



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2021 - MARZO 2022

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRACIÓN EN LA FERRETERIA GAIBOR DEL SECTOR LA
VENTURA - BABAHOYO**

EGRESADO:

CERCADO LÓPEZ MERIN LIZBETH

TUTOR:

ING. GINA CARRASCO

AÑO 2022

INTRODUCCIÓN

El presente caso de estudio se realizó en la sucursal de La Ferretería Gaibor, un negocio de origen familiar perteneciente al cantón Babahoyo del sector la Ventura, su actividad es la venta de artículos para el hogar y construcción, mediante una logística de almacenamiento, actualmente esta ferretería se encuentra ubicada en la Parroquia Clemente Baquerizo, Barrio PJ – Calle Av. Universitaria S/N y la Y; está bajo la dirección de su gerente general. El propósito de la presente investigación es la observación de la ferretería Gaibor en el sector La Ventura de la ciudad de Babahoyo, para conocer cómo se está ejecutando las funciones dentro de la ferretería. El objetivo de la presente investigación fue analizar la gestión administrativa de la Ferretería Gaibor de la ciudad de Babahoyo.

Este estudio de caso se realizó a través de la línea de la investigación de Sistemas de información y comunicación, emprendimiento e innovación y de la sub- línea de Empresas e instituciones públicas y privadas. El tipo de investigación empleada es la investigación cualitativa porque trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica de la ferretería; el método que se utilizó es el analítico- sintético porque estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual. El método de investigación fue bibliográfico que permitió obtener información contenida en documentos. Como instrumento de la investigación se aplicó la encuesta a los colaboradores y una entrevista al propietario de la Ferretería Gaibor.

El presente trabajo de investigación muestra como problema, que la Ferretería Gaibor no mantiene una adecuada gestión de acuerdo con las funciones que se deben desarrollar en una organización, debido a que no cuenta con un organigrama estructurado y el manual de funciones desactualizado. Además, los colaboradores no tienen los roles definidos que ocasiona un

desequilibrio en las actividades que realiza el personal, sumándole que los empleados no les imparten capacitaciones lo cual genera escasos conocimientos. No se ha logrado la estandarización de los procesos en su totalidad, por lo que algunas actividades se hacen de forma manual, sin dejar de mencionar que la ferretería presenta una pequeña cartera de clientes lo cual genera a la misma pocos ingresos.

Es importante este tema porque se puede observar si la gestión administrativa de la ferretería y los insumos que se venden en el establecimiento se están realizando de manera adecuada, lo que puede provocar un impacto económico en la ferretería Gaibor. Se realiza esta investigación porque existe falta de compromiso al ejecutar las funciones administrativas.

DESARROLLO

El presente estudio de caso se realizó en la sucursal de la Ferretería Gaibor del sector la Ventura, una micro empresa familiar, se encuentra registrada en el Servicio de Rentas Internas(SRI) con la Razón Social a cargo del Sr. Guido Jahir Gaibor Zambrano, con registro único del contribuyente – RUC N° 1205923194001 desde hace un año, anteriormente el representante legal de la ferretería estaba a nombre de su padre. El tipo de contribuyente es una persona natural no obligada a llevar contabilidad. La persona que está a cargo de la casa comercial es la Sra. Marcia Zambrano, quien con dos trabajadores se encuentran permanente en el local comercial, con número de establecimiento 003.

La actividad económica de la microempresa es la venta al por menor de artículos de ferretería, como son martillos, sierras, destornilladores y pequeñas herramientas en general, así como equipo de bricolaje para la fontanería y decoración, alambres y cables eléctricos, extintores, segadores de césped silenciosas, entre otras; con el número de estableciendo dispuesto en el SRI

El negocio comercial lleva aproximadamente siete años en el mercado local, iniciando sus actividades el 8 de abril del 2015, al estar ubicada en una zona comercial, le ha permitido darse a conocer en una pequeña parte de la ciudad de Babahoyo. La ferretería Gaibor se encuentra ubicado en la Parroquia Clemente Baquerizo, sector la Ventura, Barrio PJ – Calle Av. Universitaria S/N y la Y; la ferretería realiza su actividad de lunes a sábado desde las 8 am hasta las 6 pm, incluyendo los días feriados.

La ferretería Gaibor muestra una deficiente gestión administrativa en las actividades de cada área; empezando por su administración, que realiza sus actividades en una pequeña localidad. Según los autores Arzube Mendoza & Bustos Goyz (2017) “una administración con características

de eficiente permitirá formar actividades indispensables en la organización que le permita involucrarse directamente con todos los recursos de la empresa, una excelente administración construirá una herramienta poderosa para la competitividad de la entidad”. el cual mediante el uso de prácticas de una gestión se verifica si los procesos de la organización y la gestión de los recursos humanos, físicos y económicos se implementan de manera eficaz y eficiente.

La administración es de primordial importancia en la vida humana, especialmente en las organizaciones públicas o privadas, como es la ferretería Gaibor que es un negocio privado y que necesita que sus recursos en relación a la parte administrativa puedan lograr que sean eficiente, eficaz y productivo, siendo más competitivos en el mercado que ayude al alcance de los objetivos, contribuyendo al desempeño de las actividades de venta.

En la gestión administrativa para que los procesos sean eficientes se deben considerar que la empresa pueda contar con un ambiente apto de trabajo, de igual manera que las asignaciones de las labores contribuyan al mejoramiento de la empresa a través las políticas y procedimientos, y esto va permitir tomar decisiones para la reorientación del proceso para optimizarlo. La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y de las cosas mediante el desempeño de ciertas laborales esenciales (González Rodríguez, et al., 2020).

En la micro empresa Gaibor debe haber una buena colaboración entre sus integrantes, con el propósito de contribuir con la colectividad social dando un servicio de calidad. “Una organización existe si hay personas capaces de organizarse y dispuesta a contribuir con su acción en la consecución de un propósito en común” (Mendoza-Briones, 2017).

La nueva gerencia, le está dando poca importancia necesaria a la planificación que comienza con establecer una misión, es decir, definiendo qué hace la empresa y en qué negocio quiere estar presente, e incluye también el establecimiento de objetivos (Alvarez, 2017), lo que la ferretería antes tenía, pero al no darle importancia se fue perdiendo y no está establecido en el local; lo mismo ocurre con la visión, y los objetivos a corto y largo plazo; de este modo deja en el limbo lo que la micro empresa desea lograr.

Para la obtención de la misión y visión de la casa comercial se realizó una consulta en la biblioteca virtual de la Universidad Técnica de Babahoyo, el tema sustentado “Procesos financieros en Acerías y Ferretería Gaibor”, del autor Gaibor Zambrano, el cual menciona:

Misión: “Satisfacer la necesidad del consumidor del sector en el que se encuentra cada uno de sus locales a través de asesoría, calidad y respaldo, teniendo un equilibrio de aporte de parte de sus administradores, obreros y proveedores”

Visión: “En el año 2020 ser una empresa de preferencia para el consumidor del sector” (Gaibor Zambrano, 2018)

La ferretería Gaibor pretende que los colaboradores asuman responsabilidad de tareas que no estén a su cargo, por lo que no se percatan en cual deberían realizar. También se cuenta que las áreas de ventas y compras están en una sola zona, es decir están juntas, por lo general cuando se está vendiendo un material y llegan el pedido requerido existe poco espacio de atención, lo que causa incomodidad con el cliente que desea su servicio de calidad.

El gerente de la ferretería conoce con exactitud cuántas personas están bajo su dominio, en otras palabras, indica que está recibiendo información adecuada acerca de su personal.

“En la práctica, la organización debe adaptarse a las necesidades y planes específicos de la empresa; es más, debe ser una herramienta a la disposición del cumplimiento de los objetivos organizacionales” (Plata, 2017). El administrador de la micro empresa es quien se debe encargar de la orientación de las actividades de los colaboradores, siempre fijándose en lo que se quiere conseguir.

A pesar de haber tenido un manual de funciones, la casa comercial no lo ha actualizado, al aplicar el instrumento como la entrevista al administrador supo indicar que a pesar de no tener a la mano el manual de funciones y no recuerda el contenido porque no lo utilizan y la persona que lo realizó ha dejado de trabajar en la micro empresa, es decir esta inexistente; a consecuencia de lo que no utiliza dicho manual trae consecuencia que los colaboradores no estén organizados y no tengan la guía necesaria para implementar de una forma adecuada y correcta la designación de las tareas encomendada a sus empleados. La descripción del trabajo pretende “definir con toda claridad las labores y actividades que habrán de desarrollarse en cada una de las unidades concretas de trabajo o puestos de los distintos departamentos de la organización” (Cavia, 2021).

La micro empresa está bajo la responsabilidad de una persona, aun sin ser el representante legal. Las decisiones que han tomado han sido por la presente pandemia del coronavirus SARS-CoV-2, la reducción del local convirtiéndolo en un almacenaje de los bienes, y la reducción del personal que fue al principio de la pandemia. La toma de decisiones “es uno de los factores claves en la que el proceso sistemático y racional a través del cual se selecciona entre varias alternativas el curso de acción óptimo, toma en cuenta el mercado, los proveedores, la cultura organizacional, el liderazgo, el estilo de dirección, la inteligencia del negocio, entre otros” (González Rodríguez, et al., 2020). Además, la ferretería antes contaba con un incentivo motivacional remunerado, pero eso se fue perdiendo debido a los bajos ingresos; al igual que su comunicación solidada que antes

se tenía con sus empleados, “proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social”. (Hernandez., 2021).

Se define como una función administrativa que posee esencialmente un rol de regulación, verificando que los criterios seleccionados inicialmente se lleven a la práctica. La principal finalidad del control es el diagnóstico de errores, la identificación de variaciones y la prevención y corrección de las desviaciones identificadas. Por ende, el control debe estar relacionado con los planes inicialmente definidos, debe permitir la medición y cuantificación de los resultados, la detección de desviaciones y el establecimiento de medidas correctivas y preventivas. (Rubio Rodríguez, et al., 2019).

El control que se debe realizar en la ferretería es de vital importancia a pesar de ser una micro empresa para que no desaparezca en el mercado, evidenciándose en la ferretería falencias en el control de actividades, porque no se trabaja con herramientas administrativas de control que permitan evaluar el cumplimiento de metas, tener una lista de chequeo, indicadores, supervisión, que apoyen el desarrollo de sus actividades.

La ferretería Gaibor tiene una infraestructura pequeña lo que ocasiona que sus áreas existentes estén cercas, por lo que tal gerente le es fácil observar el desempeño de los colaboradores, “la valuación de la actuación determina los límites de productividad del elemento humano en la empresa” (Avalos Reyes, et al, 2017).

Por otra parte, el registro del inventario se lo realiza de forma manual o no automatizada, se anota en un cuaderno la llegada de los productos al almacenaje, así como sus salidas a la venta; la realización del pago de los pedidos de los materiales a los proveedores es través de cheque.

La falta de tecnología se hace evidente por el no uso de estos recursos teniéndolos en el local, “la tecnología permite mejorar procesos de producción y comercialización, al introducir la tecnología en las empresas acorde a su necesidad y a su diseño, permite cumplir satisfactoriamente las necesidades de sus clientes, y ahora es posible implementar la tecnología de manera virtual” (Sánchez Eriebre y Granados Ferreira, 2020).

Asimismo, al no tener un dispositivo de comunicación que se logre entablar buena relación con los proveedores en cuanto a los productos que se entregan en la ferretería, lo que afecta que no se encuentren a disposición algunos que los clientes requieran. Cabe indicar que cuando estaba realizando la entrevista se observó la entrega un pedido equivocado, por lo que la gerente no pudo dar a conocer del error al no tener un dispositivo para poder informar de lo sucedido al proveedor, lo cual hizo perder ese encargo y la posibilidad de que tener el pedido que los clientes necesiten.

La cartera de clientes de la ferretería está compuesta por los habitantes de la ciudad de Babahoyo, en el caso de la cartera de clientes locales es sumamente escasa y han tratado de vender mediante una publicidad tradicional que “engloba los canales offline desde los medios de comunicación de masas, como televisión, carteles publicitarios, radio, periódicos y revistas, distribución de folletos e intervenciones en el punto de venta” (Souza, 2021), exponiendo carteles en las afueras del establecimiento comercial, se los usa con más frecuencia con el objetivo de promocionar los artículos que están demasiado tiempo en bodega o que están a punto de expirar.

De hecho, la casa comercial contaba con una página en la red social Facebook que logre un alcance a un segmento mayor en la ciudad, pero esta desactualizada desde el año 2015, de igual forma sucede en la red social Twiter, por lo que supieron explicar los encuestados es debido a la poca recepción que se tuvo en los canales digitales.

Según el autor Chiavenato (2001, como se citó en Tasilla, 2018), menciona que la “capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

Uno de los factores importantes que puede causar anomalías dentro de la micro empresa es la escasa capacitación que se le brinda al personal. En la ferretería, las capacitaciones provenían de parte de los proveedores, como un plus, les daban charlas acerca de los productos, de la atención del cliente e incluso de los riesgos que se puede obtener en el trabajo. Pero eventualmente, no siguieron por el motivo de la presente pandemia.

En la entidad, existe una descoordinación en las tareas, lo que influye en las decisiones que toma una sola persona en este caso el gerente de la ferretería, por esa razón, es muy importante las fases del proceso administrativo porque ayudan a lograr resultados muy efectivos que llena de satisfacción a sus directivos y empleados; de hecho, la planificación no se observa, la organización no hace su aparición y el control es escaso, se evidencia que no existen los pilares administrativos que empujen a lograr resultados satisfactorios, efectivos para la micro empresa y empleados.

Para obtener resultados de forma eficaz y eficiente de lo que está aconteciendo con los integrantes de la micro empresa, se procedió a realizar dos tipos de instrumentos de recolección de información las cuales fueron dirigidas a los empleados y al gerente de la entidad, estas técnicas revelaron lo siguiente:

En la encuesta realizada a los 2 empleados de la ferretería Gaibor que equivalen al 100% de encuestados, se solicitó que respondan varias preguntas; de las cuales las respuestas de los empleados permitieron que se aprecie en su totalidad reflejando disconformidad por ver cómo se van llevando los procesos de la gestión administrativa dentro de la ferretería, con la forma a como

se llevaba anteriormente; actualmente la micro empresa no cuenta con misión, visión, objetivos y metas como se debe llevar en la planificación estratégica de la empresa, por el motivo que se lo dejo perder.

También se le efectuó una entrevista al gerente de la ferretería, el cual manifestó que realiza una buena administración, aunque considera que es mantener un negocio es agotador, por esa razón no cree conveniente tener una planificación estratégica en la casa comercial. Por otra parte, considera que tener dos trabajadores es suficiente para encargarse con todas las actividades.

CONCLUSIONES

- La Ferretería Gaibor presenta descoordinación en las tareas del personal, puesto que no cuenta con un manual de funciones, lo cual hace que el personal no tenga definido los roles, además de mencionar que la empresa no se está direccionando apropiadamente en función a los objetivos y por no contar con un organigrama organizacional.
- La ferretería presenta una escasa participación de los empleados en capacitaciones en los últimos años, provocando un desconocimiento de nuevos productos y la utilización de los mismos.
- La micro empresa utiliza métodos manuales para llevar el registro de sus ingresos y egresos de mercadería, lo que genera que ciertas cantidades no sean iguales en bodega, también la falta de revisión en los productos en la adquisición, representado pérdidas.
- Los materiales no cuentan con una buena señalización, lo que ocasiona que al momento de ser despachados toma tiempo en buscarlos, haciendo que el cliente tenga que esperar para poder recibir su producto porque es el único canal de venta es el local físico.

Bibliografía

Alvarez, L. F. (2017). *Modelos de Gestión*. Bogotá D.C: Fondo editorial Areandino.

Arzube Mendoza, E. P., & Bustos Goya, Z. R. (2017). La Administración y su relación con el desarrollo organizacional. *Revista CE Contribuciones a la Economía*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2017/3/administracion-desarrollo.html>

Avalos Reyes, J. A., Mariana Isabel Puente Riofrío, M. I., Carrasco Salazar, V. A., & Viñán Villagrán, J. A. (2017). Elementos de Ingeniería Administrativa. *Editorial Politécnica ESPOCH*, 55-56.

Bergholz, S. P. (2011). Definición de gestión por procesos. *Medwave*. Recuperado el 10 de Febrero de 2021, de <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>

Calvo Rojas, J., Pelegrín Mesa, A., & Saturnina Gil Basulto, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *SciELO*.

Cavia, M. (2021). Organización. [Archivo Pdf] Obtenido de <file:///C:/Users/cerca/Downloads/Organizaci%C3%B3n.pdf>

Gaibor Zambrano, G. J. (2018). Proceso Financiero en la Ferretería Gaibor. Obtenido de http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4679/Gaibor_Zambrano_Guido_Jahir_Ingenier%c3%ada_Contabilidad_y_Auditoria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 32-37.
- González, M. J. (2019). Estructura organizacional. En M. J. González, *Estructura organizacional* (págs. 18-19). Barranquilla: Institución Universitaria Itsa.
- Hernandez., L. S. (2021). Fases del Proceso Administrativo. [Archivo PDF]. Obtenido de file:///C:/Users/cerca/Downloads/Fases_del_proceso_administrativo.pdf
- Mendoza-Briones, A. A. (20 de mayo de 2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Revsita científica Dominio de las Ciencias*, pp. 947-964.
- Plata, C. A. (2017). La Administración y el Proceso Administrativo . En C. A. Plata, *La Administración y el Proceso Administrativo* (pág. 53). Bogotá D.C: Universidad De Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Rubio Rodríguez, G. A., Téllez Bedoya, C. A., & Gómez Rodríguez, D. T. (2019). Análisis de los factores que componen un sistema de gestión empresarial: estudio de caso para la Dirección de Vivienda. *Revista Nacional de Administración . Volumen 10*, 57.
- Sánchez Eriebre, S. D., & Granados Ferreira, A. M. (31 de enero de 2020). La innovación y tecnología como estrategias en las empresas del sector comercio del distrito de Santa Marta.[Archivo Pdf, Universidad Cooperativa de Colombia]. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16918/2/2019_innovaci%C3%B3n_tecnolog%C3%ADa_estrategias.pdf

Servicios de Rentas Internas (SRI). (03 de marzo de 2021). *SRI en línea*. Obtenido de <https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>

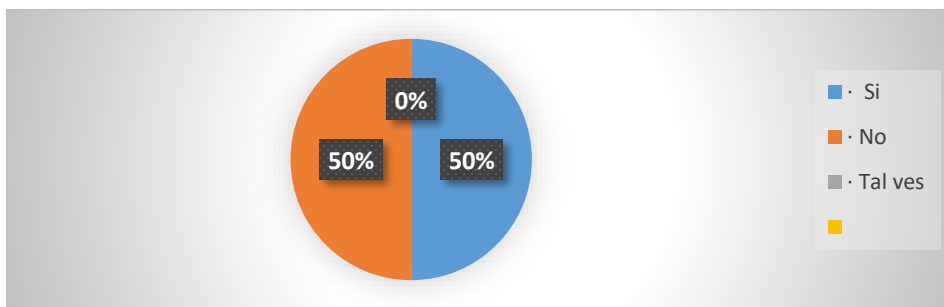
Souza, I. d. (2 de marzo de 2021). *Descubre cómo gestionar las campañas de publicidad tradicional*. Obtenido de rockcontent: <https://rockcontent.com/es/blog/publicidad-tradicional/#:~:text=La%20publicidad%20tradicional%20engloba%20los,en%20el%20punto%20de%20venta.>

Tasilla, M. E. (2018). La capacitación en la gestión del talento humano.[Archivo Pdf, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/886/Trabajo%20de%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=3>

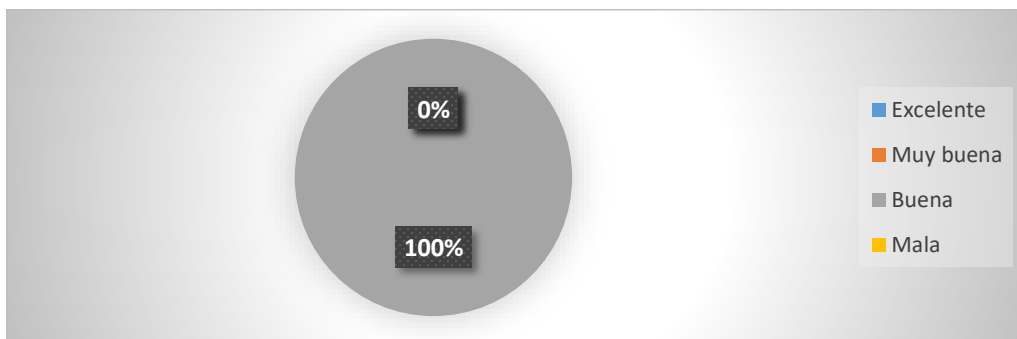
ANEXOS

Tabulación. Encuesta dirigida al personal de la Ferretería Gaibor

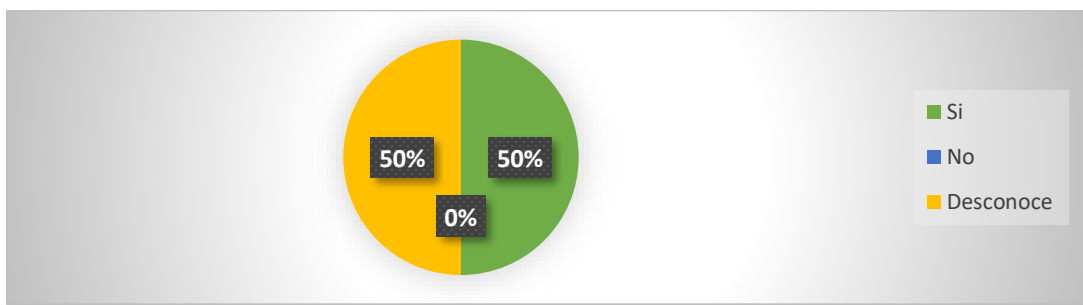
1. ¿Conoce acerca de la gestión administrativa?	Encuestados
Si	1
No	1
Tal ves	-
Total	2



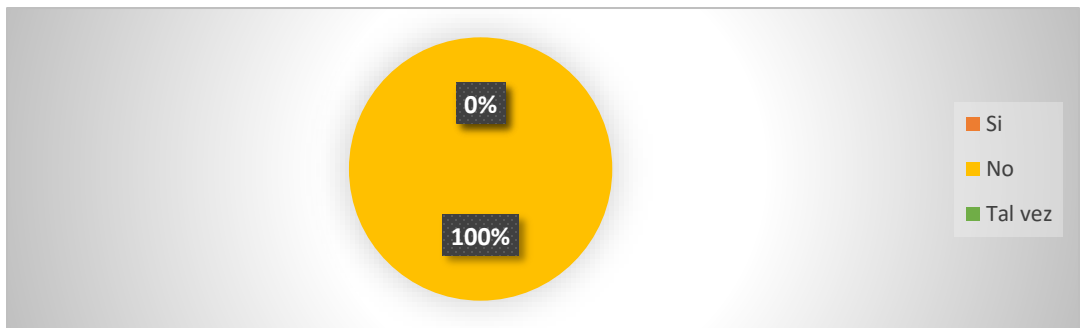
2. ¿Cómo evalúa la gestión administrativa de Ferretería Gaibor?	Encuestados
Excelente	-
Muy buena	-
Buena	2
Mala	-
Total	2



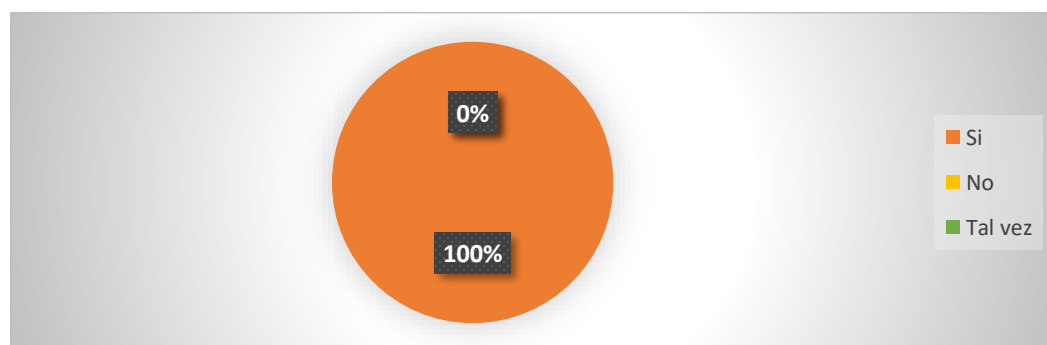
3. ¿Considera usted que en la Ferretería Gaibor se realiza una planificación de las actividades?	Encuestados
Si	1
No	-
Desconoce	1
Total	2



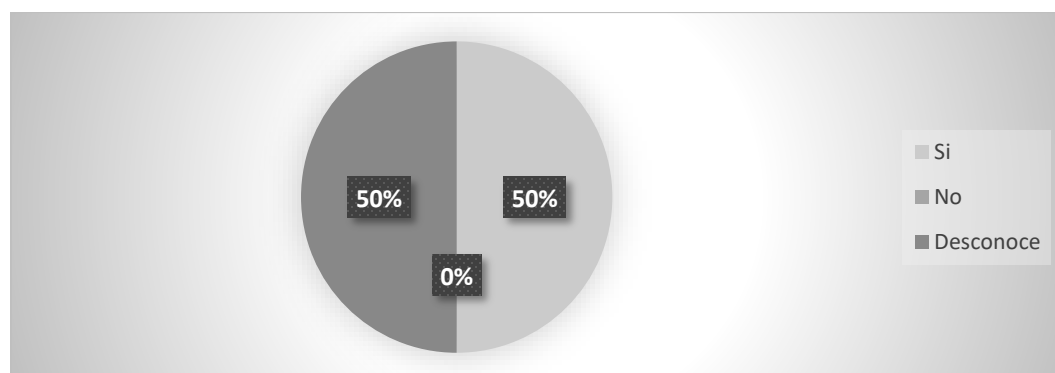
4. ¿Conoce usted que la Ferretería Gaibor cuenta con Misión, Visión, Objetivos, Metas?	Encuestados
Si	-
No	2
Tal vez	-
Total	2



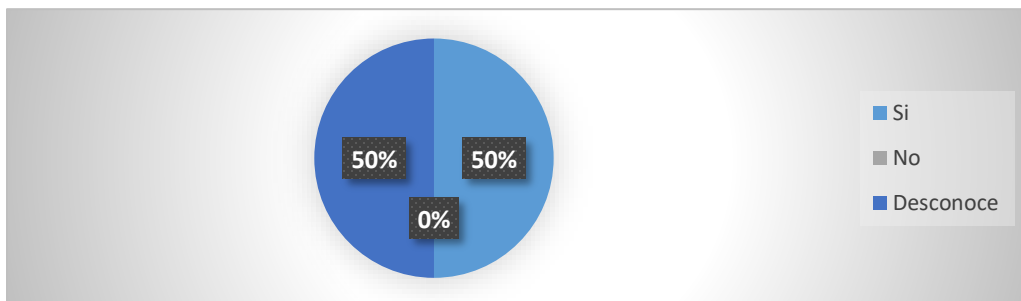
5. ¿Considera apropiado que la acería y ferretería tengan una planificación estratégica?	Encuestados
Si	2
No	-
Tal vez	-
Total	2



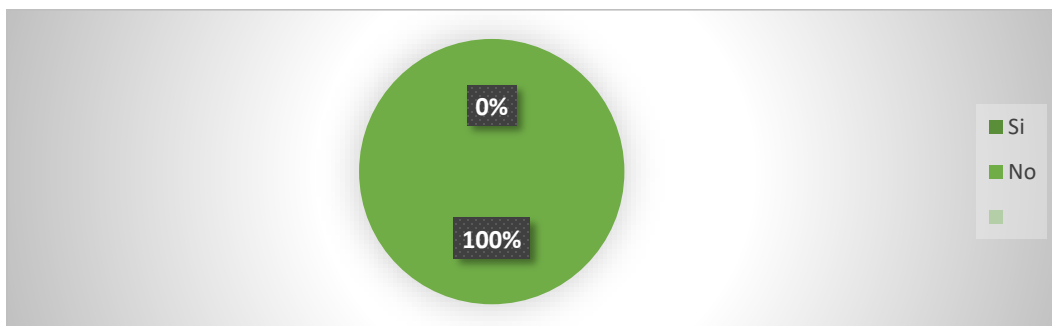
6. ¿Conoce usted que la Ferretería Gaibor cuenta con un organigrama estructural establecido?	Encuestados
Si	-
No	1
Desconoce	1
Total	2



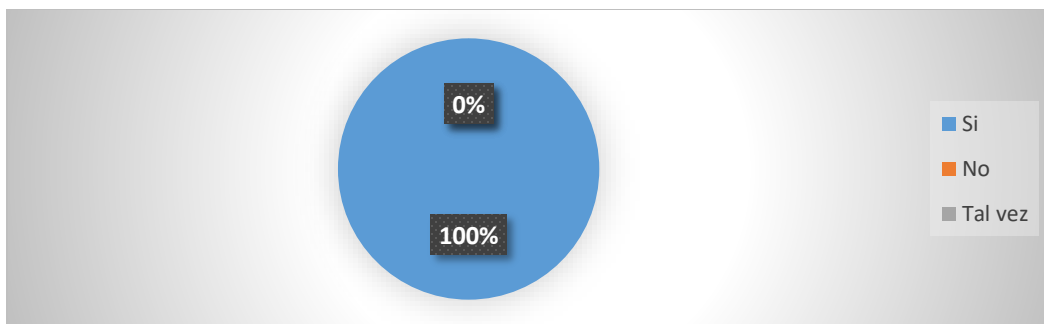
7. ¿La Ferrería Gaibor cuenta con un manual de funciones?	Encuestados
Si	1
No	-
Desconoce	1
Total	2



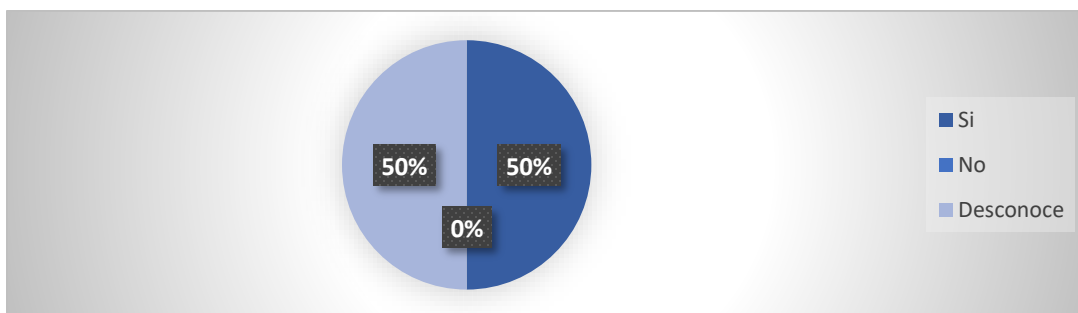
8. ¿La Ferrería Gaibor realiza capacitación al personal operativo?	Encuestados
Si	-
No	2
Total	2



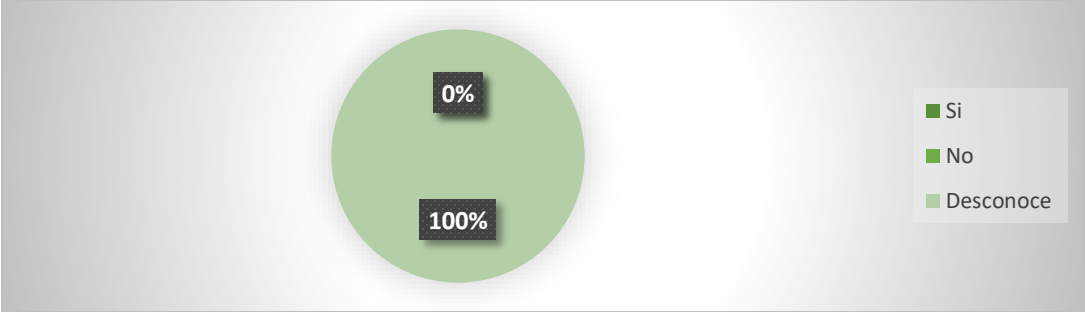
9. ¿Considera usted que las capacitaciones son beneficiosas para los colaboradores de la ferretería?	Encuestados
Si	2
No	-
Tal vez	-
Total	2



10. ¿Conoce usted de alguna estrategia que realice la Ferrería Gaibor para aumentar la cartera de clientes?	Encuestados
Si	1
No	-
Desconoce	1
Total	2



11. ¿Conoce usted si el gerente de la ferretería realiza controles periódicos para evaluar el desempeño en el área operativa del establecimiento?	Encuestados
Si	-
No	-
Desconoce	2
Total	2



Formulario. Entrevista dirigida al gerente de la ferretería

1. ¿Cómo evalúa su gestión administrativa?

Respuesta: Considero muy buena mi gestión administrativa

2. ¿Cree usted que la comunicación con sus empleados ayuda a una mejor planificación?

Respuesta: Si, e incluso hay buena comunicación con ellos.

3. ¿Cada que tiempo usted realiza su planificación de la acería y ferretería?

Respuesta: Antes se realizaba una planificación financiera cada mes, ahora con las nuevas normas es cada semestre.

4. ¿De qué forma usted organiza las actividades dentro de la ferretería?

Respuesta: Se los organiza por área de trabajo

5. ¿La Ferretería Gaibor cuenta con Misión, Visión, Objetivos?

Respuesta: Antes se tenía cuando estaba mi esposo, ahora no le veo importancia debido a que tener que seguir con el negocio es difícil a veces.

6. ¿La Ferretería Gaibor cuenta con un organigrama estructural establecido?

Respuesta: No, porque no se lo quiso realizar.

7. ¿La Ferretería Gaibor cuenta con un manual de funciones?

Respuesta: Antes había, pero la verdad no creo necesario porque cada quien ayuda en cada área, e incluso yo. Es difícil tener más empleados ahora, por esa razón tengo dos, pero si por mi fuera solo me quedaría con uno.

8. ¿Realiza capacitación al personal operativo y administrativo?

Respuesta: Antes los proveedores impartían capacitaciones en el anterior local que se alquilaba al lado, pero ahora desde que empezó la pandemia del covid-19 no lo realizan.

9. ¿Realiza alguna estrategia en la Ferretería Gaibor para aumentar la cartera de clientes?

Respuesta: Solo se hace promociones cuando se ve que un producto esa demasiado tiempo o que está a punto de caducarse.

10. ¿Realiza usted controles periódicos para evaluar el desempeño en la empresa?

Respuesta: Estoy siempre en el local así que me observo como se desempeñan.





Apellidos y nombres		Número RUC
GAIBOR ZAMBRANO GUIDO JAHIR		1205923194001
Estado	Régimen	Artesano
ACTIVO	REGIMEN MICROEMPRESARIAL	No registra
Fecha de registro	Fecha de actualización	
08/05/2015	30/03/2021	
Inicio de actividades	Reinicio de actividades	Cese de actividades
08/05/2015	08/05/2019	No registra
Jurisdicción		Obligado a llevar contabilidad
ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO		NO
Tipo	Agente de retención	Contribuyente especial
PERSONAS NATURALES	NO	NO

Domicilio tributario
Ubicación geográfica

Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: BABAHOYO

Dirección

 Calle: SEGUNDA PEATONAL Número: S/N Intersección: 9 DE NOVIEMBRE
 Referencia: A MEDIA CUADRA DEL GABINETE FASHION

Medios de contacto

Celular: 0960998233 Email: guidogz95@gmail.com

Actividades económicas

- G46831301 - VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN: PIEDRA, ARENA, GRAVA, CEMENTO, ETCÉTERA.
- J63110102 - PREPARACIÓN DE REGISTROS COMPUTARIZADOS QUE CONTENGAN DATOS DE UNA MANERA PREESTABLECIDA.
- J63110202 - ACTIVIDADES DE SUMINISTRO DE DATOS CON ARREGLO A UN CIERTO ORDEN O A UNA DETERMINADA SECUENCIA, MEDIANTE SU RECUPERACIÓN EN LÍNEA O EL ACCESO A ELLOS EN LÍNEA (GESTIÓN COMPUTARIZADA). LOS DATOS PUEDEN SER: FINANCIEROS, ECONÓMICOS, ESTADÍSTICOS O TÉCNICOS.
- S96090705 - ACTIVIDADES DE SERVICIOS DIVERSOS.
- M89200901 - OTRAS ACTIVIDADES DE CONTABILIDAD, TENEDURÍA DE LIBROS.
- G47520101 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA: MARTILLOS, SIERRAS, DESTORNILLADORES Y PEQUEÑAS HERRAMIENTAS EN GENERAL, EQUIPO Y MATERIALES DE PREFABRICADOS PARA ARMADO CASERO (EQUIPO DE BRICOLAJE); ALAMBRES Y CABLES ELÉCTRICOS, CERRADURAS, MONTAJES Y ADORNOS, EXTINTORES, SEGADORAS DE CÉSPED DE CUALQUIER TIPO, ETCÉTERA EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.

Establecimientos

Abiertos	Cerrados
2	1

Apellidos y nombres	Número RUC
GAIBOR ZAMBRANO GUIDO JAHR	1205923194601

Obligaciones tributarias

- 2011 DECLARACIÓN DEL IVA
- 1224 IMPUESTO A LA RENTA RÉGIMEN IMPOSITIVO PARA MICROEMPRESAS

 Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación	CA79CR000400066641
Fecha y hora de emisión	08 de noviembre de 2021 11:42
Código IP	990216.120.642

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. 1682-2020-SP/SC-11.000002-01 publicada en el Portal Transparencia del Registro Oficial 682 del 15 de marzo de 2021, que a su vez requiere sello en línea por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

Document Information

Analyzed document	caso de estudio.docx (D130729992)
Submitted	2022-03-18T04:14:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	mcercado@fafi.utb.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	gina.camasco.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9655/E-UTB-FAFI-ICA-000419.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 2021-11-30T21:02:02.4730000	 1
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Corregido Urkun.docx Document: Corregido Urkun.docx (D55211387) Submitted by: tanyayve_1992@hotmail.com Receiver: unidadde@ulacionfafi.utb@analysis.orkund.com	 1

Entire Document

Gestión administrativa de la Ferretería Gaibor del sector La Ventura – Babahoyo INTRODUCCIÓN

El presente caso de estudio se realizó en la sucursal de La Ferretería Gaibor, un negocio de origen familiar perteneciente al cantón Babahoyo del sector la Ventura, su actividad es la venta de artículos para el hogar y construcción, mediante una logística de almacenamiento, actualmente esta ferretería se encuentra ubicada en la Parroquia Clemente Baquerizo, Barrio RJ – Calle Av. Universitaria S/N y la Y; está bajo la dirección de su gerente general. El propósito de la presente investigación es la observación de la ferretería Gaibor en el sector La Ventura de la ciudad de Babahoyo, para conocer cómo se está ejecutando las funciones dentro de la ferretería. El objetivo de la presente investigación fue analizar la gestión administrativa de la Ferretería Gaibor de la ciudad de Babahoyo.

Este estudio de caso se realizó a través de la línea de la investigación de Sistemas de información y comunicación, emprendimiento e innovación y de la sub- línea de Empresas e instituciones públicas y privadas. El tipo de investigación empleada es la investigación cualitativa porque trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica de la ferretería; el método que se utilizó es el analítico- sintético porque estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual. El método de investigación fue bibliográfico que permitió obtener información contenida en documentos. Como instrumento de la investigación se aplicó la encuesta a los colaboradores y una entrevista al propietario de la Ferretería Gaibor.

El presente trabajo de investigación muestra como problema, que la Ferretería Gaibor no mantiene una adecuada gestión de acuerdo con las funciones que se deben desarrollar en una organización, debido a que no cuenta con un organigrama estructurado y el manual de funciones desactualizado. Además, los colaboradores no tienen los roles definidos que ocasiona un desequilibrio en las actividades que realiza el personal, sumándole que los empleados no les imparten capacitaciones lo cual genera escasos conocimientos. No se ha logrado la estandarización de los procesos en su totalidad, por lo que algunas actividades se hacen de forma manual, sin dejar de mencionar que la ferretería presenta una pequeña cartera de clientes lo cual genera a la misma pocos ingresos.

Es importante este tema porque se puede observar si la gestión administrativa de la ferretería y los insumos que se venden en el establecimiento se están realizando de manera adecuada, lo que puede provocar un impacto económico en la ferretería Gaibor. Se realiza esta investigación porque existe falta de compromiso al ejecutar las funciones administrativas.

DESARROLLO

El presente estudio de caso se realizó en la sucursal de la Ferretería Gaibor del sector la Ventura, una micro empresa familiar, se encuentra registrada en el Servicio de Rentas Internas(SRI) con la Razón Social a cargo del Sr. Guido Jahir Gaibor Zambrano, con registro único del contribuyente – RUC N° 1205923194001 desde hace un año, anteriormente el representante legal de la ferretería estaba a nombre de su padre.

87%

MATCHING BLOCK 1/2

W

[http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/4900 ...](http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/4900...)

El tipo de contribuyente es una persona natural no obligada a llevar contabilidad.

La persona que está a cargo de la casa comercial es la Sra. Marcia Zambrano, quien con dos trabajadores se encuentran permanente en el local comercial, con número de establecimiento 003.

La actividad económica de la microempresa es

81%

MATCHING BLOCK 2/2

SA

Corregido Urkun.docx (D55211387)

la venta al por menor de artículos de ferretería, como son martillos, sierras, destornilladores y pequeñas herramientas en general,

así como equipo de bricolaje para la fontanería y decoración, alambres y cables eléctricos, extintores, segadores de césped silenciosas, entre otras; con el número de estableciendo dispuesto en el SRI

Curiginal

El negocio comercial lleva aproximadamente siete años en el mercado local, iniciando sus actividades el 8 de abril del 2015, al estar ubicada en una zona comercial, le ha permitido darse a conocer en una pequeña parte de la ciudad de Babahoyo. La ferretería Gaibor se encuentra ubicado en la Parroquia Clemente Baquerizo, sector La Ventura, Barrio P3 – Calle Av. Universitaria S/N y la Y; la ferretería realiza su actividad de lunes a sábado desde las 8 am hasta las 6 pm, incluyendo los días feriados. La ferretería Gaibor muestra una deficiente gestión administrativa en las actividades de cada área; empezando por su administración, que realiza sus actividades en una pequeña localidad. Según los autores Arzube Mendoza & Bustos Goyz (2017) "una administración con características de eficiente permitirá formar actividades indispensables en la organización que le permita involucrarse directamente con todos los recursos de la empresa, una excelente administración construirá una herramienta poderosa para la competitividad de la entidad", el cual mediante el uso de prácticas de una gestión se verifica si los procesos de la organización y la gestión de los recursos humanos, físicos y económicos se implementan de manera eficaz y eficiente.

La administración es de primordial importancia en la vida humana, especialmente en las organizaciones públicas o privadas, como es la ferretería Gaibor que es un negocio privado y que necesita que sus recursos en relación a la parte administrativa puedan lograr que sean eficientes, eficaz y productivo, siendo más competitivos en el mercado que ayude al alcance de los objetivos, contribuyendo al desempeño de las actividades de venta.

En la gestión administrativa para que los procesos sean eficientes se deben considerar que la empresa pueda contar con un ambiente apto de trabajo, de igual manera que las asignaciones de las labores contribuyan al mejoramiento de la empresa a través las políticas y procedimientos, y esto va permitir tomar decisiones para la reorientación del proceso para optimizarlo. La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y de las cosas mediante el desempeño de ciertas laborales esenciales (González Rodríguez, et al., 2020).

En la micro empresa Gaibor debe haber una buena colaboración entre sus integrantes, con el propósito de contribuir con la colectividad social dando un servicio de calidad. "Una organización existe si hay personas capaces de organizarse y dispuesta a contribuir con su acción en la consecución de un propósito en común" CITATION Ama17 \l 12298 (Mendoza-Briones, 2017).

La nueva gerencia, le está dando poca importancia necesaria a la planificación que comienza con establecer una misión, es decir, definiendo qué hace la empresa y en qué negocio quiere estar presente, e incluye también el establecimiento de objetivos CITATION LUZ17 \l 12298 (Alvarez, 2017), lo que la ferretería antes tenía, pero al no darle importancia se fue perdiendo y no está establecido en el local, lo mismo ocurre con la visión, y los objetivos a corto y largo plazo; de este modo deja en el limbo lo que la micro empresa desea lograr.

Para la obtención de la misión y visión de la casa comercial se realizó una consulta en la biblioteca virtual de la Universidad Técnica de Babahoyo, el tema sustentado "Procesos financieros en Acerías y Ferretería Gaibor", del autor Gaibor Zambrano, el cual menciona:

Misión: "Satisfacer la necesidad del consumidor del sector en el que se encuentra cada uno de sus locales a través de asesoría, calidad y respaldo, teniendo un equilibrio de aporte de parte de sus administradores, obreros y proveedores"

Visión: "En el año 2020 ser una empresa de preferencia para el consumidor del sector" CITATION Gu18 \l 12298 (Gaibor Zambrano, 2018)

La ferretería Gaibor pretende que los colaboradores asuman responsabilidad de tareas que no estén a su cargo, por lo que no se percatan en cual deberían realizar. También se cuenta que las áreas de ventas y compras están en una sola zona, es decir están juntas, por lo general cuando se está vendiendo un material y llegan el pedido requerido existe poco espacio de atención, lo que causa incomodidad con el cliente que desea su servicio de calidad.

El gerente de la ferretería conoce con exactitud cuántas personas están bajo su dominio, en otras palabras, indica que está recibiendo información adecuada acerca de su personal.

"En la práctica, la organización debe adaptarse a las necesidades y planes específicos de la empresa; es más, debe ser una herramienta a la disposición del cumplimiento de los objetivos organizacionales" CITATION Car17 \l 12298 (Plata, 2017). El administrador de la micro empresa es quien se debe encargar de la orientación de las actividades de los colaboradores, siempre fijándose en lo que se quiere conseguir.

A pesar de haber tenido un manual de funciones, la casa comercial no lo ha actualizado, al aplicar el instrumento como la entrevista al administrador supo indicar que a pesar de no tener a la mano el manual de funciones y no recuerda el

contenido porque no lo utilizan y la persona que lo realizó ha dejado de trabajar en la micro empresa, es decir esta inexistente; a consecuencia de lo que no utiliza dicho manual trae consecuencia que los colaboradores no estén organizados y no tengan la guía necesaria para implementar de una forma adecuada y correcta la designación de las tareas encomendada a sus empleados. La descripción del trabajo pretende "definir con toda claridad las labores y actividades que habrán de desarrollarse en cada una de las unidades concretas de trabajo o puestos de los distintos departamentos de la organización" CITATION Mar21 V 12298 (Cavia, 2021).

La micro empresa está bajo la responsabilidad de una persona, aun sin ser el representante legal. Las decisiones que han tomado han sido por la presente pandemia del coronavirus SARS-CoV-2, la reducción del local convirtiéndolo en un almacenaje de los bienes, y la reducción del personal que fue al principio de la pandemia. La toma de decisiones "es uno de los factores claves en la que el proceso sistemático y racional a través del cual se selecciona entre varias alternativas el curso de acción óptimo, toma en cuenta el mercado, los proveedores, la cultura organizacional, el liderazgo, el estilo de dirección, la inteligencia del negocio, entre otros" (González Rodríguez, et al., 2020). Además, la ferretería antes contaba con un incentivo motivacional remunerado, pero eso se fue perdiendo debido a los bajos ingresos; al igual que su comunicación solidada que antes se tenía con sus empleados, "proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social". (Hernandez., 2021).

Se define como una función administrativa que posee esencialmente un rol de regulación, verificando que los criterios seleccionados inicialmente se lleven a la práctica. La principal finalidad del control es el diagnóstico de errores, la identificación de variaciones y la prevención y corrección de las desviaciones identificadas. Por ende, el control debe estar relacionado con los planes inicialmente definidos, debe permitir la medición y cuantificación de los resultados, la detección de desviaciones y el establecimiento de medidas correctivas y preventivas. (Rubio Rodríguez, et al., 2019).

El control que se debe realizar en la ferretería es de vital importancia a pesar de ser una micro empresa para que no desaparezca en el mercado, evidenciándose en la ferretería falencias en el control de actividades, porque no se trabaja con herramientas administrativas de control que permitan evaluar el cumplimiento de metas, tener una lista de chequeo, indicadores, supervisión, que apoyen el desarrollo de sus actividades.

La ferretería Galbor tiene una infraestructura pequeña lo que ocasiona que sus áreas existentes estén cercas, por lo que tal gerente le es fácil observar el desempeño de los colaboradores, "La valuación de la actuación determina los límites de productividad del elemento humano en la empresa" (Avalos Reyes, et al, 2017).

Por otra parte, el registro del inventario se lo realiza de forma manual o no automatizada, se anota en un cuaderno la llegada de los productos al almacenaje, así como sus salidas a la venta; la realización del pago de los pedidos de los materiales a los proveedores es través de cheque.

La falta de tecnología se hace evidente por el no uso de estos recursos teniéndolos en el local, "la tecnología permite mejorar procesos de producción y comercialización, al introducir la tecnología en las empresas acorde a su necesidad y a su diseño, permite cumplir satisfactoriamente las necesidades de sus clientes, y ahora es posible implementar la tecnología de manera virtual" (Sánchez Eribe y Granados Ferreira, 2020).

Asimismo, al no tener un dispositivo de comunicación que se logre entablar buena relación con los proveedores en cuanto a los productos que se entregan en la ferretería, lo que afecta que no se encuentren a disposición algunos que los clientes requieran. Cabe indicar que cuando estaba realizando la entrevista se observó la entrega un pedido equivocado, por lo que la gerente no pudo dar a conocer del error al no tener un dispositivo para poder informar de lo sucedido al proveedor, lo cual hizo perder ese encargo y la posibilidad de que tener el pedido que los clientes necesitan.

La cartera de clientes de la ferretería está compuesta por los habitantes de la ciudad de Babahoyo, en el caso de la cartera de clientes locales es sumamente escasa y han tratado de vender mediante una publicidad tradicional que "engloba los canales offline desde los medios de comunicación de masas, como televisión, carteles publicitarios, radio, periódicos y revistas, distribución de folletos e intervenciones en el punto de venta" CITATION ha21 V 12298 (Souza, 2021). exponiendo carteles en las afueras del establecimiento comercial, se los usa con más frecuencia con el objetivo de promocionar los artículos que están demasiado tiempo en bodega o que están a punto de expirar.

De hecho, la casa comercial contaba con una página en la red social Facebook que logre un alcance a un segmento mayor en la ciudad, pero esta desactualizada desde el año 2015, de igual forma sucede en la red social Twitter, por lo que supieron explicar los encuestados es debido a la poca recepción que se tuvo en los canales digitales.

Curiginal

Según el autor Chiavenato (2001, como se citó en Tasilla, 2018), menciona que la "capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos".

Uno de los factores importantes que puede causar anomalías dentro de la micro empresa es la escasa capacitación que se le brinda al personal. En la ferretería, las capacitaciones provenían de parte de los proveedores, como un plus, les daban charlas acerca de los productos, de la atención del cliente e incluso de los riesgos que se puede obtener en el trabajo. Pero eventualmente, no siguieron por el motivo de la presente pandemia.

En la entidad, existe una descoordinación en las tareas, lo que influye en las decisiones que toma una sola persona en este caso el gerente de la ferretería, por esa razón, es muy importante las fases del proceso administrativo porque ayudan a lograr resultados muy efectivos que llena de satisfacción a sus directivos y empleados; de hecho, la planificación no se observa, la organización no hace su aparición y el control es escaso, se evidencia que no existen los pilares administrativos que empujen a lograr resultados satisfactorios, efectivos para la micro empresa y empleados.

Para obtener resultados de forma eficaz y eficiente de lo que está aconteciendo con los integrantes de la micro empresa, se procedió a realizar dos tipos de instrumentos de recolección de información las cuales fueron dirigidas a los empleados y al gerente de la entidad, estas técnicas revelaron lo siguiente:

En la encuesta realizada a los 2 empleados de la ferretería Gaibor que equivalen al 100% de encuestados, se solicitó que respondan varias preguntas; de las cuales las respuestas de los empleados permitieron que se aprecie en su totalidad reflejando disconformidad por ver cómo se van llevando los procesos de la gestión administrativa dentro de la ferretería, con la forma a como se llevaba anteriormente; actualmente la micro empresa no cuenta con misión, visión, objetivos y metas como se debe llevar en la planificación estratégica de la empresa, por el motivo que se lo dejó perder.

También se le efectuó una entrevista al gerente de la ferretería, el cual manifestó que realiza una buena administración, aunque considera que es agotador mantener a flote un negocio, por esa razón no cree conveniente tener una planificación estratégica en la casa comercial. Por otra parte, considera que tener dos trabajadores es suficiente para encargarse con todas las actividades.

También se le efectuó una entrevista al gerente de la ferretería, el cual manifestó que realiza una buena su administración, también considera que es agotador mantener a flote un negocio, por esa razón no cree conveniente tener una planificación estratégica en la entidad. Por otra parte, considera que tener dos trabajadores es suficiente para encargarse con todas las actividades.

CONCLUSIONES

- La Ferretería Gaibor presenta en su gestión administrativa varios déficit en lo que tiene que ver con funciones específicas, como planeación, organización, dirección y control, por lo tanto presenta irregularidades en los procesos, dado que no se realiza una planificación de las actividades, y hay una descoordinación en las funciones que tiene que realizar el personal puesto que no cuenta con un manual de funciones, lo cual hace que el personal no tenga definido los roles, además sin dejar de mencionar que la empresa no se está direccionando bien porque no cuenta con metas y organigrama organizacional, esto conlleva a que no se esté llevando un adecuado control en los procesos que se llevan a cabo dentro de la ferretería.

- La ferretería presenta una escasa participación de los empleados en capacitaciones en los últimos años, lo que provocaría un desconocimiento de nuevos productos y la utilización de los mismos; de manera hubiera un descontento de parte de los clientes por la poca información que se demuestra.

- La micro empresa utiliza métodos manuales para llevar el control de sus ingresos y egresos de mercadería, lo que genera un desorden, debido que ciertas cantidades no sean iguales a la de la bodega, esto sucede por la falta de revisión en los productos y en la adquisición de insumos, por lo que se tendría un incumplimiento en el pedido o uno equivocado, provocando insatisfacción de los clientes al no encontrar lo que necesitan en el local.

Hit and source - focused comparison, Side by Side

Submitted text As student entered the text in the submitted document.
Matching text As the text appears in the source.

1/2	SUBMITTED TEXT	14 WORDS	87% MATCHING TEXT	14 WORDS
	El tipo de contribuyente es una persona natural no obligada a llevar contabilidad.		El tipo de contribuyente es una persona natural obligada a llevar contabilidad.	
	<p>W http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9655/E-UTB-FAFI-ICA-000419.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>			

2/2	SUBMITTED TEXT	20 WORDS	81% MATCHING TEXT	20 WORDS
	la venta al por menor de artículos de ferretería, como son martillos, sierras, destornilladores y pequeñas herramientas en general,		la venta al por menor de artículos de ferretería: martillos, sierras, destornilladores y pequeñas herramientas en general,	
	<p>SA Corregido Urikun.docx (D55211387)</p>			

Babahoyo, 3 de marzo del 2022

Sr(a)

Marcia Zambrano

Administrador de la Ferreteria Gaibor JR

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **Merin Lizbeth Cercado López**, con cédula de identidad **1207728120**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **Gestión Administrativa de la Ferreteria Gaibor del sector La Ventura – Babahoyo** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente

Merin Cercado Lp.

Merin Lizbeth Cercado López
1207728120

autorizado.

[Firma]

*Marcia Lizth Zambrano Porcedas.
1202254368.*