



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA.**

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO – OCTUBRE 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**GESTIÓN DE LA INNOVACION EN ALMACÉN REGALÍAS DEL CANTÓN
VENTANAS**

EGRESADO:

ADONIS NAHIN MAIGUA OÑATE

TUTOR:

ING. GEORGINA JÁCOME LARA, MSC.

AÑO 2021

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
DESARROLLO	5
CONCLUSIONES	22
BIBLIOGRAFÍA	24
ANEXOS	26

INTRODUCCIÓN

Almacén Regalías es una empresa comercial con fines de lucro obligada a llevar contabilidad del Cantón Ventanas de la Provincia de Los Ríos, fue creada en el año 1976 exactamente hace 45 años, mediante un crédito realizado a la institución financiera BanEcuador en ese entonces Banco de Fomento, por su propietario hasta el día de hoy Juan Alfonso Oñate Vizuite, graduado de sastre en el año 1974 en la Academia Ciudad de Ventanas, hoy extinta. Fomentó sus conocimientos en la creación de la empresa dedicada a la venta de artículos de bazar, calzados y principalmente en textiles y telas.

La falta de conocimientos profesionales en administración de empresas y marketing ha provocado que haya una insuficiencia de tecnología en emisiones de facturas y manejo de inventarios para registrar la mercadería, provocando que el personal no conozca con lo que cuenta la empresa, asimismo, tienen un stock limitado que disminuye la elección del cliente al momento de inclinarse por un artículo. Se presenta deficiencia en la imagen interna y externa del almacén. No cuenta con publicidad y propaganda en redes sociales, tv, radio, etc.

En este caso de estudio el objetivo de la investigación consiste en analizar la falta de innovación para el manejo del proceso de facturación, de stock de mercaderías, otros procesos afines y cómo puede afectar económicamente a la empresa. El presente trabajo tiene como línea de investigación; Sistemas de Información y Comunicación, Emprendimiento e Innovación, mientras la sub línea en la que está basada es Desarrollo Local y Emprendimiento Sostenible y Sustentable.

Se estableció como metodología el tipo de investigación cualitativa, esto permitirá conocer las razones del poco avance en el proceso de innovación en los procesos internos de la organización. El método implementado es inductivo, mismo que permitió respaldar

las futuras conclusiones por medio del razonamiento lógico. Por otro lado, las técnicas utilizadas fueron la observación porque se constató situaciones, hechos y acciones, también se consideró la encuesta, que consiste en elaborar una serie de preguntas sencillas y de fácil comprensión para los empleados de la empresa y una entrevista respectiva al gerente para adjuntar como referencia válida. Del mismo modo, el instrumento utilizado son los formularios.

DESARROLLO

Según Rubio (2015) La gestión es respaldada y funciona por medio de los integrantes de una empresa, ya sea en equipos de trabajo o individual, para el logro de los objetivos organizacionales. Para la implementación de la misma y mejora del almacén, es importante la participación de cada uno de sus colaboradores, ya que estos internamente junto al gerente son los responsables de impulsar al éxito y mejora de todos sus procesos, evitando cualquier irregularidad que se transmita y ocasione problemas dentro del clima organizacional que puedan afectar a sus clientes.

Para Robbins y Coulter (2017) La gestión se la considera como la coordinación de actividades de trabajo que son desempeñadas por colaboradores capacitados para un eficiente y eficaz trabajo junto con otras personas, asimismo, se convierte en objetivo primordial de toda gestión. Se debe priorizar el trabajo de forma ordenada y cronológica para que haya un sentido y así evitar cualquier tipo de error dentro de las funciones laborales de Almacén Regalías.

La gestión dentro de las empresas es llevada a cabo por el Recurso Humano para lograr los objetivos y metas que se han propuesto durante el año laboral. Además, es importante llevar una dirección correcta para poder manejar el equipo de trabajo para el logro de los objetivos organizacionales, ya que a través de esta se hace más fácil controlar las irregularidades que se presenten internamente para conseguir sus fines, de la forma más eficiente posible. Por ende, el personal que labora debe estar siempre sujeto a capacitaciones y retroalimentación, para estar dispuesto a opinar y resolver problemas dentro de la agrupación, en este caso el de innovar constantemente.

Uno de los elementos de la gestión es el fin común, trata de que el líder de la empresa debe tener visión a largo plazo, es decir, enfrentar el futuro después de aclarar los objetivos y la generación de conformidad de parte de todo el talento humano que trabaja en la organización, donde estos puedan promover propuestas y creatividad que estimulen la participación. Los empleados por medio de la técnica de la observación dan a notar que el trato dentro de la empresa es inclusivo, lo cual, es importante para maximizar los recursos de la empresa para la estabilidad con el pasar de los años. (Orozco, 2015)

El segundo elemento de la gestión son las personas, lo cual, se debe reconocer a los miembros como actores políticos, de tal manera suponer confusión, incertidumbre y también reparto de poder, conflictos y negociaciones, que puede resultar difícil al momento de implementar la innovación. Es importante dentro del Almacén contar con un talento humano dispuesto y sobre todo que se acoja a los valores organizacionales para evitar inconvenientes en el desempeño de actividades de todo el cuerpo jerárquico, que conforma la empresa. De lo contrario, las ideas innovadoras que tiene planeado el gerente no la podrán ejecutar sus colaboradores con exactitud, ya que están sometidos por pensamientos burócratas. (Gestiopolis, 2017)

El tercer elemento son los agentes internos y externos que debido a la globalización y cambios de comportamiento en la sociedad, se encuentran en constante evolución, estos vienen hacer el talento humano de la empresa y los proveedores, lo cual, el gerente por medio de la entrevista indica que innovar es primordial para que haya eficiencia en los procesos y evitar pérdidas de clientes a futuro, ya que si no implementan medidas en cuanto a la innovación, en relación a la competencia será inminente su salida del mercado. (Gestiopolis, 2017)

Según Jocaycu (2016) La Gestión organizacional planifica la anticipación de una labor futura de la empresa y fija estrategias para cumplir los objetivos de la misma. Del mismo modo, organiza y determina funciones para los trabajadores, instituyendo autoridad y asignación de responsabilidad para el personal más apto que a su vez se encarga de diversas funciones como comercialización de los artículos que posee la empresa y aportar con ideas que contribuyan al crecimiento continuo de la misma.

Para que se desarrollen de una mejor forma los procesos administrativos del almacén es muy importante innovar el establecimiento para que haya una mayor capacidad de personas dentro del mismo, para el ahorro del factor tiempo, ofrecimiento de un mejor servicio e incremento de las ganancias diarias, esto se debe a que el gerente manifiesta que el acondicionamiento del local no es el adecuado para los clientes en espera y mejorar ayuda a la estadía de los mismos y sobretodo del grupo de colaboradores que trabajan en la empresa. (OVTT, 2018)

Según Pinto (2018) La gestión financiera aplica la influencia que tienen los estados financieros en la toma de decisiones de organizaciones dedicadas a cualquier índole, este tipo de gestión aplica sobre si existe un superávit o déficit dentro de las actividades de la empresa y aplicando a Almacén Regalías si se encuentra óptima para adquirir implementos tecnológicos, someterse a cursos de marketing, contratar publicidad, capacitar a sus empleados en diversas áreas para aplicar nuevas técnicas de ventas, mejorar sus instalaciones, utilización de redes sociales y adquirir gastos sobre implementos de higiene debido a la pandemia covid-19.

Para Escobar (2017) La gestión de los recursos humanos es el conjunto de empleados o colaboradores con que cuenta una organización, que se potencia en lo directivo, micro y macro-organizacional, emprendedor y en concurrente transformación. Se vincula al desarrollo y participación de los métodos de trabajo y al cambio, su modelo

de actividad es a largo plazo y de forma participativa, las personas que trabajan dentro de Almacén Regalías son muy importantes para el cumplimiento de los objetivos de la misma, ya que un correcto valor de la empresa hacia el trabajador se verá reflejado en los resultados, porque los colaboradores al igual que los clientes son la parte fundamental para el cumplimiento de las metas organizacionales, por ende, para un buen desempeño laboral deben estar en excelente clima laboral e innovaciones constantes como: captación del consumidor, vestimenta y lenguaje técnico, etc.

Para Jocaycu (2016) La gestión de tecnología se aplica en los sistemas internos y externos de las empresas para mejora de la toma de decisiones con el uso del internet. Conforme van pasando los años el uso de esta herramienta en las pequeñas y medianas empresas, ayudan a mejorar sus procesos y optimizar el tiempo, por ejemplo, en la confirmación de existencia de un artículo el gerente indica que tiene pensado innovar, contratando un sistema de inventario para dar respuestas inmediatas a los clientes, sin tener que hacer una revisión dentro de la bodega.

Para García (2018) La tecnología es estar al corriente con lo que trata de ordenar el mundo, diariamente afianzado en el conocimiento efectuado, es un saber experto basado en el juicio científico o en el propio dominio de la tecnología que se ocupa de indagar, diseñar artefactos y proyectar su ejecución, operación y mantenimiento, apoyado siempre en el saber de una o más ciencias. Por lo que se refiere a la contratación de nuevo personal, es factible utilizar la tecnología en la toma de pruebas psicométricas y conocimientos de acorde al puesto ofertado, la cual, se realiza por medio de computadores hoy en día, siendo este una oportunidad para la empresa, ya que el gerente indica en la entrevista que la compra de aparatos tecnológicos para la selección del personal será factible. A medida que se dan estos avances de la tecnología resulta más complicado poder dominarlas. En consecuencia, las actividades que dependen de ello tienen un

impacto negativo porque no se les está dando el correcto uso y menos optimizando los recursos con los que cuenta la empresa.

La implementación de los recursos tecnológicos se lo realiza de manera empírica, proporcionará a los empleados de la empresa mayor eficiencia y eficacia para desempeñarse con rapidez y precisión, lo cual, es admisible ya que se ahorra tiempo y evita una posible salida del mercado por no innovar, ya que hoy en día se ha convertido en una necesidad por parte de cualquier empresa, aun así, estas decisiones se meditan, porque implementar no es fácil. Las nuevas tecnologías inician un sinnúmero de posibilidades en todos los contornos de la vida humana sin paragón en la historia; sin embargo, no parece que haya un orden cronológico en la reflexión sobre cómo utilizarlas y restaurar la sociedad para aprovechar todo su potencial. (Fernando García, 2018)

Para Medellín (2017) La innovación hoy en día es un proceso clave para las empresas, pues permite que haya ventaja competitiva para quien la está ejecutando, gracias a la introducción de nuevas técnicas de ventas, productos, infraestructura, tecnología, que dan como resultado eficiencia productiva y organizacional. Actualmente, ya no se considera suficiente ofrecer un servicio de calidad, porque las grandes empresas en su mayoría la ofrecen y las pequeñas y medianas empresas están en desventaja; es por ello, que deben formular estrategias a mediano y largo plazo para en un futuro se traduzcan en ventaja competitiva difícil de lidiar para sus competidores.

Según OCDE (2017) La innovación es una significación extensa que comprende una amplia gama de tareas y procesos: mercados, actividades organizacionales, redes sociales, pero también habilidades, creatividad y la aportación de conocimientos, por medio de la entrevista el gerente relata que tiene desconocimiento en administración de empresas y marketing para aplicar un proceso innovador dentro de su empresa, es

imprescindible que se contrate una persona de afuera, debido a la falta de autogestión para que no se sigan acogiendo problemas dentro del clima organizacional.

Para que se tomen buenas decisiones con respecto a la implementación de innovación dentro de Almacén Regalías, es importante tener un excelente proceso administrativo, no obstante el gerente afirma que existe deficiencia, al llegar a este punto podemos ver que no se aplica procedimientos que mejoren la eficiencia y eficacia en todos los parámetros funcionarios, por ende es importante el uso de la tecnología para dar un excelente funcionamiento a los recursos económicos; humanos, materiales y tecnológicos, etc. Para cumplir las metas empresariales planificadas. (Espinoza, Ramón Rivera, 2020)

La innovación como estrategia erróneamente se habla como un proceso exclusivo de mejorar en el recurso tecnológico, de tal manera desalienta a los empresarios de innovar, ya que piensan que necesitan una gran cantidad de dinero para llegar a ser innovadores, es decir, que la empresa Regalías por medio del gerente no resultarán afectados en la parte económica, porque pueden abarcar otros cambios en aspectos diferentes en lo que puede ofrecer o producir. (Keynor Ruiz, 2015)

Para Schumpeter (2015) La innovación consiste en realizar una nueva mercadería, servicio o producir una ya existente, pero de una forma nueva con materiales distintos, por medio de la reorganización de la empresa. Con todo y lo anterior, el gerente indica en la entrevista que esto se ha visto desposibilitado debido a la falta de materia prima que existe por la pandemia covid-19 que de alguna manera retrasa el proceso de innovar en cuanto a la creación de nuevas prendas de vestir.

Cuando se comenta de innovación no solo se refiere al producto o servicio, la palabra engloba un significado más amplio, por ejemplo, el marketing tiene su impacto

directo ya que por medio de este el Almacén podrá innovar en la forma de llegar hacia el cliente para captar su atención, esto trata de escuchar, observar y hacerse preguntas necesarias para saber cómo podría funcionar, pero no copiar tal cual las técnicas con la que cuenta la competencia, para mejorar la venta de los productos de la empresa es necesario conocer las necesidades y deseos de los consumidores, es decir, crear y entregar valor para satisfacer un nicho de mercado con lucro. (Renato Mesquita, 2018)

Para Aponte (2015) La gestión de innovación tiene grados de dificultad, porque no se desarrollan de forma rápida tienen cierto tiempo de adaptación, y puesta en práctica de recursos, conocimientos y técnicas. El gerente de Almacén Regalías deberá adaptarse a los nuevos cambios ya existentes del mercado e innovar en los diferentes ámbitos que sufren deficiencia, para una mejora de actividades empresariales y por ende de rentabilidad. Todo esto debe ser seguido por una correcta planificación y un experto en dirección de empresas para una mejora continua de la misma.

La gestión de la innovación debe ser aplicada para que ayude a la empresa a viabilizar los procesos de la facturación electrónica, porque cuenta con métodos que han ido decayendo con el tiempo, por ejemplo, ayudara a mejorar el proceso de entrega del documento contable, asimismo, disminuirá el tiempo que se emplea para poder generarlo. Este comprobante justifica que se ha realizado una compra o venta y debe llevar contenidos mínimos como; lugar y fecha de emisión, código de factura, identificación de comprador o vendedor, descripción de la compra o venta, base imponible, impuestos que gravan IVA, estos espacios son llenados de manera impecable sin borrones ni enmendaduras. Para una correcta y fácil emisión, el almacén debe contratar un software para facturar para que los clientes no esperen y haya menos probabilidad de error para la persona que llena el documento, es decir, de pasar a facturar a mano escrita a poder hacerlo de manera digital. (Sánchez, Alejandro Donoso, 2018). Acogiéndose a ideas

innovadoras al emitir retenciones, facturas, liquidaciones y aportaciones en línea por medio de la plataforma Sheyla Software, que es con la que cuenta la empresa, pero es controlada externamente, ya que es con la que trabaja el contador desde afuera, el margen de error será menor.

Es importante seguir innovando y adquirir nuevos conocimientos porque constantemente se dan cambios en los porcentajes de retenciones con respecto a bienes y servicios, por el SRI que es presidido por el Estado. (Huelves, José Martín, 2018). El gerente por medio de la entrevista indica que para ahorrar tiempo en la búsqueda de cualquier artículo en venta es necesario innovar en el manejo de inventarios internamente con el software MONICA V8.5 específicamente para el control de las existencias de mercadería por medio de un inventario en línea, que ayudara a controlar los precios en que se van a vender, como también, crear, editar o eliminar un producto. Además, servirá de ayuda para saber que mercadería se ha vendido al término del cierre de caja, para luego poder realizar nuevos pedidos y seguir abasteciéndose. (Monica Software, 2020)

La taxonomía de las innovaciones tiene varios puntos, empezando por el primero de los tipos de innovaciones, estamos hablando del producto, que sirven para mejora de la empresa Regalías en la mercadería ofrecida a los clientes, en cómo pueden llegar hacer modificados, es decir, los clientes podrán adquirir las telas, pero tendrán la opción de encargar la confección para llevarse un producto terminado, para ser exactos, pantalones, camisas manga corta y larga, faldas, guayaberas, disfraces, ternos, bermudas, etc. (Corrales Rodrigo, 2015)

El proceso es el segundo punto de la taxonomía de las innovaciones, lo que tiene relación en cuanto al procedimiento productivo y como se produce, es decir, la manipulación que realiza la empresa Regalías a los artículos, ya que la entidad les brinda valor agregado, por ejemplo, en las festividades de Cantonización de Ventanas para el

desfile de cada institución educativa, se modifican los trajes de hombres y mujeres con la implementación de encaje, sesgo, cordón, rabo de ratón, etc. (Orozco, 2015)

La organización es el tercer punto con respecto a la Gestión de Innovación, trata de como el talento humano de la empresa se encuentra organizado y dirigido para realizar sus labores dentro de las instalaciones de Almacén Regalías, donde el gerente debe articular y guiar el trabajo en las distintas áreas de la empresa, lo cual, indica por medio de la entrevista que es necesario innovar para aumentar la eficiencia en los procesos administrativos, ya que la falta de innovación produce deficiencia. (Keynor Ruiz, 2015)

La comercialización es el cuarto punto de la taxonomía de las innovaciones en lo que respecta a la Gestión de la Innovación, para mejorar el gerente indica en la entrevista que es necesario adquirir conocimientos en marketing, para luego de ello incorporar a las redes sociales en estrategia para realizar una futura venta, estas aplicaciones son de gran ayuda para la distribución de los diferentes productos o servicios que ofrecen y buscan mejorar como la relación de la empresa con el mercado para encontrar sus futuros clientes o consumidores. (Schumpeter, 2015)

La aplicación de autogestión por parte del gerente es uno de los factores que se relacionan de forma directa con la gestión de innovación, esto se refiere a que los miembros de la organización deberán retroalimentarse y capacitarse para la toma de decisiones y control para poseer la suficiente información para implementar ideas innovadoras, lo que da resultados a que las técnicas como; comparación, adaptación y brainstorming tengan éxito. Del mismo, mejorará el modelo de negocios y aumentará las actividades internas del talento humano en relación al personal de la competencia. (Rosario Peiro, 2016)

En la entrevista realizada, el gerente indica que la capacitación es una iniciativa que se desea aplicar en todo el personal que pertenece a Almacén Regalías para ejecutar

de forma excelente las ideas innovadoras que sean adoptadas con respecto al Marketing, para ser exactos sus estrategias promoción y publicidad, que el talento humano del almacén ejecute los conocimientos adquiridos en mejora de los procesos que han estado decayendo, asimismo, le brindara al gerente tomar las mejores decisiones con respecto al desarrollo y crecimiento, en relación a su competencia dentro del Cantón Ventanas, los objetivos principales de una capacitación es reforzar los conocimientos, impartir nuevos, fomentar habilidades y promover el espíritu competitivo de los miembros de la organización, para trabajar de manera eficiente en las funciones de la misma, en las diferentes áreas que hayan anomalías. Una empresa que tenga su personal totalmente capacitado podrá cumplir los objetivos organizacionales trazados en el inicio de sus actividades económicas, esto contribuye al perfeccionamiento intelectual de los subordinados y líder. (Fernandez, 2017)

El propósito de las capacitaciones es orientar, ayudar y mejorar en los procesos administrativos del almacén para que la situación no se torne compleja, en este caso ayuda a buscar métodos para innovar constantemente, se dará un crecimiento de la operación normal, asimismo, los participantes tengan una idea de lo que deben hacer para apoyar a la entidad. Para lograr tal fin y establecer un compromiso se recomienda estar prestos a colaborar cuando la empresa lo necesite, es por ello que es importante facilitar capacitaciones a los miembros de la organización para que en un futuro puedan aportar con ideas innovadoras y capaces de contribuir en el desarrollo de la empresa. (López, Karina Johanna Iza, 2018)

Se debe considerar el marketing como el conjunto de técnicas y estudio que se deben adoptar para innovar por parte del gerente de Almacén Regalías, ya que es importante siempre conocer el comportamiento del consumidor para adoptar ideas que contribuyan a mejorar y acogerse a las necesidades del mercado, por ende, es importante

implementar la primera estrategia adoptada en el proyecto como promociones, que tiene como finalidad alcanzar objetivos específicos respecto a las ventas realizadas con algún estímulo para incentivar a la compra por parte de los clientes. En la actualidad, existe mucha competencia en el Cantón Ventanas dedicadas a la venta de telas con niveles de moda muy altos, asimismo, es importante llamar la atención del cliente con ideas que aporten a la compra de los artículos, el objetivo de una promoción es ofrecer al consumidor un incentivo por la adquisición de un producto o servicio que ofrezca la entidad, por ende la organización debe ser proactiva para tomar medidas en momentos idóneos, también, tener originalidad para captar la atención del cliente, caso contrario pasarán desapercibidos sin éxito alguno a pesar de tomar decisiones en el momento justo. Para terminar, una buena dirección en publicidad y promoción será importante para el incremento de las ventas e innovación constante, así fortalecerá lazos entre el cliente y la empresa. (Gonzalez Rafael, 2019)

Para mejorar las promociones dentro del Almacén es importante tener un stock variado que se pueda acoger a las necesidades de los clientes, pero el gerente afirma en la entrevista que debido a la pandemia se ha complicado la adquisición de nueva mercadería, ya que mucho de los artículos provienen de países extranjeros lo que produce momentos incómodos entre el vendedor y comprador, al momento de no contar con una tela que este reciente en el mercado, lo que puede dar como consecuencia pérdida del cliente por no innovar constante su mercadería. (Pinto R, 2021)

La empresa debe adoptar la segunda estrategia de la cual se habla en la presente investigación, estamos hablando de la publicidad como mecanismo de interacción entre la entidad y el cliente, es el conjunto de actividades realizadas hoy en día, que tienen como fin facilitar el intercambio de bienes y servicios, por la pandemia del covid-19 se ha vuelto indispensable, porque muchas personas optan primero por ver si en las páginas

web de las tiendas cuentan con el artículo que necesitan, para poder salir. Al respecto conviene decir que las redes sociales llaman la atención del cliente y les genera atención de adquirir algún producto o servicio generando utilidades para la empresa, Almacén Regalías debe someterse lo más pronto posible a procesos innovadores que ayuden a mejorar la comunicación con sus posibles clientes, para así apuntar a sus clientes potenciales y evitar perderlo, es decir, la publicidad será un mecanismo para llegar de cualquier parte del país hacia los clientes, asimismo, si en algún momento el local llega a estar cerrado, de donde sea que se encuentre el personal administrativo por medio de las aplicaciones podrán hacerles conocer los nuevos productos y demostrarles que no están solos, por ende, es importante hacer uso de plataformas digitales. (Méndez, Adolfo Maceda, 2019)

Muchas empresas y emprendimientos del Cantón Ventanas se han visto en la necesidad de innovar la manera de dar a conocer su mercadería y han implementado un buen uso de Facebook, WhatsApp e Instagram, ya que en antes no se las utilizaba tanto como hasta ahora, y debido al impacto positivo en sus ganancias se han mantenido. Los empleados del almacén aseguran que nunca se utilizan con frecuencia estas aplicaciones para llegar hacia el consumidor final. Son numerosas las propuestas conceptuales que han intentado concretar las propiedades y características de las redes sociales, lo cual da cuenta de lo importante que es esta estrategia en el estudio de las formas de interacción humana dentro de las agrupaciones, que los individuos establecen y en la sociedad misma. La comprensión del comportamiento social del hombre ha sido indispensable para el desarrollo de estas redes, porque a medida que avanzan las aplicaciones, las personas deben de adaptarse a las mismas, como también, el uso de estas refleja una comunicación entre personas dentro de un mismo entorno, donde puedan buscar opiniones para poder

realizar sus compras, en el caso de no sentirse seguros. (Grupo de investigaciones Psicus, 2019)

Finalmente, para mejorar todos los procesos dentro de Almacén Regalías para que haya nuevos productos, instalaciones mejor acondicionadas, optimizar procesos, implementación de Marketing, se deberá implementar una buena gestión de innovación para obtener aspectos positivos, porque ningún día debe pasar sin que la empresa mejore para esto es imprescindible que los trabajadores estén motivados, dando así resultados positivos en el trabajo de equipo para su respectiva mejora, como también, el gerente debe planificar, organizar, gestionar y controlar distintas tareas, para a futuro intervenir en nuevos mercados. (Ferrel, 2015)

Para ingresar a nuevos mercados es indispensable meditar profundamente para tomar buenas decisiones, en este caso en innovaciones para mejorar la posición competitiva con respecto a las empresas del mismo sector, que se refiere a desarrollar y reforzar una posición superior en lo que se refiere a maximizar sus recursos, lo cual, para generar una ventaja competitiva es importante añadir o crear valor a un producto con el que cuente la empresa, incorporando características que sean innovadoras y que se diferencien de la competencia. Para ello, no es necesario invertir fuertes cantidades de dinero, sino en el talento humano que posees, como los guías y cuanto se obtiene. (Jobs, 2020)

Al concluir la etapa de recolección de información, se utiliza el instrumento de entrevista para obtener la siguiente inquisición, más exacta sobre los problemas de innovación que atraviesa el Almacén, respondidas por el gerente con la finalidad de describir las problemáticas, lo cual, se detallan a continuación y son estos los datos que han servido de base para establecer conclusiones validas:

Tabla 1

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Cuáles serían las ideas innovadoras que aplicaría al Almacén?	Mejorar estadía del establecimiento y promover el recurso tecnológico.
2	¿Por qué el almacén no realiza publicidad por medio de redes sociales?	Por falta de conocimiento en marketing.
3	¿Tiene pensado implementar un programa para el manejo de inventario?	Si, MONICA V8.5
4	¿Qué opciones tomaría para adquirir conocimientos que le puedan aportar a innovar constantemente?	Capacitaciones para luego realizar una excelente gestión.
5	¿Cuáles serían los cambios innovadores que necesita el almacén con respecto al establecimiento?	Implementar acondicionadores de aire, pintar las paredes y adecuar el espacio del almacén.
6	¿Cuáles son las causas que impiden innovar en calidad y surtido de productos, en su caso en las telas?	Escasez de materia prima debido a que no hay muchas importaciones por la pandemia.
7	¿Qué secuelas cree que traería la falta de innovación con respecto a la tecnología?	Deficiencia en los procesos administrativos del almacén.

Fuente: Entrevista aplicada al gerente de Almacén “Regalías”

Elaborado por: Adonis Nahin Maigua Oñate.

Al analizar las respuestas del gerente se puede determinar que en Almacén “Regalías” tienen conocimiento de la falta de innovación, lo cual, el gerente para eliminar dichas anomalías tiene pensado mejorar el establecimiento e implementar nuevas tecnologías para generar una buena impresión con respecto a la imagen del almacén. También, los clientes demuestran su malestar con respecto a la falta de facturación electrónica, ya que muchas veces andan apurados y para no disgustarlos el gerente piensa en implementar un programa MonicaV8.5, , asimismo, no cuentan con acondicionadores de aire, local amplio y mejor presentación en cuanto a diseño.

Someterse a nuevos cambios efectivos es bueno para las empresas y tengan como objetivo impulsar su desarrollo para generar una mayor liquidez, por ende, es necesario que el gerente reciba capacitaciones en marketing y dirección de empresas para que sea capaz de manejar un equipo de trabajo y aporte con ideas para implementar nuevas metodologías, ya que es el líder inmediato y ejemplo a seguir de sus colaboradores. Muchas empresas debido a la falta de innovación en tecnología han tenido que salir del mercado, asimismo, señala que el inventario del almacén se ha visto afectado debido a la pandemia covid-19 por la falta de importaciones de mercadería, lo que provoca que no haya surtido dentro de las perchas, ya que el principal importador es China (País donde se originó el COVID-19), y por precauciones la materia prima y mercadería no están siendo importadas por este país, lo que provoca malestar en los clientes o consumidores por el hecho de no encontrar el producto que requieren.

Tabla 2.

¿Usted cree que es importante utilizar los nuevos avances de la tecnología para maximizar los recursos de la empresa?

Opciones	Frecuencia	%
Muy importante	3	60%
Importante	1	20%
Moderadamente importante	1	20%
De poca importancia	0	0%
Sin importancia	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Almacén “Regalías”

Elaborado por: Adonis Nahin Maigua Oñate.

Como se observa en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los empleados se obtiene una mayor decisión con respecto a que es muy importante el uso de las nuevas tecnologías en los procesos administrativos del almacén, porque se va a utilizar de mejor manera el recurso humano y se tendrá una mayor eficiencia. Además, la no utilización de aparatos electrónicos aumenta la espera de los clientes en procesos como si hay la mercadería que busca, ya que el almacén no cuenta con un control de inventarios o en la emisión de la factura puesto que no cuentan con facturación electrónica.

Tabla 3.

¿Cree usted que es difícil la implementación de innovación en el almacén por parte de sus propietarios?

Opciones	Frecuencia	%
Muy difícil	0	0%
Difícil	1	20%
Neutral	3	60%
Fácil	1	20%
Muy Fácil	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Almacén “Regalías”

Elaborado por: Adonis Nahin Maigua Oñate.

En la tabla número tres se aprecia que los empleados, comparten opiniones con respecto a la implementación de innovación en los procesos administrativos del almacén, lo cual, tres personas indican que es neutral implementar, mientras que los dos restantes indican que es difícil y el otro que es fácil, es decir, ni fácil ni difícil. Por lo tanto, tiene como resultado que acoplarse al uso de la innovación depende del gerente, ya que debe escuchar las recomendaciones de sus empleados e implementarlo, porque

estos son los que están en mayor contacto con las necesidades del cliente y saben lo que necesitan para sentirse bien.

Tabla 4. ¿Con que frecuencia se utilizan las redes sociales para dar a conocer la mercadería del almacén?

Opciones	Frecuencia	%
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Raramente	0	0%
Nunca	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Almacén “Regalías”

Elaborado por: Adonis Nahin Maigua Oñate.

En la tabla número cuatro los empleados indican que el uso de las redes sociales es primordial para dar a conocer la mercadería que el almacén ofrece porque existe un acuerdo en que nunca se toma en cuenta las páginas web; Facebook, Instagram, WhatsApp, entre otros, lo cual, la implementación generaría un conocimiento global de los productos que venden y sus salidas se extenderían a otras ciudades cercanas al cantón Ventanas generando mayores ventas y superávit para la empresa. Además, disminuiría el riesgo de salir del mercado con respecto a las amenazas que tiene, es decir, sus competidores, ya que estos si manipulan y ponen en práctica los recursos tecnológicos.

CONCLUSIONES

Una buena gestión en la innovación ayudaría a optimizar los recursos que tiene Almacén Regalías, a mejorar la comercialización de sus productos, a promover la eficacia y eficiencia en el proceso de gestión, a lograr los objetivos organizacionales, esto le permitiría al líder organizacional direccionar de forma eficiente su equipo de trabajo, aumentar el desempeño en las actividades de los empleados de la empresa y obtener resultados positivos.

Mediante la implementación de un proceso de gestión, las empresas y en especial Almacén Regalías mejoraría su situación y por medio de la tecnología, lograría comprobar que las actividades comerciales se están ejecutando de manera eficiente por el personal de la empresa. Además, porque mediante el uso de un Software de inventario interno llamado Monica8V.5, pueden ahorrar tiempo al momento de constatar la existencia y precio del producto en un sistema de software en relación a su competencia.

La implementación de la facturación electrónica permitirá optimizar la gestión de la administración, disminuir la espera de los clientes después de realizar sus compras y viabilizar el proceso de entrega del documento contable (factura), llevar un orden cronológico en las futuras declaraciones en la plataforma SRI y reducir el margen de error al intercambiar información, además servirá para evaluar el desempeño de los colaboradores de la empresa.

La gestión de la tecnología ayudaría en los sistemas internos y externos de la empresa para la toma de decisiones, por ende, es factible y aconsejable acoger las plataformas digitales como Facebook; WhatsApp e Instagram que son excelentes mecanismos para realizar publicidad y por medio de estas, dar a conocer las promociones de los productos, lo cual, permite a las personas conocer la mercadería y a su vez ayudaría

a fortalecer el vínculo con los clientes. Por ende, la implementación de estas aplicaciones tendrá un impacto positivo en la relación e interacción cercana con sus actuales y futuros consumidores.

La innovación tecnológica permite mejorar métodos, procesos, facilita el análisis y acceso rápido a la información, ofrece datos específicos a los consumidores, empleados, maximiza la ventaja competitiva, incrementa las actividades empresariales, todo esto se puede lograr mediante una debida planificación e implementación de un sistema de gestión que ayude a la toma de decisiones oportuna por parte del administrador del negocio.

BIBLIOGRAFÍA

- Aponte. (1 de Enero de 2015). *El Proceso de Gestión de Innovación Tecnológica: Sus Etapas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/364/36442240004.pdf>
- Corrales Rodrigo. (2015). *Manual para la Gestión de la Innovación*. Obtenido de [https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/11477/MANUAL%20VERSION%20COMPLETA%20\(1\).pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/11477/MANUAL%20VERSION%20COMPLETA%20(1).pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Escobar. (2017). *Procedimiento para auditar la efectividad del proceso de selección en la sucursal CUBALSE Las Tunas*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163#B5
- Espinoza, Ramón Rivera. (18 de junio de 2020). *Proyectos e iniciativas para el desarrollo local en México*. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.utb.edu.ec/navegador.php>
- Fernandez. (2017). *Coaching de equipos diversos*. Del Instituto de Educación Psicológica y Asociados.
- Fernando García. (19 de Junio de 2018). *La tecnología su concepción y algunas reflexiones con respecto a sus efectos*. Obtenido de <http://www.ammci.org.mx/revista/pdf/Numero2/2art.pdf>
- Ferrel. (2015). *Estrategia de Marketing*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56370028/Estrategia_de_Marketing_-_Ferrel_5ed-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1631751957&Signature=Pi75auSr7GuXLvXnThNtjQ4gRqr~TkwyhR8uqlvEw5K~2K5yXJqUNemNcyaou~iWitGnGNJlzFvgAuHIMfzLxUeffoBu1w5zZL9h6VPUQQ-H4Vw6kvTk-t
- Gestiopolis. (2017). *Los 5 elementos Esenciales del Proceso de Innovación*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/5-elementos-esenciales-proceso-innovacion-aplicados-instituciones-educativas/>
- Gonzalez Rafael. (2019). *Marketing en el Siglo XXI. 5ª Edición*. Obtenido de <https://www.marketing-xxi.com/Marketing-siglo-xxi.html>
- Grupo de investigaciones Psicus. (28 de Agosto de 2019). *Redes sociales y análisis de redes*. Obtenido de <file:///C:/Users/win7/Downloads/Dialnet-RedesSocialesYAnalisisDeRedes-511130.pdf>
- Huelves, José Martín. (8 de junio de 2018). *Talento y cultura, bbva fundación microfinanzas*. Obtenido de <http://www.talentoycultura.com>
- Jobs, S. (2020). *Innovación Empresarial*. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448614224.pdf>
- Jocaycu Chris. (2016). *Clasificación de la gestión empresarial según sus diferentes técnicas*. Obtenido de <http://chrisjocaycu.blogspot.com/2011/02/clasificacion-de-la-gestion-empresarial.html>

- Keynor Ruiz. (2015). *Manuel para la Gestión de la Innovación*. Obtenido de [https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/11477/MANUAL%20VERSION%20COMPLETA%20\(1\).pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/11477/MANUAL%20VERSION%20COMPLETA%20(1).pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, Karina Johanna Iza. (15 de Octubre de 2018). *Una opción de supervivencia en el mercado para las entidades del sector financiero, popular y solidario*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros/1787/index.html>
- Medellin. (2017). *La innovación: baluarte fundamental para las organizaciones*. Obtenido de <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-Innovation-6792584.pdf>
- Méndez, Adolfo Maceda. (15 de Septiembre de 2019). *Caso de estudio basados en problemáticas empresariales reales*. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.utb.edu.ec/navegador.php>
- Monica Software. (2020). *Distribuidor y Consultor Monica para Ecuador*. Obtenido de <https://www.monicaecuador.com/page2.html>
- OCDE. (2017). *La innovación: baluarte fundamental para las organizaciones*. Obtenido de <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-Innovation-6792584.pdf>
- Orozco. (2015). *Manual para la Gestión de la Innovación*. Obtenido de [https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/11477/MANUAL%20VERSION%20COMPLETA%20\(1\).pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/11477/MANUAL%20VERSION%20COMPLETA%20(1).pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- OVTT. (2018). *Observatorio tecnologico UA*. Obtenido de https://www.ovtt.org/guias/guia-practica-innovacion/?cli_action=1631636624.368
- Pinto. (2018). *Análisis de los estados financieros*. Mexico: Tesis para obtener el título de Contador Público. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-356.pdf>
- Pinto R. (25 de Marzo de 2021). *La esencia del Marketing*. Obtenido de <https://www.mdx.cat/handle/2099.3/36701>
- Renato Mesquita. (23 de Julio de 2018). *Una guía completa de conceptos, tipos, objetivos y estrategias del Marketing*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/marketing-2/>
- Robbins y Coutler. (2017). *Gestión General*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092446/cap02.pdf>
- Rosario Peiro. (06 de Octubre de 2016). *Autogestion. Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/autogestion.html>
- Rubio. (2015). En *Gestión General* (pág. 16). Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092446/cap02.pdf>
- Sánchez, Alejandro Donoso. (17 de Octubre de 2018). *Artículos publicados por Alejandro Donoso Sánchez en economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/author/a-donoso>
- Schumpeter. (2015). *Manual para la Gestión de la Innovación*. Obtenido de [https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/11477/MANUAL%20VERSION%20COMPLETA%20\(1\).pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/11477/MANUAL%20VERSION%20COMPLETA%20(1).pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS



Document Information

Analyzed document	CASO DE ESTUDIO-ADÓNIS MAIGUA OÑATE.docx (D112882719)
Submitted	9/19/2021 1:55:00 AM
Submitted by	
Submitter email	anmaigua@fafi.utb.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	fmorales.utbganalysis.urlkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/11477/MANUAL%20VERSION%20COMPLETA%20(1).pdf?sequence=1&isAllowed=yEscobar Fetched: 9/19/2021 1:55:00 AM	 1
W	URL: https://repositorio.unan.edu.ni/9950/1/6824.pdf Fetched: 7/11/2020 7:36:26 PM	 1
W	URL: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=52218-36202019000400163#B5Espinoza Fetched: 9/19/2021 1:55:00 AM	 2

Babahoyo, 14 de Septiembre del 2021

Sr,

Juan Alfonso Oñate Vizcete

GERENTE GENERAL DE ALMACEN REGALIAS

En su despacho.

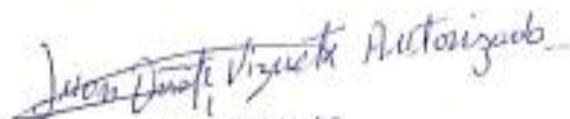
De mis consideraciones:

Yo: MAIGUA OÑATE ADONIS NAHIN, con cédula de identidad 1207728872, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Junio - Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado Gestión de la Innovación en Almacén Regalías del Cantón Ventanas el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido.

Muy atentamente


Adonis Nahin Maigra Oñate
1207728872


Juan Alfonso Oñate Vizcete Autorizado
0939733462

Encuesta dirigida a los empleados de Almacén “Regalías”

1. ¿Cree usted que el Almacén se ve afectado por la falta de innovación?

Si

No

2. ¿Usted cree que es importante utilizar los nuevos avances de la tecnología para maximizar los recursos de la empresa?

Muy importante

Importante

Moderadamente importante

De poca importancia

Sin importancia

3. ¿Está usted de acuerdo que se realice un cambio en la remodelación del Almacén?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

4. ¿Con que frecuencia se utilizan las redes sociales para dar a conocer la mercadería del almacén?

Muy frecuentemente

Frecuentemente

Ocasionalmente

Raramente

Nunca

5. ¿Usted cree que es probable una disminución de las ventas a causa de la falta de innovación en el almacén?

Casi siempre verdad

Usualmente verdad

Ocasionalmente verdad

Usualmente no verdad

Casi nunca verdad

6. ¿Cree usted que es difícil la implementación de innovación en el almacén por parte de sus propietarios?

Muy difícil

Difícil

Neutral

Fácil

Muy Fácil

7. ¿Qué nivel de beneficio tendría usted, si el almacén innovara constantemente dentro de los campos de facturación; despacho, infraestructura y atención al cliente?

Excelente beneficio

Alto beneficio

Algo de beneficio

Poco beneficio

Nada de beneficio

8. ¿Está usted de acuerdo que se innove en atención al cliente, como las entregas a domicilio debido a la pandemia del Covid-19?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

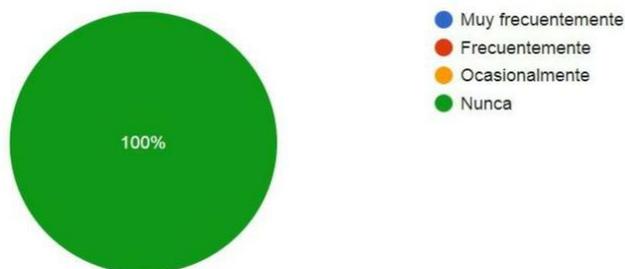
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo

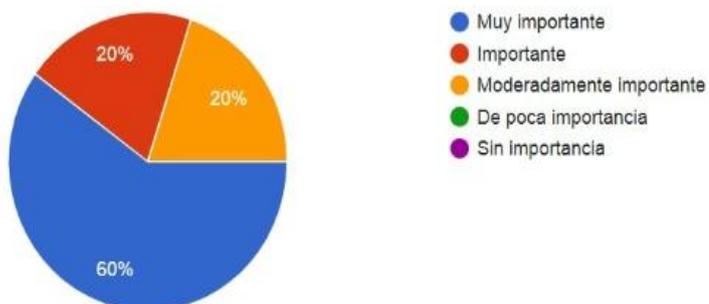
Totalmente en desacuerdo

TABULACIONES

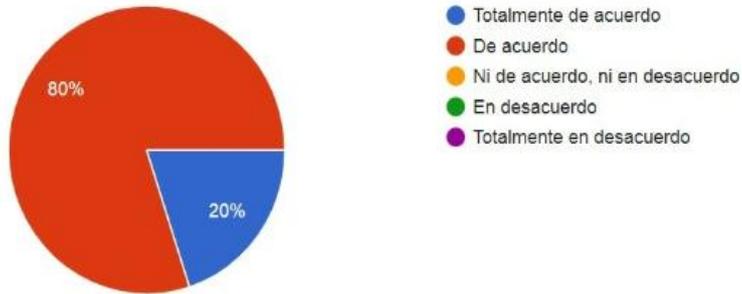
1. ¿Cree usted que el Almacén se ve afectado por la falta de innovación?



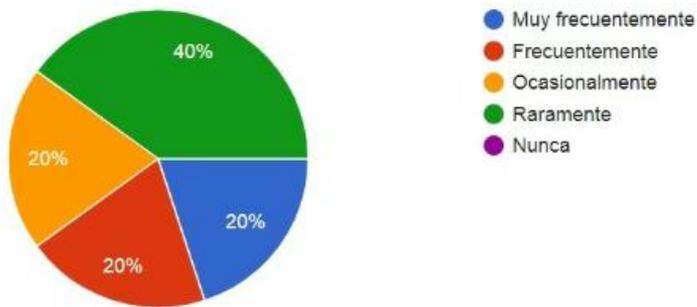
2. ¿Usted cree que es importante utilizar los nuevos avances de la tecnología para maximizar los recursos de la empresa?



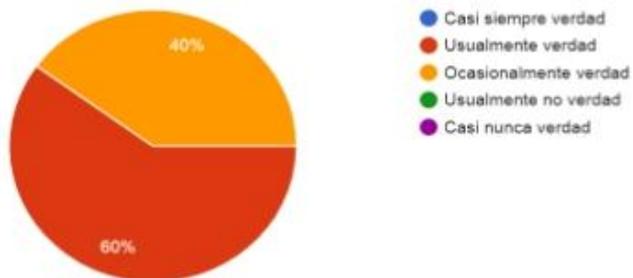
3. ¿Está usted de acuerdo que se realice un cambio en la remodelación del Almacén?



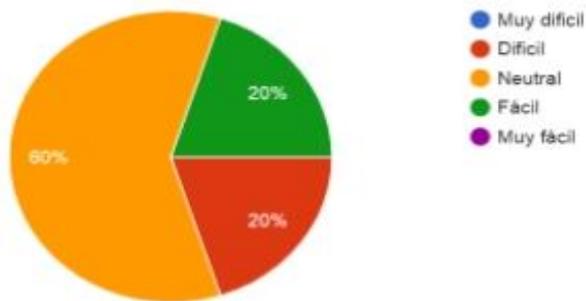
4. ¿Con que frecuencia se utilizan las redes sociales para dar a conocer la mercadería del almacén?



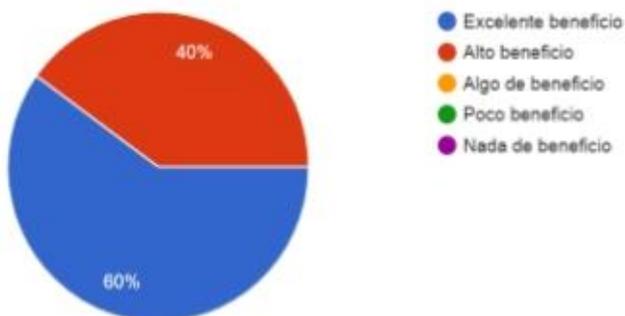
5. ¿Usted cree que es probable una disminución de las ventas a causa de la falta de innovación en el almacén?



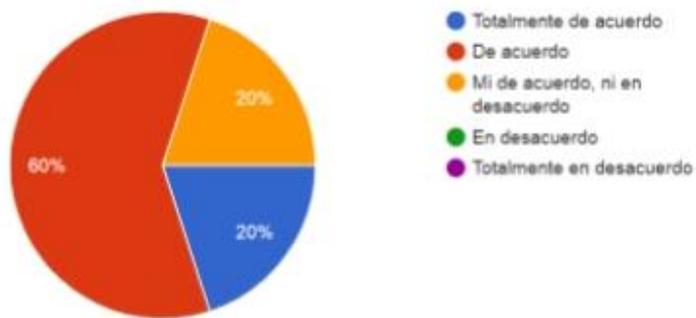
6. ¿Cree usted que es difícil la implementación de innovación en el almacén por parte de sus propietarios?



7. ¿Qué nivel de beneficio tendría usted, si el almacén innovara constantemente dentro de los campos de facturación; despacho, infraestructura y atención al cliente?



8. ¿Está usted de acuerdo que se innove en atención al cliente, como las entregas a domicilio debido a la pandemia del Covid-19?



Entrevista al gerente de Almacén “Regalías”

1. ¿Cuáles serían las ideas innovadoras que aplicaría al Almacén
2. ¿Por qué el almacén no realiza publicidad por medio de redes sociales?
3. ¿Tiene pensado implementar un programa para el manejo de inventario?
4. ¿Qué opciones tomaría para adquirir conocimientos que le puedan aportar a innovar constantemente?
5. ¿Cuáles serían los cambios innovadores que necesita el almacén con respecto al establecimiento?
6. ¿Cuáles son las causas que impiden innovar en calidad y surtido de productos, en su caso en las telas?
7. ¿Qué secuelas cree que traería la falta de innovación con respecto a la tecnología?

FOTOGRAFÍAS

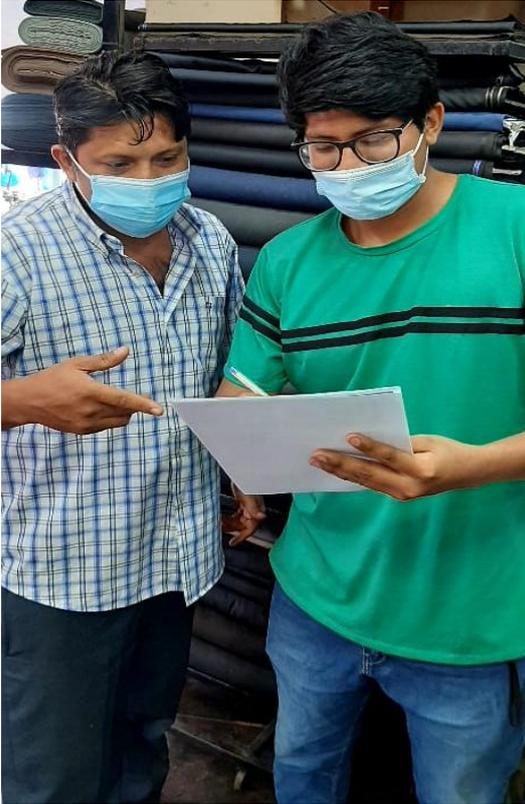


Ilustración 1. Encuesta realizada a uno de los trabajadores del Almacén.



Ilustración 2. Encuesta realizada a uno de los trabajadores del Almacén.



Ilustración 3. Entrevista realizada al Gerente del Almacén.