en Workstech?	Su visión es tener sucursales, generar empleo y lograr que su clientela siempre este conforme con sus servicios, además lograr un proceso administrativo eficiente.
7	¿Qué piensa usted que tendría que mejorar la microempresa en términos de gestión administrativa?	Mejorar en todas las áreas, porque no se llevan un proceso lo suficientemente bueno para poder atender un número grande de clientes.

Fuente: Entrevista realizada a la propietaria de la microempresa.

Elaborado por: Wendy Jamileth Urrutia Maridueña.

MATRIZ FODA DE LA MICROEMPRESA

OBJETIVO: Conocer los factores internos y externos para determinar causas que afectan su proceso administrativo.

TABLA 2

Resultado de análisis FODA aplicado a la microempresa.

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Amplio conocimiento en el servicio de mantenimientos y reparaciones. 2. Años de experiencia en el mercado de servicios. 3. Eficiencia en la resolución de problemas de equipos tecnológicos. 4. Buena ubicación estratégica. 5. Capacidad de adaptación a los nuevos avances tecnológicos y ofrecer servicios actualizados. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir talleres de manejo de tecnología básica. 2. Alianzas con empresas e instituciones educativas para realizar mantenimientos y reparaciones de sus equipos. 3. Aprovechar las redes sociales para atraer clientes. 4. Nueva sucursal. 5. Aumento de la demanda del servicio. 6. Ofrecer implementos de protección de artículos.
DEBILIDADES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. No tiene presencia en redes sociales. 2. Falta de organización de artículos tecnológicos. 3. Falta de personal capacitado para la administración del local. 4. Deficiente gestión administrativa. 5. Limitada capacidad para atender grandes cantidades de personas. 	<p>P1 – F1- D1</p> <p>Creación medios de comunicación digitales para brindar información sobre los servicios que se ofrecen en la microempresa.</p>	<p>P1 – O3 – D 1</p> <p>Inversión en publicidad para la microempresa, aprovechando el auge de las redes sociales aplicando técnicas de atracción al cliente.</p>
AMENAZAS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nuevos competidores locales. 2. Crisis económica del país. 3. Riesgo de daños accidentales a equipos de alto valor. 	<p>P1 – F4 – A1</p> <p>Implementación de estrategias de marketing para atraer clientes potenciales.</p>	<p>P1 – O4 – A1</p> <p>Construcción nueva sucursal en localización estratégica para mayor atención a los clientes y no busquen la competencia.</p>

FUENTE: Matriz FODA empleado a la microempresa.

Elaborado por: Wendy Jamileth Urrutia Maridueña

8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el desarrollo de la entrevista se observó que la propietaria tiene conocimientos básicos sobre la gestión administrativa, ya que comentó que es la parte que se encarga de gestionar las actividades de una empresa y que esto sirva para mejorarla. La propietaria reconoce la importancia de la gestión administrativa como una herramienta clave para el crecimiento y desarrollo del negocio. Sin embargo, es necesario profundizar estos conocimientos sobre la gestión administrativa, ya que una gestión administrativa sólida es fundamental para optimizar los procesos internos, mejorar la toma de decisiones y asegurar el uso eficiente de los recursos.

La propietaria cumple un rol dentro de la microempresa, ya que se encarga de realizar planificaciones de las actividades que se deben hacer y artículos que se deben entregar. Pero su planificación no está basada en un orden cronológico a medida que ingresan los artículos al local, ya que ella no está a diario en el local, por otro lado, la planificación que ella realiza la hace basada en su experiencia en su anterior trabajo, por lo tanto, ella no tiene control sobre las tareas a realizar en la microempresa.

Uno de los objetivos propuestos por la propietaria, que claramente beneficia a la microempresa, es aprender sobre gestión administrativa e implementarla con el fin de optimizar el uso de recursos y aplicar una planificación y organización efectiva en el local. Esta meta muestra una visión estratégica y proactiva por parte de la propietaria para mejorar la eficiencia operativa y el rendimiento general de la microempresa. Al adquirir conocimientos en gestión administrativa, la propietaria estará mejor preparada para tomar decisiones informadas y basadas en datos, lo que reducirá el riesgo de errores costosos y facilitará la identificación de áreas de mejora en los procesos internos.

En referencia a las estrategias o enfoques implementados en la microempresa, no se ha aplicado ninguna técnica que ayude a mejorar su funcionamiento y desarrollo. Esto es una señal de que la microempresa no está aprovechando todo su potencial para crecer y ser más competitiva en el mercado. Es importante que la microempresa considere la adopción de diferentes técnicas o estrategias para obtener mejores resultados. Por ejemplo, la implementación de estrategias de gestión administrativa, como mencionado previamente, podría ayudar a optimizar los procesos internos, mejorar la organización y planificación, y utilizar de manera más eficiente los recursos disponibles.

Un desafío para la microempresa es la organización, ya que el espacio es reducido y la ubicación inadecuada de los artículos dificultan la entrega eficiente al cliente. Esta situación afecta negativamente la satisfacción del cliente, se necesita reorganización del espacio y evaluar el diseño actual del local y buscar maneras creativas de optimizar el espacio disponible. Esto implicaría la reubicación de estanterías, la implementación de sistemas de almacenamiento más eficientes o la identificación de áreas poco utilizadas que puedan ser aprovechadas.

Una visión clara de la microempresa, es que busca el crecimiento continuo y la permanencia en el mercado de servicios y mantenimientos, es un factor clave para su éxito a largo plazo. Esta visión representa una guía estratégica que permitirá a la empresa mantenerse enfocada en sus objetivos y aspiraciones.

La entrevistada mencionó que tendría que mejorar en todo lo referente a la gestión administrativa de la microempresa, porque sus procesos no están adecuadamente estructurados y esto afecta el funcionamiento general del negocio.

9. CONCLUSIONES

Dentro de los procesos administrativos aplicados en Workstech se encuentran la planificación, ya que la propietaria planifica las actividades de la microempresa, aunque no lo hace de manera eficiente porque sus conocimientos referente a la gestión administrativa son básicos, se puede afirmar que la microempresa carece de una eficiente gestión administrativa ya que mediante la entrevista aplicada a la propietaria se logró identificar que dentro de sus procesos no se aplican la organización, dirección y control, tanto de las actividades, como de los recursos que la microempresa tiene actualmente.

Los factores que afectan los procedimientos administrativos, es la falta de personal capacitado para administrar la microempresa, además de que la empresa tiene recursos financieros limitados lo cual dificulta la inversión en tecnología o equipos que agilicen las labores de reparaciones y mantenimientos de artículos, otra circunstancia significativa es que tiene limitada capacidad para atender un gran volumen de clientes porque no tiene el suficiente personal técnico para atender a los mismos.

El planteamiento de estrategias de gestión administrativa se presenta como una iniciativa clave para mejorar los procesos administrativos de la empresa, a través de un análisis detallado de las operaciones y procedimientos actuales, se han identificado áreas de mejora y oportunidades para optimizar la eficiencia, la productividad y la efectividad en la organización. La implementación de estrategias de gestión administrativa busca fortalecer la estructura organizativa, facilitar la comunicación interna, y promover la colaboración entre las distintas áreas.

10.RECOMENDACIONES

Se recomienda para este estudio de caso las siguientes estrategias:

Implementar un sistema de registro que permita mantener un historial de servicios previos y necesidades futuras para mejorar la atención de cada uno de los clientes.

Establecer políticas de garantía para generar confianza en los clientes y resolver posibles conflictos de manera efectiva.

Capacitar constantemente al técnico para que esté actualizado con las últimas tendencias y tecnologías en el campo de reparación y mantenimiento de computadoras.

Implementar estrategias de marketing digital, aprovechando las redes sociales para crear contenido relevante y llamativo, para atraer nuevos clientes.

Realizar análisis de costos y precios, evaluando periódicamente los costos asociados a los servicios y fijar precios competitivos sin comprometer la calidad del servicio.

Mantener un inventario actualizado ayudara a evitar faltantes y optimizar el proceso de reparación, y así evitar el retraso en las entregas de artículos.

Establecer alianzas estratégicas con proveedores, buscar acuerdos confiables para obtener insumos a precios competitivos y mejorar los plazos de entrega de productos.

Evaluar la satisfacción del cliente, realizando encuestas para identificar áreas de mejora y medir la percepción que tienen los clientes sobre el servicio ofrecido

Diversificar servicios, considerar la posibilidad de ofrecer servicios de asesoría técnica, y la venta de accesorios para protección y cuidado de sus artículos.

Elaborar un plan de contingencia que permita afrontar emergencias, como la interrupción del suministro de insumos o problemas con proveedores.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álava, I. (2019) *Administración proceso administrativo*, tercera Edición, Mc Graw Hill, Colombia.
- Beltran, S. (2018). *Administración, teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*, segunda edición, mc Graw Hill, México.
- Camara, E (2018). *Manuales de recursos humanos*. Madrid: Gaceta de Negocios.
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos* (Quinta Edición ed.).
- Cortes Chipo, H., & Gonzalez Rincón, J. (2019). *Diseño, implementación y evaluación metodológica de suficiencia de personal en el Hospital Infantil Universitario de San José*. Tesis de grado. Universidad Cooperativa de Colombia, Bogotá
- Diaz, F. (2022). *Teoría y pensamiento administrativo*.
- Franco, M. (2020). *Claves de la estructura organizativa*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Gonzales, A. (2020). *Gestión de inventarios*. COML0210. Málaga: IC Editorial.
- Hernández, R. (2019). *Metodología de la investigación*, quinta edición, Perú.
- Herrera, D. (2018). *Introducción a la administración*. Thomson, 4ta. ED, México.
- International Standardization Organization. (2019). *Sistemas de gestión de la calidad*. Requisitos generales.
- Kiros, K. (2022). *Guía de control de calidad*. Nueva York: UNIPUB.
- Luan, M. (2018). *Management of Quality Control*. Nueva York.
- Piura, M. (2019). *Cómo implementar la gestión administrativa en el trabajo*. Mc
- Pluas, P. (2018), *Dirección y asesoría de la investigación científica*, investigar
- Romero C. (2021) *Gestión del conocimiento y la calidad total*. Díaz de Santos
- Scoot, K. (2020). *Administración de personal y recursos humanos*. México D.F.: Mc magisterio, México.

Vera, J. & Luna, R. (2021). *Formación y orientación laboral administrativa* 4.^a edición 2017. Madrid: Paraninfo.

Vega, A. (2019). *Plan estratégico de negocios*. México: Grupo Editorial Patria.

ANEXOS

Anexo 1. Carta de Autorización



Babahoyo, La Unión 3 de agosto del 2023

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

En su despacho

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos "WORKSTECH" de la parroquia La Unión, cantón Babahoyo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** a la estudiante **Wendy Jamileth Urrutia Maridueña** de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema "**Gestión administrativa en la microempresa Workstech reparación y mantenimiento de computadoras de la Parroquia La Unión – cantón Babahoyo, semestre Enero – Junio del Periodo 2023**" el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo a usted

Atentamente,

Valentina A.G.

Aguirre Sánchez Reyna Valentina

C.I: 1207673623

Propietaria

Email: reinaaguirresanchez@hotmail.es

works - Tech
CLINICA TECNOLOGICA
Valentina Aguirre
GERENTE PROPIETARIA

Anexo 2. Ruc de la Microempresa “Workstech”



Certificado
Registro Único de Contribuyentes

Apellidos y nombres AGUIRRE SANCHEZ REYNA VALENTINA		Número RUC 1207673623001
Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN GENERAL	Artesano No registra
Fecha de registro 06/01/2016	Fecha de actualización 06/07/2022	
Inicio de actividades 06/01/2016	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO		Obligado a llevar contabilidad NO
Tipo PERSONAS NATURALES	Agente de retención NO	Contribuyente especial NO

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: LOS RIOS **Cantón:** BABAHOYO **Parroquia:** LA UNION

Dirección

Calle: DIEZ DE AGOSTO **Número:** S/N **Intersección:** CALDERON ABDON **Código postal:** 120110 **Referencia:** A UNA CUADRA DE LA ESCUELA CLEOTILDE MONTERO

Medios de contacto

Celular: 0969942033 **Email:** reinaaguirresanchez@hotmail.es

Actividades económicas

- S95110101 - REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE: COMPUTADORAS DE ESCRITORIO, COMPUTADORAS PORTÁTILES, SERVIDORES INFORMÁTICOS, COMPUTADORAS DE MANO (ASISTENTES DIGITALES PERSONALES), UNIDADES DE DISCO MAGNÉTICO, UNIDADES DE MEMORIA USB Y OTROS DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO; UNIDADES DE DISCO ÓPTICO (CD-RW, CD-ROM, DVD-ROM, DVD-RW), MÓDEMS INTERNOS Y EXTERNOS, IMPRESORAS, PANTALLAS, TECLADOS, RATONES, PALANCAS DE MANDO Y BOLAS RODANTES, PROYECTORES INFORMÁTICOS, ESCÁNERES, INCLUIDOS LECTORES DE CÓDIGO DE BARRAS.
- G47610301 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE PAPELERÍA COMO LÁPICES, BOLÍGRAFOS, PAPEL, ETCÉTERA, EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.
- G46499602 - VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA.
- G47411101 - VENTA AL POR MENOR DE COMPUTADORAS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.

Establecimientos

Abiertos

1

Cerrados

0

Obligaciones tributarias

- 2011 DECLARACION DE IVA

Anexo 3. Certificado de análisis



Anexo 4. Guía de entrevista

1.¿Qué conoce usted sobre gestión administrativa?

2.¿Cuál es su rol principal en la gestión administrativa de Workstech?

3.¿Cuáles son los principales objetivos o metas que ha establecido para la gestión administrativa en este período?

4.¿Qué estrategias o enfoques ha implementado para mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en la microempresa?

5.¿Cuál es el principal desafío que ha enfrentado en la gestión administrativa de la microempresa?

6. ¿Cuál es su visión a largo plazo para la gestión administrativa en Workstech?

7. ¿Qué piensa usted que tendría que mejorar la microempresa en términos de gestión administrativa ?

Anexo 5. Matriz FODA

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