



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACION:**

JULIO 2020 - SEPTIEMBRE 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

**TEMA:**

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA PC SOLUCIONES DE LA CIUDAD DE BABAHOYO”

**EGRESADA:**

DUARTE QUINTANILLA ANGELICA MARGOTH

**TUTOR:**

ING. JORGE CAICEDO FLORES, MCD

**AÑO 2020**

## **INTRODUCCIÓN**

El actual estudio de caso se desarrolla en la empresa Pc Soluciones misma que tiene como principal actividad la venta de repuestos tecnológicos, mantenimiento de equipos informáticos, reparación y mantenimiento de diversos equipos de audio visuales como televisores, proyectores entre otros; como empresa tiene el objetivo de diseñar y desarrollar soluciones tecnológicas que permitan brindar productos y servicios de calidad.

La Gestión Administrativa juega un papel muy importante dentro del desarrollo de cualquier empresa comercial con fines de lucro y dentro de la empresa Pc Soluciones no es la excepción, desarrolla sus actividades comerciales en la ciudad de Babahoyo, provincia de Los Ríos con más de 10 años de experiencia en el área de equipos tecnológicos y desarrollo de tecnología vanguardista , se encuentra ubicada en las calles General Barona 1803 y Barreiro; no cuenta con una estructura organizacional formal esto quiere decir que el funcionamiento y control recae sobre el gerente y propietario de la empresa, la organización como tal cuenta con un total de 10 colaboradores.

Es muy importante conocer como la gestión administrativa incide en el desarrollo de la empresa y para esto línea de investigación considerada es la Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, que va de la mano con la Sublínea de investigación que es Empresas e instituciones públicas y privadas, basados en las antes mencionadas línea y sublínea de investigación concatenada al método inductivo para la investigación que permitirá conocer conclusiones generales mediante el análisis de hechos particulares y de esta forma recopilar información útil para el desarrollo del presente estudio.

El uso de técnicas como la entrevista y encuesta, sumado a la ayuda del instrumento de cuestionario nos permitirá conocer más a fondo la situación actual de la

empresa y como se desarrolla la gestión administrativa y cada uno de las problemáticas que afectan a la misma.

## **DESARROLLO**

La empresa Pc Soluciones con más de 10 años de experiencia en el mercado de ventas de repuestos tecnológicos, mantenimiento de equipos informáticos, reparación y mantenimiento de diversos equipos de audio visuales como televisores, proyectores entre otros, se encuentra ubicada en las calles General Barona 1803 y Barreiro; no cuenta con una estructura organizacional formal esto quiere decir que el funcionamiento y control recae sobre el gerente y propietario de la empresa, la organización como tal cuenta con un total de 10 colaboradores.

Siendo esta empresa objeto de estudio del presente trabajo se conoce que en el desarrollo de sus actividades comerciales se evidenciaros ciertas problemáticas que comprometen de forma directa la gestión administrativa que se lleva a cabo dentro de la empresa como tal, además de que trae consecuencias que merman la productividad de la organización y entorpecen los procesos es decir tienen un mayor tiempo de duración en cuanto a las reparaciones y entregas de los diversos equipos de audiovisuales o tecnológicos.

Dentro de cualquier empresa comercial sea esta grande o pequeña es muy importante desarrollar una gestión correcta en el ámbito administrativo, el conocer los recursos que se manejan y el saber gestionar el trabajo que se realiza en cada área de la organización, dentro de la empresa Pc Soluciones esta gestión se ve comprometida debido a una notable falta de conocimientos administrativos sumando a un estancamiento en la productividad además de no se desarrolla un proceso administrativo idóneo.

Se entiende habitualmente la capacidad de gestión como “el conjunto de funciones orientadas a la toma de decisiones en una empresa con el propósito de hacer un manejo eficiente de recursos y maximizar los beneficios”. Importa aquí destacar que este concepto involucra, para nuestros efectos, dos dimensiones: sistemas y personas. Un proceso de transformación organizacional orientado a mejorar la gestión de una empresa va a incidir simultáneamente en múltiples factores “estructurales” tales como sistemas administrativos, tecnología, infraestructura, etc. (Nagel Amaro)

Al conocer la definición de gestión podemos apreciar que una correcta gestión permitirá aprovechar cada uno de los recursos que se manejan dentro de la empresa además de que permitirá una correcta toma de decisiones administrativas, en este ámbito la falta de conocimientos administrativos por parte del gerente ocasiona que no se apliquen técnicas adecuadas dentro de la empresa y mucho menos la ejecución de procesos administrativos además de que esto conlleva pérdidas en cuanto a los ingresos económicos de la empresa.

La administración y su gestión dentro de la organización es definido de la siguiente forma “Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado”. (Brech)

“Es una ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr” (W. J. Castro)

La incorrecta ejecución de los procesos administrativos genera problemas e indudablemente afectan la gestión administrativa de la empresa, todo esto trae como

resultado la carencia de una cultura organizacional, el mal uso de recursos y la falta de control de los mismos.

Dentro de la empresa Pc Soluciones a pesar de contar con años de experiencia es notorio una inadecuada organización por parte del gerente, este no define funciones y tareas con claridad es decir que esta situación compromete los diversos procesos que se desarrollan dentro de la empresa

La organización empresarial aumenta los beneficios económicos y sociales de las actividades productivas orientadas al mercado, puesto que permite reducir costos de producción y comercialización, crear vínculos con otros actores de cadenas productivas y proveedores de servicios, generar conocimientos y agregar valor a los productos, la organización empresarial es imprescindible para cumplir con los requisitos de certificaciones tales como orgánica, forestal o de comercio justo. A la vez, admite definir de forma eficaz su demanda por servicios técnicos, empresariales y financieros para aumentar sus capacidades técnicas, gerenciales y financieras (Junkin, Donovan y Stoian).

La organización dentro de las empresas en la actualidad permite una fluidez de los procesos y tareas y es de lo carece Pc Soluciones, estos problemas en la organización conllevan de forma indirecta problemas en las ventas y en los servicios que se brindan, una de las consecuencias de la inadecuada organización dentro de la empresa es que los colaboradores no llevan un conveniente uso del tiempo es decir cuando un cliente se acerca a solicitar algún tipo de mantenimiento o reparación no tienen un tiempo estimado de entrega y esto genera malestar en los usuarios, otra consecuencia de la inadecuada organización es que no se lleva un registro de los proveedores de los diversos repuestos o aparatos electrónicos, esto en ocasiones incrementa el tiempo de entrega de los trabajos

debido a que al no contar con un repuesto el contacto con los proveedores es demorado y por ende el tiempo de entrega de los trabajo incrementa.

Por su parte también se pudo observar que la empresa carece de una adecuada planificación esta se ve reflejada en las diversas problemáticas que comprometen la gestión administrativa, el carecer de una estructura organizacional, misión, visión o un plan estratégico que permita establecer de forma directa la empresa en el mercado es una muestra clara de que la planificación como tal no es adecuada.

Mediante la planeación se identifican áreas problemáticas, se elaboran alternativas y, de esta forma, se proyecta la acción. Al planear se prevén los problemas y se toman medidas correctivas antes de que estos se hagan críticos. La planeación precisa los resultados que quieren alcanzarse, se superan los simples deseos y se establecen planes concretos de acción. Con la planeación dotamos a la organización de instrumentos y mecanismos claros y precisos que orientan su desarrollo y contribuyan a alcanzar mayores niveles de coordinación. (Zabala y Zabala Salazar)

El no contar con una adecuada planificación en la empresa PC Soluciones genera la pérdida de oportunidades de crecimiento en el mercado, además de que no se establecen metas para los colaboradores, es importante recalcar que en la actualidad el mercado tecnológico se encuentra saturado de ofertantes y el no tener una adecuada planeación genera una desventaja competitiva en el mercado, un ejemplo muy claro de esto es que en cierta ocasión un usuario prefirió retirar su trabajo antes de ser reparado para llevarlo a otro sitio donde lo puedan reparar más rápido, alegando de que el tiempo en que se estimaba la reparación era demasiado, en esta situación se puede observar que la inadecuada planeación trae pérdidas a la empresa además de que se genera un desprestigio en los usuarios ya que esto se van insatisfechos con los servicios que adquieren, es decir pérdidas en el posicionamiento en el mercado y menores ingresos.

En la actualidad la dirección dentro de las organizaciones es de vital importancia debido a que genera el desarrollo directo en las empresas además de que permite integrar a cada uno de los colaboradores, otorga una visión clara de los objetivos establecidos y permite agregar valor a los servicios que se brindan, en la empresa Pc Soluciones los desaciertos en la dirección comprometen la gestión administrativa debido a que el gerente fija su mirada en los resultados de cada uno de los colaboradores mas no en cómo se desarrollan las actividades, la falta de asignación de recursos y el desinterés de conocer más a fondo al equipo de trabajo que permita motivar y buscar la excelencia en cada uno de ellos.

La dirección de la empresa tiene como función general la de integrar las distintas partes y elementos de la empresa entre sí, así como la de integrar a la empresa con su entorno. Para conseguir los objetivos los directivos realizan una serie de funciones, aunque no existe unanimidad acerca del número y denominación de las funciones directivas, y pueden ser argumentadas en tres: (planificación, organización y control). Dichas funciones y su evolución en una empresa a medida que esta crece y se incrementa su complejidad (Menguzzato y Renau y Fayol).

El integrar cada una de las áreas y recursos de una empresa es uno de los fines que persigue la dirección dentro de cualquier organización generando un compromiso que permita alcanzar las metas y objetivos establecidos, los efectos de la desacertada dirección dentro de la empresa Pc Soluciones disminuyen los ingresos debido a que no se delegan responsabilidades, en ocasiones cuando el gerente tiene que salir no delega a alguien que esté a cargo o tome decisiones en cuanto a los valores por los servicios y se tiene que esperar a que el regrese, esto genera incomodidad no solo en los usuarios o compradores

sino también en los colaboradores, comprometiendo la gestión administrativa de la organización.

Otra problemática identificada y que afecta de forma directa la gestión administrativa dentro de la empresa Pc Soluciones es un notable descuido en el control que se realiza dentro de la misma, los colaboradores tienen atrasos en cuanto a la hora de llegada esto se da porque el jefe llega abre las instalaciones y posteriormente se va, los colaboradores llegan en ocasiones hasta con 30 o 40 minutos de retraso; es importante recalcar que cuando no se ejecuta un correcto control dentro de las organizaciones se generan problemáticas como esta además de que se generan conflictos entre los colaboradores y el clima laboral se compromete.

El control es la función que permite mantener a la organización dentro de los límites que hacen posibles alcanzar objetivos fijados. El control nos permite validar la bondad de los objetivos fijados y la eficacia de la organización para ejecutar los planes diseñados para alcanzarlos o, en caso contrario, proponer las medidas correctoras precisas para reconducir a la organización hacia los objetivos marcados. Para ello, el control que se ejecute deber ser tal que permita detectar las desviaciones nada más producirse, lo que permitirá actuar con rapidez sobre la parte donde se ha producido la desviación; en ocasiones, el control permite detectar si el error ha sido fijar objetivos irreales; otras veces, lo que puede haber fallado es la ejecución de los planes (López).

Al conocer esta definición de control es notorio que no se aplica de forma adecuada dentro de la empresa y esto genera mayores problemas tanto de forma administrativa como operativa, en cuanto a la administración el no ejercer un control de los gastos en cuanto a compras de materia prima genera pérdidas dentro de la empresa Pc Soluciones además de que no se hace inventarios de forma periódica y esto compromete



la gestión, por su parte en el área operativa la falta de control en cuanto a los horarios de llegada de los colaboradores es el más evidente caso de que no se ejerce un control adecuado dentro de la empresa que permita detectar errores o fallas en los procesos para tomar medidas correctivas como lo menciona el autor.

El descuido en el control interno antes mencionado acarrea una de las consecuencias más comunes en las organizaciones los conflictos interpersonales y por consiguiente el clima laboral se ve comprometido, desarrollar cualquier tipo de actividad dentro de un inadecuado clima laboral este se genera por el mal manejo de los conflictos interpersonales entre los colaboradores es decir que no se los soluciona de forma oportuna y rápida, todo esto sumado a que se genera desorden e imprecisión en los procesos esto genera tensión entre los colaboradores e indudablemente el clima laboral se ve comprometido.

El clima o ambiente de trabajo es de mayor importancia en la vida de las organizaciones. Las razones son evidentes: un mal ambiente laboral constituye una grave obstáculo para la consecución de los objetivos empresariales, siendo además un indicador clave para comprender los problemas y las necesidades de los equipos de trabajo que integran la empresa: ¿falta de motivación? , ¿La desconfianza o el temor se convierten en protagonistas de las relaciones empresariales...? , por el contrario, un buen clima laboral favorece los logros y el éxito de la gestión empresarial: las emociones positivas, la continuidad en los planes y programas, la confianza y la cercanía de personas y equipos, la forma positiva de resolver la conflictividad... son algunos de los ingredientes que facilitan la consecución de estrategias y objetivos (Gan y Triginé).

El inadecuado clima laboral que se genera dentro de la empresa Pc Soluciones trae diversas consecuencias dentro del desarrollo de sus actividades una de ellas es la

frustración en los colaboradores, es decir que la satisfacción que genera desarrollar sus actividades es nula, en ocasiones situaciones de apatía y aislamiento por parte de los colaboradores; lo más idóneo al momento de desarrollar las actividades dentro de la organización es contar con un clima o ambiente laboral idóneo que genere satisfacción en cada uno de los colaboradores y por sobre todo permita mejorar los resultados en la empresa.

El no contar con un clima laboral ideal afecta la comunicación interna de la empresa y esto compromete la gestión administrativa de forma directa; la comunicación es considerada una herramienta clave y estratégica en las empresas vanguardistas ya que por medio de esta se pueden transmitir de forma correcta a los colaboradores los diversos objetivos, metas y valores estratégicos que permitan optimizar cada uno de los recursos y el aprovechamiento de los mismos.

La comunicación es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida. En las empresas hay una tendencia a no compartir, a no comunicarse, porque erróneamente se piensa que la información es poder; así, algunas personas piensan que retener la información los deja en una posición superior, privilegiada; creen que si sueltan la información se verán en desventaja frente a otros. Debido a ello, guardar la información para nosotros es en detrimento de la empresa, no de los demás. Esta actitud expresa una gran falta de confianza en sí mismo (A. d. Castro).

Uno de los principales efectos del déficit en la comunicación interna es la disminución de la productividad, la comunicación entre el jefe y los colaboradores no es la correcta al momento de delegar una función o pedir que se desarrolle una actividad

determinada, además de que la comunicación entre los colaboradores y el jefe es prácticamente nula, debido a que no existe una confianza en algunos de ellos que permita que se desarrolle una comunicación fluida, el emplear una correcta comunicación favorecerá en gran manera a la empresa y generara mayor satisfacción en cada uno de los colaboradores.

Una empresa de tecnología siempre debe de mantenerse a la vanguardia no simplemente con los equipos y productos que oferta sino también con los servicios, el capacitar de forma continua al personal permitirá desarrollar las actividades de forma más eficiente además de ser más productivos un personal capacitado de formas integra permitirá resolver problemas del día a día, disminuirá la supervisión debido a que un personal capacitado se desenvuelve mejor en cada una de sus áreas, dentro de la empresa Pc Soluciones no se ejecuta una capacitación continua debido a que no se le da la importancia necesaria a este proceso, además de que no se genera la necesidad de capacitación porque no existe una evaluación de desempeño en lo colaboradores.

Se entiende por capacitación las actividades de enseñanza – aprendizaje destinado a que sus participantes adquieran nuevos conocimientos y habilidades, y modifiquen actitudes en relación con necesidades de un campo ocupacional determinado, mediante eventos de corta duración. Tales actividades se incluyen dentro de lo que comúnmente se denomina educación “no formal”. La capacitación constituye una estrategia educativa particularmente apta para promover cambios de conducta (conocimientos, habilidades y actitudes) en el corto plazo, tanto en quienes no tuvieron oportunidades educativas como en quienes \_ aun habiéndolas tenido \_ requieren innovaciones conductuales exigidas por los cambios del entorno en que se desempeñan (Orton).

La correcta gestión administrativa conlleva la capacitación continua de los colaboradores y al verse perjudicada esta no se desarrolla como debería ser, una capacitación efectiva no solo garantiza solucionar problemas actuales en la organización, sino que a largo plazo permitirá generar la practica continua de hábitos saludables para la organización y mejorar el desarrollo de la misma.

Un personal motivado hoy en día es muy importante en las organizaciones además de que estén comprometidos con su trabajo es decir que se sienta identificado con lo que hace y orgulloso de pertenecer a la organización esto hace referencia al empoderamiento laboral y en empresa Pc Soluciones existe una carencia de empoderamiento laboral, los autores lo definen de la siguiente manera:

El empoderamiento es entendido como el proceso de ganar poder, y tiene la intención de cambiar las relaciones de poder en favor de aquellos que con anterioridad tenían escaso control y autoridad (Niño Contreras).

El empoderamiento fomenta y facilita a que el personal participe en la identificación y solución de problemas, así como en la determinación de cuándo y cómo llevar a cabo las tareas de trabajo. Apoyo del crecimiento y desarrollo del personal. Interés y preocupación genuina del líder por el crecimiento y desarrollo laboral y profesional del personal, mediante el apoyo y la asesoría. Acciones del líder que permitan apreciar que la satisfacción de las necesidades de trabajo del personal es una prioridad (Uribe Prado).

Los colaboradores dentro de Pc soluciones se sienten desmotivados además de que no se sienten identificados con la empresa realizan tareas más por obligación que por un compromiso laboral, el tener colaboradores empoderados con lo que hacen permitirá alcanzar una mayor motivación, además de que se sientan satisfechos con su trabajo; todo esto genera un comportamiento organizacional y adopta una cultura empresarial que

persigue el crecimiento de la empresa como tal. El no buscar el empoderamiento laboral tanto en los colaboradores como en los altos mandos disminuye la gestión administrativa y por ende se ve comprometida.

Otra de las problemáticas identificadas y que afectan a la empresa es que no cuenta con un plan de marketing o herramientas que le permitan darse a conocer en el mercado, los déficits en la gestión administrativa con una notable falta de visión en cuanto al crecimiento organizacional no han permitido que el marketing de la empresa tenga los resultados esperados, en la empresa Pc Soluciones se cuenta con una muy buena reputación a pesar de las falencias que se evidencian de forma interna y esto ha permitido que la empresa aún se mantenga operando, es importante conocer una definición que permita tener una visión más clara del marketing

El marketing es el conjunto de actividades necesarias para convertir el poder de compra en demanda efectiva de bienes y servicios, el marketing también se lo define como la técnica mediante la cual las empresas satisfacen las necesidades, los deseos y las expectativas de los consumidores, suministrándoles los productos y/o servicios que necesitan, respondiendo, de esta forma, a la demanda del mercado y obteniendo un beneficio y rentabilidad para la empresa (Drucker).

En cualquier empresa el no contar con un plan de marketing o accionar cualquier herramienta publicitaria conlleva un estancamiento en el mercado debido a que la empresa como tal pierde alcance directo a sus clientes potenciales, en la empresa Pc Soluciones la situación antes descrita es una de las principales problemáticas que ocasionan que esta se encuentre en su estado actual que es un estancamiento de la empresa, no se ejecuta un plan de marketing debido a que no existe un fondo por parte de la administración que permita difundir los productos y servicios que estos ofertan.

El descuido de la gestión administrativa acarrea varios problemas en la empresa Pc Soluciones además de que esta se encuentre en un estado de estancamiento es decir no tiene un crecimiento notable; existen dos factores dentro de las organizaciones que contribuyen a la mejora de sus actividades y la empresa que es objeto de estudio carece que son la eficiencia y la eficacia en cada uno de los procesos que se ejecutan.

La eficiencia dentro de las organizaciones es definida de la siguiente manera:

Es la capacidad de una organización para obtener productos con el uso mínimo de recursos y sus medidas vienen siempre en términos de relaciones tales como costos / beneficios, costos / productos. Costos / tiempos, esfuerzos / resultados, etc. son los costos incurridos en el logro de los objetivos (Gibson, Ivancevich y Donnelly).

Por su parte la eficacia se define así:

La eficacia hace referencia a la correspondencia entre los resultados y el sistema de significados. Tales resultados son satisfactorios si cumplen en grado suficiente lo previsto en el sistema de significados, es decir, si se consigue lo que se pretende. Es manifiesto que estos resultados tienen una valoración en términos económicos, principalmente cuando nos referimos a las organizaciones de producción de bienes y servicios. La eficacia es donde los resultados son considerados fundamentales en muchas ocasiones, dado el volumen de las grandes organizaciones (Fernández Ríos y C).

Al conocer estos conceptos planteados por los autores el carecer de eficiencia y eficacia dentro de la empresa Pc soluciones genera diversos problemas como los atrasos en los servicios, los desperdicios de materiales al momento de efectuar una reparación, el no contar con estas características incrementa las pérdidas económicas e indudablemente la gestión administrativa se ve comprometida.

## **CONCLUSIONES**

La empresa Pc Soluciones de la ciudad de Babahoyo al ser objeto de estudio del presente caso presenta diversas irregularidades que comprometen el desarrollo efectivo de la gestión administrativa, uno de los principales es que no se tiene una cultura organizacional que permita ejecutar los diversos procesos administrativos y de esta forma aprovechar los recursos y reducir los gastos y desperdicios dentro de la organización.

Existen falencias en cuanto al control del personal los atrasos, conflictos internos, el no contar con un adecuado clima laboral merma el rendimiento y genera atrasos en la entrega de trabajos bien sean mantenimientos o reparaciones, todos estos conflictos se generan al no aplicar o ejecutar de forma idónea la gestión administrativa; el no delegar responsabilidades y las falencias en la comunicación entre el gerente y los colaboradores generan una serie de problemas que desencadena más dificultades de similar índole comprometiendo de forma directa el desarrollo óptimo de la empresa y sus actividades.

El no contar con un plan de marketing ni usar herramientas para ganar mercado ha generado que la empresa se estanque y no tenga un crecimiento notorio, a pesar que los años de experiencia en el campo tecnológico estas y varias falencias en la gestión administrativa son las causantes del actual estado de la empresa Pc Soluciones.

## **Bibliografía**

- Fernández Ríos, Manuel y José Sánchez C. *Eficacia Organizacional- Concepto , desarrollo y evaluación*. Madrid: Diaz De Santos , SA, 2016.
- Brech, E.F.L. *Administración Moderna* . México: Limusa - Noriega editores , 2014.
- Castro, Adela de. *Comunicación organizacional - Técnicas y estrategias* . Barranquilla - Colombia : UN UNIVERSIDAD DEL NORTE - ECOE EDICIONES, 2016.
- Castro, W. Jiménez. *Administración Moderna*. México: Limusa - Noriega Editores , 2014.
- Drucker, P. *La Gestion del marketing , produccion y calidad en las PYMES*. España: editorial vértice s.l, 2016.
- Gan, Federico y Jaume Triginé. *Clima Laboral*. Madrid: Diaz de Santos, 2016.
- Gibson, Ivancevich y Donnelly. *Eficacia Organizacional - Concepto , desarrollo y evaluación*. Madrid: Diaz De Santos , SA, 2016.
- Junkin, Ruth, y otros. *Organización Empresarial de Pequeños Productores y Productoras*. México: IICA - CATIE, 2015.
- López, Juan. *Fundamnetos de dirección de empresas - Conceptos y habilidades directivas*. España : Paraninfo , SA, 2014.
- Menguzzato y Renau y Fayol. *Fundamnetos de dirección de empresas - Conceptos y habilidades directivas*. España: Paraninfo , SA, 2014.
- Nagel Amaro, José. *Capacitación en Gestión - Conceptos y Acciones*. Santiago , Chile: IICA, 2015.



Niño Contreras, Lya Margarita. *Vicisitudes del capital social - Procesos del empoderamiento*. California: Rosa Maria Espinoza Galindo ISBN 970-735-045-8, 2016.

Orton, Bib. *Elementos para programar , ejecutar y evaluar actividades de capacitación*. Venezuela: IICA - CIDIA 630.711 M294, 2015.

Uribe Prado, Jesús Felipe. *Clima y ambiente organizacional* . México: Manual Moderno M/M, 2014.

Zabala, Hernando y Hernando Zabala Salazar. *Planeación estratégica aplicada a coopertativas y demás formas asociativas y solidarias*. Colombia: EDUCC, 2016.

**ANEXOS**



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

### FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

#### ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN



#### EMPRESARIAL

Anexo 1: Encuesta realizada a la empresa Pc Soluciones de la ciudad de Babahoyo

1. ¿Cómo es la comunicación entre los colaboradores de la empresa?

Excelente  Muy buena  Buena  Regular Mala

2. ¿Cómo son las relaciones interpersonales de la empresa?

Excelente  Muy buena  Buena  Regular Mala

2. ¿La relación con sus jefes es muy buena?

Sí  No

3. ¿Terminan las reparaciones y mantenimiento al tiempo establecido?

Todo el tiempo  Siempre  Casi siempre  Nunca  Casi nunca

4. ¿Se realiza monitoreo por parte del jefe?

Todo el tiempo  Siempre  Casi siempre  Nunca  Casi nunca

5. ¿Reciben algún tipo de incentivo?

Sí  No

6. ¿Reciben todos los materiales necesarios para realizar sus labores?

Todo el tiempo  Siempre  Casi siempre  Nunca  Casi nunca



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN**



**EMPRESARIAL**

Anexo 2: Entrevista realizada a la empresa Pc Soluciones de la ciudad de Babahoyo

1. ¿Está usted informado de los acontecimientos dentro de la empresa?
2. ¿Qué haría usted si se presenta un problema entre compañeros de trabajo en donde se faltan el respeto en su área laboral?
3. ¿Tiene usted conocimiento de las normas establecidas dentro de la empresa?
4. ¿Cree usted que el jefe encargado de la empresa debería hacer una mejor supervisión de los trabajos?
5. ¿Cuáles han sido los problemas que usted ha podido observar?
6. ¿Ha recibido quejas por parte de sus colaboradores?
7. ¿Se han realizado sanciones a los colaboradores?