



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS
MICROEMPRESAS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE
CUENCA AÑO 2023”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADOS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORES: BARRERA CAMPOVERDE ANTHONY SANTIAGO
LOAYZA PAUTA ANGIE IRENE**

DIRECTOR: ING. MARCOS EDUARDO CANTOS OCHOA. PhD

**CUENCA - ECUADOR
2024**

DIOS, PATRIA, CULTURA Y LIBERTAD



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICROEMPRESAS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE CUENCA AÑO 2023”

PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADOS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORES: BARRERA CAMPOVERDE ANTHONY SANTIAGO

LOAYZA PAUTA ANGIE IRENE

DIRECTOR: ING. MARCOS EDUARDO CANTOS OCHOA. PhD

CUENCA - ECUADOR

2024

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

**Evaluación de la gestión administrativa de las microempresas comerciales de la ciudad de
Cuenca año 2023**

Anthony Santiago Barrera Campoverde

Angie Irene Loayza Pauta

Universidad Católica de Cuenca

Unidad de titulación

Ing. Marcos Eduardo Cantos Ochoa. PhD

19 de marzo de 2024

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **Anthony Santiago Barrera Campoverde, Angie Irene Loayza Pauta**, declaramos bajo juramento que el artículo denominado **“Evaluación de la Gestión Administrativa de las Microempresas Comerciales de la ciudad de Cuenca año 2023”**, es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En consecuencia, este trabajo es de nuestra autoría

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Cuenca, marzo de 2024



Anthony Santiago Barrera Campoverde

Anthony Santiago Barrera Campoverde



Angie Irene Loayza Pauta

Angie Irene Loayza Pauta

CERTIFICACIÓN

Yo, **Ing. Eduardo Cantos Ochoa. PhD** certifico que el artículo titulado “**Evaluación de la Gestión Administrativa de las Microempresas Comerciales de la ciudad de Cuenca año 2023**” fue desarrollado por **Anthony Santiago Barrera Campoverde, Angie Irene Loayza Pauta**, fueron guiados y se ha revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Debido a que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del Título de LICENCIADOS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

Cuenca, marzo de 2024



Firmado electrónicamente por:

**MARCOS EDUARDO
CANTOS OCHOA**

Ing. Marcos Eduardo Cantos Ochoa. PhD
Tutor
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

DEDICATORIA

El presente estudio realizado lo dedico al ser supremo, sin su amor y bondad no me permitiría cumplir esta gran meta que lo estoy logrando, segundo a mi padre y a mi madre ya que el fruto de sus sacrificios espera se vea algo reflejado en mi consagración académica y finalmente a mi enamorada que me acompañó en gran parte en esta larga travesía.

Anthony Santiago Barrera Campoverde

Dedicó este artículo principalmente a Dios por darme la oportunidad de culminar mis estudios, a mi madre que me ha apoyado incondicionalmente, a mi hermana por ayudarme de cualquier manera; siendo estas las únicas personas que me han motivado a seguir mis metas y de la cual he cumplido con sacrificio y esfuerzo.

A mi universidad por hacernos profesionales competentes y la cual me permitió conocer a una persona especial que he llegado amar tanto que en conjunto a su compañía estoy cumpliendo el logro de titularme.

Angie Irene Loayza Pauta

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios, por regocijarme con voluntad, fuerza y sabiduría para atravesar este largo camino con altos y bajos durante este periodo académico, segundo a mi padre, por brindarme la oportunidad de cursar una carrera universitaria, con mucho sacrificio, a mi madre por brindarme su apoyo en cada momento en ámbitos académicos y finalmente a mi fiel acompañante, Matías, mi perro mascota que en varias ocasiones, su compañía en las noches o tardes largas de tareas o trabajos me reconfortaban.

No olvido a mi prestigiosa universidad, ya que me permitieron conocer personas muy especiales, me nutrieron de mucho conocimiento en base a grandes maestros durante esta larga trayectoria académica.

Anthony Santiago Barrera Campoverde

Agradezco a Dios por darme sabiduría y protección también agradezco a mi familia de Machala que me han dado ánimos en los momentos difíciles y por creer que podía lograrlo.

Angie Irene Loayza Pauta

RESUMEN

Las microempresas comerciales de la ciudad de Cuenca, buscan contribuir al sector económico de la provincia del Azuay. El problema de la investigación se manifiesta en que las microempresas del sector comercial de Cuenca, no cuentan con una correcta administración, ya que los propietarios no manejan una adecuada gestión para las mismas. El objetivo de este estudio es realizar una evaluación de la gestión administrativa de las microempresas comerciales en la ciudad de Cuenca, para determinar la incidencia de cada uno de sus componentes. La metodología es cuantitativa de tipo descriptivo, aplicando la técnica de la encuesta orientado al sector comercial de la ciudad de Cuenca. Se recopiló la información de 81 microempresas dando como resultado relevancia a la variable planeación ya que demostró ser la más factible para las microempresas. Por consiguiente esta evaluación nos permitió conocer el proceso administrativo más recurrente y falta de aplicación de los demás procesos que necesitan estar implementados en cada microempresa para mayor efectividad.

Palabras clave: Microempresas comerciales, evaluación, gestión administrativa

ABSTRACT

Commercial microenterprises in the city of Cuenca aim to contribute to the economic sector of the Azuay province. The research problem lies in the fact that microenterprises in the commercial sector of Cuenca lack adequate administration since the owners do not manage them effectively. This study aims to evaluate the administrative management of commercial microenterprises in Cuenca to determine the impact of each component. The methodology is quantitative and descriptive, using a survey technique directed to the commercial sector of Cuenca. Information was collected from 81 microenterprises, with planning emerging as the most feasible variable for these businesses. Consequently, this evaluation made it possible to identify the most recurrent administrative process and the lack of implementation of other processes necessary for the effectiveness of each microenterprise.

Keywords: Commercial microenterprises, evaluation, administrative management

Introducción

La Gestión Administrativa es un proceso ordenado en el que su conjunto de acciones dirige al cumplimiento de objetivos mediante la función de planear, organizar, dirigir y controlar llevando a una administración eficiente. (Amado, 2017)

En efecto, los autores Ramírez et al. (2017), aseveran que la gestión administrativa abarca todos los procesos que contiene la administración, ya sea la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la entidad. En resumen, consiste en escoger las decisiones y actividades adecuadas para alcanzar los objetivos propuestos que se han planteado en la empresa.

Dentro de este marco, al empezar un negocio, su desarrollo debe enfocarse internamente. En el caso de las microempresas, a medida que transcurre el tiempo; atravesarán altibajos los directivos y empleados, las técnicas se irán vinculando, y las preferencias de los consumidores se tomarán más en cuenta. (Cueva, 2007)

Es por ello, si bien las microempresas desempeñan un rol importante en la economía de cada país, a nivel latinoamericano enfrentan una serie de problemas. Los autores Molina y Sánchez (2016) afirman que no cuentan con fuentes de financiamiento, carecen de recursos humanos, así como de innovación tecnológica, lo cual constituyen los principales factores que impiden su desarrollo. En la mayoría de casos, el racionamiento del crédito por parte de las organizaciones financieras limita su crecimiento y podría ser el factor influyente para el cierre de las actividades.

En cambio, a nivel nacional, existe una problemática muy similar que deben atravesar las microempresas. Los autores Luciani et al. (2019) indican que la razón más importante por la cual las microempresas no cuentan con una adecuada organización de institución sólida, es en gran parte, la insuficiente cantidad de normativas particulares, que ayuden a determinar sus

características, condiciones y operaciones en el sector económico y productivo del país, sumado a esto, las últimas leyes relacionadas a este sector, dictan en el año 1973 (Ley de Fomento de la pequeña industria), lo que desemboca en la falta de normativas públicas específicas que ayuden a progresar al sector.

Por otra parte, Tobar (2013), establece en el contexto de las microempresas de Cuenca-Ecuador, dadas sus condiciones, no producen los ingresos necesarios para convertirse en una contribución importante para la economía de la región. Su poca capacidad no les permite desarrollarse correctamente; presentan problemas internos en su método operativo, como su minúscula gestión administrativa, dificultades con el mercado, industria y financiamiento. El riesgo y el clima político, son particularidades que obstaculizan su gestión.

Ahora bien, el problema planteado indica la inadecuada gestión administrativa de las microempresas, ya sea al momento de su creación o en el transcurso de su funcionamiento; según Guaranda (2021) existe una gran cantidad de inconvenientes que deben atravesar las microempresas, las mismas pueden ser: falta de innovación tecnológica, conseguir recursos se torna muy difícil, los trabajadores o empleados son incapaces de realizar sus actividades, la producción es escasa, no cuentan con una normativa adecuada y en el ámbito administrativo, no suelen llevar una correcta organización.

Así mismo, Guzmán et al. (2018) acotan: existen varias problemáticas en el ámbito administrativo de las microempresas, las que más resaltan son: carencia de revisión en los aspectos administrativos de las empresas, falta de conocimiento de la rentabilidad, recursos inadecuados e insuficiencia de mano de obra apta para sus labores. En relación con este tema, Velandia et al. (2016) indican, las microempresas, por lo general, son creadas por personas de bajos recursos económicos, buscando un sustento e independencia para ellos, la mayoría no cuentan con los

conocimientos adecuados. Estos son algunos componentes que se deben tomar en cuenta al momento de vincular el personal.

En relación a la problemática expuesta, si existe una mala gestión administrativa dentro de las microempresas, las causas serán negativas, ya que al no tener un adecuado funcionamiento, conocimientos no aptos para el manejo administrativo, escasos recursos, personal no idóneo para sus funciones, etc; los resultados no serán beneficiosos para la organización y el resultado será negativo.

Lo expuesto indica que el problema planteado, evidencia deficiencias en la gestión administrativa de las microempresas del cantón Cuenca. En este sentido, el objetivo de la presente investigación es: evaluar la gestión administrativa en las microempresas de la ciudad de Cuenca en el año 2023, para determinar la incidencia de cada uno de sus componentes.

La estructura del trabajo indica de manera introductoria la forma en que se va a desarrollar la investigación, en el estado del arte se presentan concepciones teóricas de varios autores quienes aportan con la temática de la investigación. En la metodología aplicada se explica la vía que se tomará en cuenta en el panorama cuantitativo.

Estado de Arte

Las microempresas comerciales tienen como meta cumplir con las expectativas de los consumidores en el aspecto de calidad de las mercancías o servicios que brindan. La mayoría de microempresas visualizan estar en el mercado por mucho tiempo o incluso llegar a la expansión nacional provocando un crecimiento económico favorable a su nación. (Gómez et al., 2022).

En este sentido, se comprende que las microempresas en el Ecuador causan ampliación económica debido a que producen empleo a nivel provincial, sin embargo, también menciona que

este tipo de entidades mayoritariamente no tienen una gestión formal que les permita alcanzar sus metas, por este motivo, estas microempresas se extinguen de manera rápida. (Gonzales et al., 2022)

Dentro de este orden de ideas, Cordero y Bermeo (2018) indican que las microempresas requieren un mejoramiento en su gestión la cual buscan mediante el crecimiento de ventas, planeación u otros métodos que permitan mantenerse como empresa.

Gestión administrativa

Con relación a la gestión administrativa, Gómez (2012) manifiesta que este proceso es muy importante en cualquier empresa, ya sean micro, pequeñas, medianas o macro. Su clasificación no afecta, pueden ser públicas, privadas o sin fines de lucro. La administración es diferente en cada empresa.

Por consiguiente, existen procesos dentro de la gestión administrativa, que garantizan un funcionamiento adecuado y que los propietarios de las microempresas deben ejecutarlas, las cuales son: planear, organizar, dirigir y controlar, de manera distinta. Lo que genera preocupación a los microempresarios es saber si cada una de sus áreas funciona correctamente para que mediante ellas se puedan alcanzar los objetivos planteados. Ese es el principal objetivo de evaluar la administración.

Sin embargo, para los autores Galarza et al. (2020) explican que, generalmente la gestión administrativa en las microempresas son una ayuda y no una problemática que se deba resolver. Cuando hay dificultades se fortalecen mediante el correcto manejo de las mismas, manteniendo el nivel de competencias de la empresa y a su vez ayuda a mejorar la economía en el país.

Visto de esta forma, los administradores de micro o macroempresas determinan que la gestión administrativa es sustancial dentro de una empresa, ya que conocen que al momento de aplicar este proceso administrativo les ayuda a su desarrollo siendo parte fundamental de la

compañía, algunas microempresas son manejadas mediante la intuición o improvisación por lo cual no hay una aplicación de una gestión administrativa que les permita lograr un máximo potencial. (Huihua, 2021).

Funciones de la gestión administrativa

Siendo las cosas así, la gestión administrativa cuenta con un proceso conformado por cuatro pasos importantes, lo cuales los autores Rodríguez y Peñafiel (2022) señalan, la planificación es el punto donde la microempresa se plantea hacia el futuro, en segundo lugar, se organiza estableciendo un sistema según las necesidades de la empresa, de allí, la dirección trata de hacer cumplir todas las metas que se hayan pactado en la planificación y finalmente el control es el encargado de comprobar los resultados.

Por otra parte, los autores Gonzales et al. (2020) manifiestan que la planificación es la labor administrativa inicial, se fundamenta en especificar las metas, determinar los objetivos, indicar los recursos y las tareas que se van a realizar en cierta cantidad de tiempo establecido; la organización es la labor administrativa inicial, se fundamenta en especificar las metas, determinar los objetivos, indicar los recursos y las tareas que se van a realizar en cierta cantidad de tiempo establecido; dirección es el cumplimiento de las estrategias planteadas, dirigiendo los trabajos para los objetivos diseñados, mediante liderazgo, motivación y comunicación y finalmente el control trata en evaluar si las tareas anticipadas estén compaginadas con las estrategias planteadas, con la finalidad de arreglar los problemas que se hayan encontrado y examinar los resultados, para así mejorar la toma de decisiones.

En relación a la idea anterior, los autores Salguero y García (2018) afirman que planeación es elaborar un plan de acción para el futuro; organización es ofrecer y trasladar recursos para poder iniciar el proyecto; dirección trata de guiar, escoger y estimar a los empleados para así contar con

un buen ambiente laboral y garantizar lo planteado; coordinación incorpora los trabajos de verificación para que se distribuya la información y se solventen los problemas y; control consiste en asegurar que las actividades se cumplan según lo que se haya planteado y cumpliendo las labores requeridas según los problemas hallados.

Si se consigue realizar una correcta gestión administrativa, las microempresas darán un siguiente paso en términos de crecimiento, que bien se sabe, todo propietario de un emprendimiento se enfoca en que su idea de negocio vaya desarrollándose, creciendo y generando resultados positivos.

Dentro de este orden de ideas, la evaluación de gestión administrativa ayuda a verificar si se está cumpliendo los objetivos y metas que se hayan planteado, y a su vez plantea su eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión de la microempresa. Aplicando esta herramienta, ayuda a señalar si existe una inadecuada estructura organizacional u otras falencias que pueden estar atravesando el ente y garantizando un crecimiento empresarial. (Guzmán, 2015)

En función de lo planteado, evaluar la gestión administrativa en las microempresas comerciales de la ciudad de Cuenca, es muy sustancial y preciso, ya que al realizar la misma, se tendrá conocimiento de cómo las organizaciones están siendo operadas por parte de los mandatarios, y así, en caso de obtener malos resultados, informar de lo que se está realizando incorrectamente dentro del ente, por ello se enseña algunas investigaciones como apoyo teórico al estudio realizado, las cuales son:

Carrión, et al. (2016) en su estudio denominado “Modelo de gestión administrativa para las pequeñas empresas de la industria del catering de la economía popular y solidaria de la ciudad de Riobamba, Ecuador” plantean como objetivo diseñar un modelo de gestión para ayudar a mejorar el trabajo de las pequeñas y medianas empresas en Riobamba, obteniendo mejores

resultados y complacencia de los clientes, a su vez, explican que las microempresas necesitan por sus peculiaridades un actual modelo para manejarse mediante los elementos de participación, equidad, solidaridad, responsabilidad social y distribución de la riqueza, permitiendo un correcto funcionamiento para ellas. Concluyendo que el modelo de gestión planteado resguarda un vacío de las microempresas en Riobamba.

Orbe et al. (2022) en su tesis titulada “La gestión administrativa en microempresas. Caso: UNILAC lácteo únicos, Ecuador” se planteó como objetivo evaluar la gestión administrativa de la microempresa UNILAC Lácteos Únicos, los resultados demuestran que en el caso UNILAC el proceso de gestión administrativa se cumple un 84% en planificación, el 80% en organización, un 85% de dirección y 72% de control, también estos autores encontraron falencias en la comunicación, que tiene efecto negativo ya que no permite perseguir las metas u objetivos que tiene la empresa y por ende dificulta desarrollarse a nivel cantonal o incluso nacional.

Valero y Encalada (2013) en su proyecto “Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la microempresa Good Water, ubicada en el cantón La Troncal”, tiene como objetivo establecer de qué manera los problemas de la gestión administrativa inciden en el nivel de rentabilidad de la microempresa GoodWater, a través de un análisis administrativo para mejorar sus resultados financieros. Los resultados que obtuvieron es que hay poca rentabilidad por la mala aplicación de la gestión administrativa. Su conclusión es que el micronegocio Good Water debe mejorar su rentabilidad para de esa manera abrirse al mercado.

Metodología

La elaboración de este trabajo es de enfoque cuantitativo donde el autor Sampieri et al. (2014) señala que esta clase de investigación emplea datos numéricos y estadísticos para comprobar hipótesis o teorías. La indagación que se requiere para el presente artículo se obtiene

realizando dos interrogatorios mediante la técnica de encuesta, uno específico para la variable dependiente gestión administrativa y otro para los componentes de la misma, ambos estructurados con escala de Likert que se la aplicará a las diferentes microempresas comerciales dentro de la ciudad Cuenca que se dedican a diversas operaciones comerciales. Los autores López y Fachelli (2015) explican que la encuesta es una herramienta en donde se obtiene información a través de interrogatorios a individuos, la cual permiten obtener resultados para la exploración de la problemática de la investigación.

La investigación es de tipo descriptiva, en donde el autor Guevara et al. (2020) determina que los datos obtenidos por este tipo investigación son objetivos, ya que no se centra en criterios ajenos al fenómeno de estudio, al contrario los describe centralmente, siendo su información organizada y veraz.

Se utiliza el método analítico-deductivo el cual el autor Bernal (2006) establece que el método analítico consiste en separar en partes al fenómeno de estudio para analizarlo por separado, y el método deductivo parte del estudio de leyes, teoremas etc. En relación a esto, la investigación permite evaluar todos los parámetros que inciden en la problemática para llegar a una solución.

La población determinada para este estudio es de 502 microempresas comerciales activas de la ciudad de Cuenca, información obtenida por el Ranking de la Súper Intendencia de Compañías Valores y Seguros. (Súper Intendencia de Compañías Valores y Seguros, 2023). La población es finita, por lo tanto en la cuantificación de la muestra se emplea el muestreo aleatorio simple.

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{(N - 1)\epsilon^2 + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 502 * 0,5 * 0,5}{(502 - 1) * 0,1^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = 81$$

De acuerdo al cálculo establecido, aplicando la fórmula de la muestra, el tamaño corresponde a 81 microempresas, con un margen de error del 0,1. Para la obtención de información se utiliza la ya mencionada técnica de la encuesta que fueron sometidas a validación por pares académicos, las mismas que fueron realizadas con escala de Likert y trabajadas con base logarítmica. El estudio estadístico se realiza por medio del software IBM SPSS Statistics, para evaluar la gestión administrativa de microempresas comerciales de Cuenca-Ecuador, con la finalidad de determinar la incidencia de cada uno de sus componentes. Todo esto mediante la prueba del coeficiente de correlación multivariable.

Resultados

Los datos compilados mediante la encuesta, orientada a la gestión administrativa, contribuyeron a determinar el grado de importancia que tiene la gestión administrativa para las microempresas en la ciudad de Cuenca.

Tabla 1

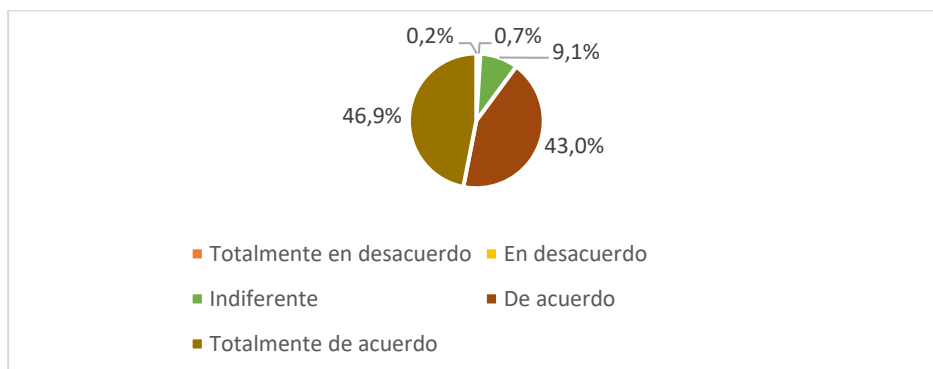
Encuesta Realizada Referente a Gestión Administrativa

Indicador	Preguntas	Porcentaje				
		en				de
Gestión Administrativa	¿Usted cree que con la gestión administrativa, su microempresa es capaz de utilizar correctamente sus recursos y de alcanzar sus objetivos?	0,0	1,2	6,2	46,9	45,7
	¿Usted considera que las funciones básicas dentro de una empresa son planeación, organización, dirección y control?	0,0	1,2	6,2	51,9	40,7
	¿Considera usted que la aplicación de la gestión administrativa ayuda a posicionarse en el mercado?	0,0	1,2	6,2	49,4	43,2
	¿Está de acuerdo en que la gestión administrativa ayuda a generar ganancias y garantiza el crecimiento de la microempresa?	0,0	0,0	12,3	21,0	66,7
	¿Usted cree que la gestión administrativa previene problemas futuros?	1,2	0,0	14,8	45,7	38,3
Promedio		0,2	0,7	9,1	43,0	46,9

Fuente: Encuesta aplicada a microempresarios. **Elaborado por:** los autores

Figura 1

Encuesta Realizada Referente a Gestión Administrativa



Fuente: Encuesta aplicada a microempresarios. **Elaborado por:** los autores

Análisis

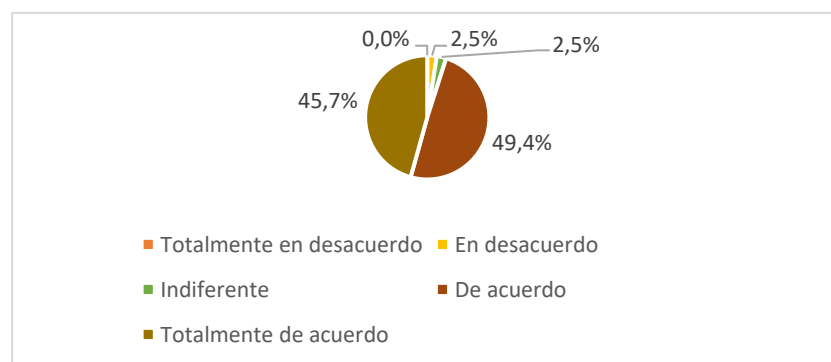
Para determinar un análisis general de la variable dependiente “Gestión administrativa” se determinó un promedio de todas las respuestas obtenidas, en el cual estableció que el 46,9% está totalmente de acuerdo a la aplicación de la gestión administrativa en las microempresas, el 43% está de acuerdo con que la gestión administrativa es indispensable en una microempresa debido algunos aspectos importantes como ayudar a usar de manera adecuada sus recursos y alcanzar sus objetivos; contribuye al cumplimiento de metas; es un apoyo para establecerse en el mercado; consideran que la gestión administrativa interviene en generar ganancias garantizando su crecimiento; previenen problemas futuros y logra resultados positivos; en cambio; el 9,1% es neutral a esta variable, el 0,7% está en desacuerdo y el 0,2% está totalmente en desacuerdo.

Ahora bien, los datos recopilados a través de la encuesta, con respecto a los cuatro procesos de gestión administrativa, ayudaron como punto principal, para la evaluación de las diferentes microempresas cuencanas y detallar como la gestión administrativa es implementada dentro de las mismas.

Tabla 2*Encuesta Realizada Referente al Proceso de Organización de Gestión Administrativa*

Indicador	Preguntas	Porcentaje				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente en de acuerdo
Organización	¿Está de acuerdo con que las microempresas deben diseñar un plan de negocio regular y a bajo costo para empezar su negocio?	0,0	0,0	0,0	39,5	60,5
	¿Concuerda que una microempresa cuente con su respectivo organigrama?	0,0	0,0	2,5	64,2	33,3
	¿Usted está de acuerdo que las áreas de una microempresa deben estar estructuradas correctamente?	0,0	8,6	7,4	58,0	25,9
	¿Está de acuerdo que la microempresa cuenta con una adecuada cultura organizacional?	0,0	4,9	3,7	37,0	54,3
	¿Considera usted que se debe tener un correcto sistema de dirección de la nómina?	0,0	0,0	0,0	49,4	50,6
	¿Deberían existir dentro de la microempresa normas que rijan la seguridad dentro de la misma?	0,0	1,2	1,2	48,1	49,4
	Promedio		0,0	2,5	2,5	49,4

Fuente: Encuesta aplicada a microempresarios. **Elaborado por:** los autores

Figura 2*Encuesta Realizada Referente al Proceso de Organización de Gestión Administrativa*

Fuente: Encuesta aplicada a microempresarios. **Elaborado por:** los autores

Análisis

Según las microempresas comerciales de la ciudad de Cuenca, el 49,4% cree que el proceso de organización tiene algunas puntos importantes que todo negocio debe tener, las cuales son: una correcta estructura; manifiestan que al empezar su funcionamiento, se deben plantear un plan de negocio apto para la misma; asimila que deben contar con un organigrama; también señala la importancia que tiene la cultura organizacional en un empresa; determinan que se debe tener un

correcto sistema de dirección de la nómina; consideran que las microempresas deben contar con normas de seguridad, el 45,7% está totalmente de acuerdo con lo anterior mencionado; por otra parte; el 2,5% está en desacuerdo y el 2,5% es indiferente.

Tabla 3

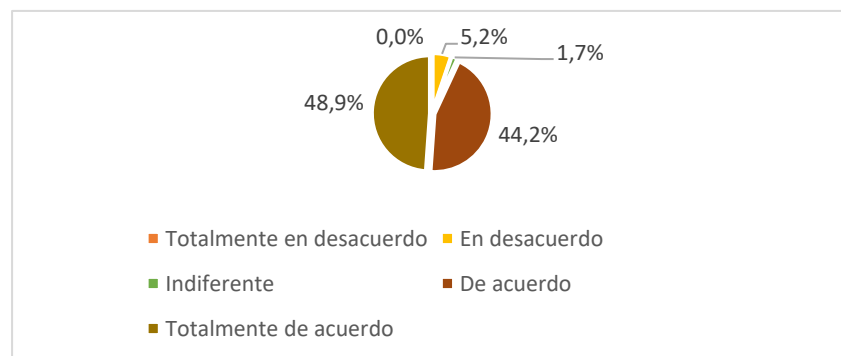
Encuesta Realizada Referente al Proceso de Planeación de Gestión Administrativa

Indicador	Preguntas	Porcentaje				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Planeación	¿Considera usted que la visión de una microempresa, debe transmitir las metas y aspiraciones a las que se planean llegar?	0,0	0,0	0,0	44,4	55,6
	¿Considera usted que la misión debe comunicar la actividad laboral, el estatus que se quiere llegar, su calidad y la diferencia que existe con su competencia en la microempresa?	0,0	0,0	1,2	39,5	59,3
	¿Considera usted que los objetivos planteados se deben definir a corto plazo?	0,0	18,5	1,2	45,7	34,6
	¿Está de acuerdo que las estrategias deben ser diseñadas considerando los recursos que tiene la microempresa?	0,0	0,0	1,2	42,0	56,8
	¿Considera usted que debe existir procedimientos ya establecidos para cumplir con las actividades de la microempresa?	0,0	7,4	4,9	49,4	38,3
Promedio		0,0	5,2	1,7	44,2	48,9

Fuente: Encuesta aplicada a microempresarios. **Elaborado por:** los autores

Figura 3

Encuesta Realizada Referente al Proceso de Planeación de Gestión Administrativa



Fuente: Encuesta aplicada a microempresarios. **Elaborado por:** los autores

Análisis

En el ámbito de planeación, el 48,9% especifica estar totalmente de acuerdo que una microempresa debe poseer una visión donde consten las metas o aspiraciones y a su vez debe

contar con una misión que comunique el propósito y el estatus a llegar; es importante que los objetivos deban ser diseñados a corto plazo, establecen que las estrategias sean trazadas conforme a los recursos que poseen, también piensan que deben tener procedimientos establecidos para el cumplimiento de actividades, el 44,2% está de acuerdo; en cambio el 5,2% está en desacuerdo y el 1,7% es indiferente a la importancia del proceso.

Tabla 4

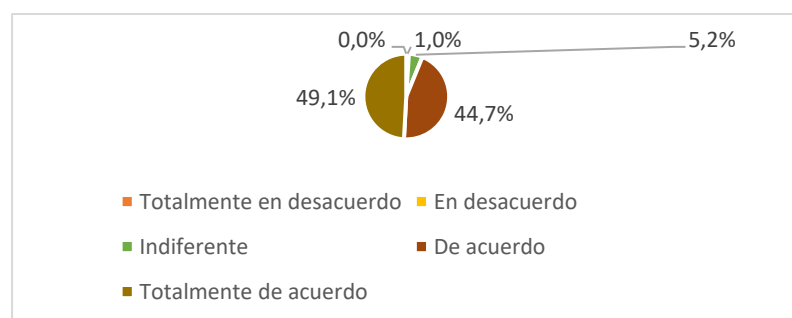
Encuesta Realizada Referente al Proceso de Dirección de Gestión Administrativa

Indicador	Preguntas	Porcentaje				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dirección	¿Cree usted que la dirección debe encaminar al cumplimiento de los objetivos dentro de la microempresa?	0,0	1,2	4,9	43,2	50,6
	¿Debe existir una buena comunicación dentro de la microempresa?	0,0	0,0	7,4	32,1	60,5
	¿Cree usted que la nómina debe ser motivada por parte de la dirección en la microempresa?	0,0	0,0	1,2	55,6	43,2
	¿Cree usted que, al momento de tomar alguna decisión, debe existir un modelo del cual guiarse?	0,0	3,7	12,3	48,1	35,8
	¿Cree usted que se debe incentivar la innovación y creatividad dentro de la microempresa?	0,0	0,0	0,0	44,4	55,6
Promedio		0,0	1,0	5,2	44,7	49,1

Fuente: Encuesta aplicada a microempresarios. **Elaborado por:** los autores

Figura 4

Encuesta Realizada Referente al Proceso de Dirección de Gestión Administrativa



Fuente: Encuesta aplicada a microempresarios. **Elaborado por:** los autores

Análisis

Con respecto a la variable dirección, se observa que el 49,1% de los encuestados afirman estar totalmente de acuerdo en que el proceso de dirección encamina al cumplimiento de los objetivos planteados; señalan que debe existir una buena comunicación en las microempresas; consideran que la nómina debe ser motivada; certifican la guía de un modelo en el cual guiarse al momento de la toma de decisiones; se incentiva a la innovación dentro de las microempresas, el 44,7% está de acuerdo y el 5,2% se muestra indiferente al proceso de dirección.

Tabla 5

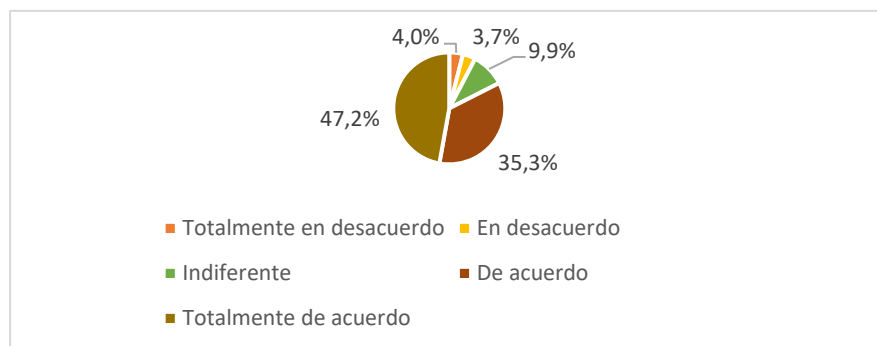
Encuesta Realizada Referente al Proceso de Control de Gestión Administrativa

Indicador	Preguntas	Porcentaje				
		en	de			
		Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente acuerdo
Control	¿Cree usted que el control se debe orientar en acciones pasadas y actuales?	1,2	0,0	3,7	38,3	56,8
	¿Cree usted que los sistemas de control se deben actualizar cuando estos lo requieran?	1,2	0,0	3,7	32,1	63,0
	¿Considera usted que la información de los controles debe ser accesible para toda la microempresa?	11,1	9,9	16,0	34,6	28,4
	¿Considera usted que los sistemas de control influyen en el desempeño de la microempresa?	1,2	0,0	4,9	43,2	50,6
	¿Considera usted que deben existir lineamientos definidos para la integración de controles?	4,9	8,6	21,0	28,4	37,0
Promedio		4,0	3,7	9,9	35,3	47,2

Fuente: Encuesta aplicada a microempresarios. **Elaborado por:** los autores

Figura 5

Encuesta Realizada Referente al Proceso de Control de Gestión Administrativa



Fuente: Encuesta aplicada a microempresarios. **Elaborado por:** los autores

Análisis

Finalmente, con afinidad a la variable control, se interpreta que el 47,2% de los encuestados señalan total acuerdo en que el control se debe orientar en acciones pasadas y actuales; los sistemas de control se deben actualizar constantemente, también mencionan que la información de los controles debe ser accesible para todas las microempresas, consideran que la influencia en el desempeño debe ser en base a los sistemas de control; y afirman la existencia de lineamientos para los controles, el 35,3% está de acuerdo; lo contrario 9,9% está indiferente, el 4% está totalmente en desacuerdo y el 3,7% está en desacuerdo.

Ahora bien, se trabajó con base logarítmica, en vista que las encuestas se realizaron con escala de Likert, las mismas que son variables cuantitativas y pueden ser transformadas en ordinales o categóricas, por ese motivo se utiliza los logaritmos que se asemejan a la tasa de crecimiento.

Por consiguiente, el análisis precedente se lo realiza aplicando la herramienta estadística IBM SPSS utilizando la correlación multivariable que nos permite conocer el comportamiento de las variables de gestión administrativa.

Tabla 6*Coefficiente de Correlación Lineal (R) y (R²)*

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			
						Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,335 ^a	,112	,065	,04369757780	,112	2,394	4	76	,058

a: Predictores: (Constante), LogControl, LogOrganización, LogPlaneación, LogDirección

Fuente: Elaboración propia. **Elaborado por:** los autores

En la tabla 6, se manifiesta los resultados estadísticos de “Evaluación de la Gestión Administrativa de las Microempresas Comerciales de la ciudad de Cuenca, año 2023”. En la columna R, se presenta el valor de coeficiente correlación múltiple, siendo 0,335. La columna de R cuadrado (R^2) corresponde a 0,112, lo que en otras palabras nos indica que el modelo se define en un 11,2% de la variable dependiente Gestión Administrativa.

Tabla 7*Significancia de las Variables de Estudio*

Coeficientes ^a								
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizado			Estadísticas de colinealidad	
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Tolerancia	VIF
1	(Constante)	1,105	,227		4,869	<,001		
	Organización	-,046	,160	-,040	-,290	,772	,625	1,601
	Planeación	,411	,137	,399	2,999	,004	,661	1,514
	Dirección	-,178	,161	-,163	- 1,105	,273	,534	1,874
	Control	,010	,059	-,019	-,174	,862	,957	1,045

a: Variable dependiente: LogGestion

Fuente: Elaboración propia. **Elaborado por:** los autores

La tabla número 7 indica los parámetros del modelo, la cual toma forma con la siguiente ecuación:

$$y = a + b*X1 + b*X2 + c*X3 + d*X4$$

De este modo, en la columna p-valor (Sig), se establece si los predictores contribuyen al modelo. En este caso, los predictores Organización (0,772), Control (0,862) y Dirección (0,273) rechazan la hipótesis de igualdad y se concluye que las tres predictores no ayudan a la evaluación o no son variables predictores de gestión administrativa.

Finalmente, en el modelo se considera la variable planeación, formulando de la siguiente manera:

$$G.A. = 1,105 + 0,411 * Planeación + error$$

Tabla 8

Hipótesis

Hipótesis	Descripción	T	Sig	Resultados
H1	Organización. Este proceso ayuda a coordinar las áreas que existen en la empresa mediante reglas y asignaciones que son ejecutadas con cautela por parte de la nómina.	-,290	,772	Se rechaza
H2	Planeación. Es el proceso principal para identificar lo que se quiere llegar dentro de la empresa.	2,999	,004	Se acepta
H3	Dirección. El proceso que ayuda al cumplimiento de los métodos que se hayan escogido mediante actividades que las empiecen y prosigan continuamente.	-1,105	,273	Se rechaza
H4	Control. Este proceso ayuda a inspeccionar todo las actividades que se realizan dentro de las empresas cooperando al cumplimiento de los objetivos planteados.	-,174	,862	Se rechaza

Fuente: Elaboración propia. **Elaborado por:** los autores

De acuerdo a los resultados mostrados, la variable Planeación tiene relación con la variable dependiente Gestión Administrativa, lo que posibilita la realización de discusión y conclusiones del presente estudio.

Discusión

En relación a la problemática expuesta, por medio de la técnica de coeficiente de correlación multivariable, los resultados se los analiza de esta forma: la planeación dentro de las microempresas en la ciudad de Cuenca año 2023 fue el proceso más recurrido por parte de las

mismas ya que el modelo aplicado determinó este resultado. Este proceso es el punto principal para solventar el problema planteado.

La utilización de esta técnica permite conocer a los microempresarios del sector comercial de la ciudad de Cuenca, como el proceso de planeación fue el más recurrido por parte de estos, el mismo que permite a los dueños de las mismas entablar conexiones sobre el tema proyectado.

En esta investigación, el proceso planeación es la variable que sobresale entre las demás, y de la cual se toma en consideración las respuestas de los microempresarios.

Debido a la aceptación del modelo explicado anteriormente, el proceso de planeación es el más significativo y por ende, la falta de planeación en una microempresa es un factor determinante que causa problemas graves, según Arriaga et al. (2018), en su estudio de “Gestión administrativa en las microempresas de Arandas, Jalisco, México”, establece que la mayoría de microempresas se derrumban en los primeros periodos debido a la falta de procesos de planeación encaminados al desempeño de objetivos que proporcionan el éxito constante dentro de la empresa.

Por otro lado, el autor Baque (2019) en su investigación, “Planificación estratégica y gestión administrativa en microempresas” indica que es importante encajar la gestión administrativa en la planificación estratégica, puesto que al realizarlo, apoya a los propietarios a distinguir cualquier situación. Después de interpretarlas, las mejores decisiones se ejecutan para solventar situaciones presentes o futuras.

En opinión, los autores Rodríguez et al. (2020) en su artículo científico “Evaluación de riesgos y gestión administrativa en organizaciones públicas”, determinan que en el proceso de dirección, necesitan urgentemente una mejora para las entidades, y así no generar inconformidad entre los departamentos; el proceso de organización, crea malestar debido a que los entes no

cuentan con lo que sus labores requiere y el proceso de planeación también forja desconformidad, por lo tanto no es ejecutado de manera eficaz.

Finalmente, mediante los artículos revisados, comentan en su mayoría que la planificación es la variable en la que más se debe centrar la gestión administrativa, sin menospreciar los otros tres procesos; todos tienen su equivalente elevado de importancia, pero en este estudio, planeación es la primordial.

Conclusiones

Una evaluación de la gestión administrativa es importante para determinar si la población emprendedora aplica procesos que les permita crecer como empresa y en cierta forma conocer que falencias existen al no aplicar el proceso administrativo que todas las empresas necesitan aplicar.

Mediante el estudio realizado en este artículo se determinó que el proceso de planeación es la más aplicada en los micronegocios, habiendo una falla principal en los procesos de organización, dirección y control, incidiendo estos negativamente.

Es decir, las microempresas de Cuenca-Ecuador en el año 2023, mayormente cuentan solo con los componentes de planificación los cuales son misión, visión y políticas, esto denota la necesidad de tener estrategias que orienten a obtener resultados eficientes dentro de la empresa.

En relación a lo mencionado anteriormente, se concluye que las microempresas del sector comercial requieren mejorar su gestión, ya que al implementar este conjunto de actividades relacionadas a la gestión administrativa se puedan alcanzar metas establecidas y a responder a los cambios.

Es lógico que la falta de los procesos administrativos dentro de una empresa tiene algunos impactos como: problemas para asignar recursos de manera eficiente, disminución de la productividad, dificultad para corregir dificultades entre otros inconvenientes.

Por ese motivo, se propone a las microempresas para que su gestión administrativa sea mucho más satisfactoria, implementar los procesos de organización, dirección y control. En organización, se aconseja definir las actividades que van a realizar los miembros que conforman la microempresa, sin importar su tamaño y se debe contar con una estructura organizativa simple ya que es de pequeña escala. En dirección, es importante contar con un liderazgo acorde a lo que se requiera y tener comunicación abierta con toda la nómina y en control, se sugiere estar pendiente de cada área que conforma la microempresa y también en los recursos con los que se cuenta para así evitar cualquier tipo de problema.

Recomendaciones

Se recomienda que el primer proceso de gestión administrativa debe ser la planeación puesto que mediante está se analiza todo lo que se va a realizar dentro de la microempresa, pero los tres procesos restantes también son importantes para el desarrollo del ente.

Los microempresarios se deben informar mucho más acerca de cómo manejar una organización correctamente, ya que no es algo tan sencillo como se aparenta, se deben seguir ciertos lineamientos y cumplir con disposiciones que se han planteado.

Trabajos Futuros

Mediante el estudio realizado, se busca ahondar en este parámetro de investigación para averiguar nuevas o diferentes formas de evaluación que ayuden al funcionamiento de las microempresas.

Referencias

Amado, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. 2 (2), 947-964.

- Arriaga, F., Martínez, E., Ávalos, D., & Gutiérrez, A. (2018). La gestión administrativa en las microempresas de Arandas, Jalisco, México. *Revista Ra Ximhai*, 14(3), 17-28.
- Baque, M., Cantos, M., & Baque, S. (2019). Planificación estratégica y gestión administrativa en microempresas. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 5 (9), 623-635.
DOI 10.35381/cm.v5i9.246.
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. *Pearson Education*, 1-304.
ISBN 970-26-0645-4
- Carrión, L., Palacios, W., & Castillo, L. (2016). Modelo de gestión administrativa para las pequeñas empresas de la industria del catering de la economía popular y solidaria de la ciudad de Riobamba, Ecuador.
- Cordero, D., & Bermeo, K. (2018). La comercialización y su incidencia en la competitividad de la microempresa del sector de muebles de madera del cantón Cuenca en la provincia del Azuay. *Editorial La Libertad*: [Universidad Estatal Península de Santa Elena], 6 (1), 1-9.
<https://doi.org/10.26423/rcpi.v6i1.204>
- Cueva, F. (2007). Emprendimiento, empresa y crecimiento empresarial. *Revista de Contabilidad y negocios*, 2(3), 46-55.
- Galarza, M., Cruz, I., Castro, E., & Marcial, C. (2020). La gestión administrativa y la competitividad de las microempresas durante y post la emergencia por Covid-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 100-105.

- Gómez, C. (2012). Análisis de la gestión administrativa de las microempresas del maní y sus derivados para el fomento de la producción comercial en el cantón Santa Ana, periodo 2012. [Tesina de Grado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí].
- Gómez, L., & Rodríguez, R. (2022). Estrategias financieras para microempresas comerciales en tiempo de covid. [Universidad de Guayaquil], 1-97.
- Gonzales, E., Ramírez, G., Serdán, K., Morales, C., & Scaffy, J. (2022). Las microempresas como entes generadores de empleo en el Ecuador, *Revista Dialnet*, 7 (3), 86-95. ISSN-e 2588-0705.
- Gonzales, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (4).
- Guaranda. (2021). Perfil financiero y administrativo de las microempresas del sector rural del cantón jipijapa. [Universidad estatal del sur de Manabí].
- Guevara, P., Verdesoto, E., & Castro, E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Guzmán, V., Rodríguez, A., & Rubio, I. (2018). Las fuentes de financiamiento y la administración como herramientas para afrontar los problemas y dificultades a los que se enfrentan las microempresas en México. *Revista En-Contexto*, 7(10), 71–86. <https://doi.org/10.53995/23463279.542>

- Guzmán, M. (2015). Evaluación de gestión administrativa y financiera de la microempresa asesoría legal tributaria contable y capacitación “altcyc” de la ciudad de Riobamba provincia Chimborazo en el período 2012, [Universidad nacional del Chimborazo], 1-252.
- Huihua, A. (2021). Gestión Administrativa y Crecimiento de Micro y Pequeñas Empresas en la Ciudad de Chalhuanca – 2019. [Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac].
- Kaiten, J. (2017). Importancia de la visión y la misión dentro de las organizaciones.
- López, P., & Fachelli, S. (2016). La encuesta. Metodología de la investigación social cuantitativa. La Encuesta – Depósito Digital de Documentos de la UAB
- Luciani, L., Zambrano, Á., & González, A. (2019). MIPYMES ecuatorianas: Una visión de su emprendimiento, productividad y competitividad en aras de mejora continua. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(3), 313-332.
- Mendoza, J., Macías, M., & Parrales, L. (2021). Desarrollo empresarial de las Mipymes ecuatorianas: su evolución 2015-2020. *Revista Publicando*, 8(31), 320-337. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2253>
- Melgarejo, Z., Ciro, D., & Simón, K. (2019). Determinantes clave en el debate teórico sobre crecimiento empresarial. *Criterio Libre*, 17 (31), 273-296. ISSN 1900-0642.
- Núñez de Schilling, E. (2011). Gestión tecnológica en la empresa: definición de sus objetivos fundamentales. *Revista de Ciencias Sociales*, 17(1), 156-166. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28022755013.pdf>
- Orbe, M., Ordoñez, C., Ordoñez, A., & Castillo, D. (2022). La gestión administrativa en microempresas. Caso: UNILAC lácteo únicos, Ecuador. *Revista Interdisciplinaria de*

- Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología, 8(3), p.419-436.
DOI 10.35381/cm.v8i3.771
- Salguero, N., & García, C. (2018). Gestión administrativa eficiente. *Revista Polo del Conocimiento*, 3 (9), 331- 342.
DOI: 10.23857/casedelpo.2018.3.9.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. *McGraw Hill Education*, 2-21.
- Super Intendencia de Compañías Valores y Seguros. (2023) Reporte de ranking.
<https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/ranking/reporte.html>
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*.
<http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Recalde, M., Páez, J., Yépez, F., & Andrade, G. (2017). Los modelos de gestión administrativa de las pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Quito. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*.
- Rodríguez, A., & Peñafiel, J. (2022). Gestión Administrativa y su incidencia en la operatividad de la micro empresa PALIM.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2621/html>
- Rodríguez, S., Palacios, M., Reinoso, J., & Luna, F. (2020). Evaluación de riesgo y gestión administrativa en organizaciones públicas. *Revista arbitrada interdisciplinaria KOINONIA*, 5(3), 600-621.

Tobar, L. (2013). Competitividad de las microempresas en Cuenca Ecuador. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 6(7), 121-129.

<https://ssrn.com/abstract=2326625>

Valero, V., & Encalada, M. (2013). Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la microempresa Good Water, ubicada en el cantón la troncal y potenciar así su rentabilidad. [Artículo de la Universidad estatal de Milagro].

Velandia, G., Hernández, L., Portillo, R., & Alvear, L. (2016). Rasgos de la administración de la microempresa en Barranquilla, Colombia. *Revista Espacios*.