



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN COMERCIO

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL FERRICENTRO DEL CANTÓN BABA.

ESTUDIANTE:

JOE NICOLÁS PIN ANCHUNDIA

TUTOR:

RODRIGUEZ GOMEZ MARIA ALEXANDRA

AÑO 2022

RESUMEN

Ante la desventaja del crecimiento económico del Ferricentro del cantón Baba, se considera que esta es ocasionada por la mala gestión administrativa e inadecuada participación en el área de trabajo por cada uno de los colaboradores dentro de la organización, y también por la falta de control por parte del dueño de la misma. Considerando estos puntos como situaciones para que existan consumidores descontentos por la falta de atención en la empresa así ellos. Para poder evaluar el grado de eficiencia y eficacia en la utilización de las funciones de la gestión empresarial dentro de la organización nos basamos en las técnicas y procesos administrativos que nos permitan alcanzar un objetivo preestablecido, dando un mejor ordenamiento sobre la misma. Dentro de este estudio de caso se profundizó en el tema de la gestión administrativa, puesto que el objetivo es de lograr visualizar los factores que amenazan a la ferretería, pretendiendo de esta manera lograr recolectar la mayor cantidad de información para detectar cada uno de los errores que conllevan a un gran riesgo la liquidez de la empresa y así de esta manera se considere en mucho la importancia de las estrategias administrativas empresariales. Podemos resaltar que la administración permite el correcto desarrollo de cualquier actividad a través de sus procesos: planificar, organizar, dirigir y organizar. Es de afirmar que la investigación de cada uno de los temas de este trabajo está sustentado con investigaciones de profesionales en el campo de la gestión empresarial, la administración, artículos científicos, revistas y libros.

SUMMARY

Given the disadvantage of the economic growth of the Ferricentro of the canton Baba, it is considered that this is caused by poor administrative management and inadequate participation in the work area by each of the collaborators within the organization, and also by the lack of control by the owner of the same. Considering these points as situations for which there are dissatisfied consumers due to the lack of attention in the company towards them. In order to evaluate the degree of efficiency and effectiveness in the use of the functions of business management within the organization we rely on the techniques and administrative processes that allow us to achieve a pre-established objective, giving a better order on it. Within this case study, we delved into the subject of administrative management, since the objective is to visualize the factors that threaten the hardware store, thus trying to collect as much information as possible to detect each of the errors that lead to a great risk to the liquidity of the company and thus to consider the importance of business management strategies. We can emphasize that the administration allows the correct development of any activity through its processes: planning, organizing, directing and organizing. It is to affirm that the investigation of each one of the topics of this work is supported with investigations of professionals in the field of business management, administration, scientific articles, magazines and books.

ÍNDICE

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVOS	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos.....	4
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	5
MARCO CONCEPTUAL	6
Gestión Administrativa	6
Tipos de gestión empresarial.....	11
Tipos de administración	14
Ferricentro	15
MARCO METODOLÓGICO.....	18
RESULTADOS.....	19
Tabla 1.....	19
Tabla 2.....	19
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	20
CONCLUSIONES	22
RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS.....	24
ANEXOS	26

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Ferricentro se encuentra ubicado en la Provincia de los Ríos, en el cantón Baba, específicamente entre las calles Av. Guayaquil y Babahoyo, desde su funcionamiento como Ferricentro, ha ayudado a que los clientes se sientan seguros de poder realizar sus compras en productos de gran uso, con una gran comodidad, rapidez y acorde a sus exigencias, puesto que tiene el propósito de cubrir las necesidades de los clientes con productos relacionados en la construcción de forma inmediata y segura, proporcionando un buen servicio a través de sus 6 colaboradores que laboran en el área de ventas, caja y almacén para maximizar las utilidades de la empresa.

La problemática de estudio surge en relación a la forma en que se lleva actualmente la administración interna y externa del Ferricentro, debido a que existen inconsistencias en la gestión administrativa, siendo esto el incumplimiento que incluyen los lineamientos necesarios para administrar correctamente las áreas de atención al cliente, dicha problemática fue observada a través del proceso de las prácticas pre-profesionales.

Las organizaciones deben evitar que sus empleados trabajen arduamente durante excesivas horas, punto a notar en el área de venta del Ferricentro del cantón Baba, por la falta de espacio, en la que todas las esquinas se encuentran colapsada de productos, aceites o herramientas de trabajo, cabe destacar que la empresa a pesar de estar en un buen sitio para realizar sus ventas, su local no es lo suficientemente amplio para satisfacer la atención de los clientes, provocando de esta manera la insatisfacción del cliente y que existan pérdidas de productos por la falta de espacio, lo que incita una gran reducción de ganancias.

También, el trabajar con un sistema ineficiente donde los errores son habituales puede suponer muchas horas perdidas por parte de los empleados, donde la actual congestión dificulta el acceso rápido en los empleados para entregar el producto a manos del cliente, que como efecto genera la insatisfacción de los mismos.

En falta de un plan de acción o políticas para poder alcanzar las metas trazadas, dentro del Ferricentro la mayoría de sus empleados no muestran su potencial y seguridad al momento de asignar valor, ni importancia a las tareas que le son encomendadas dentro de su área de trabajo, tampoco saben cómo aportar con su trabajo, a la visión y misión empresarial siendo esto reflejado en que no planifican las ventas que quieren alcanzar a corto, mediano o largo plazo. Además de no contar con una muestra compromiso hacia el Ferricentro, ni tiene la capacidad de trabajar en equipo para desarrollo de nuevas ideas. Sin una estrategia eficiente a seguir, los empleados están desorientados y perdiendo tiempo valioso que pudiera servir para restablecer una operación lo antes posible.

Con este orden de ideas, el Ferricentro presenta falencias en sus manejos administrativos, lo que ha acarreado crisis en la productividad de la empresa, siendo afectada debido a que el desempeño de los trabajadores no es el mejor óptimo, teniendo de esta manera riesgos y consecuencias, en las que se consideran las pérdidas económicas, retrasos y errores en la producción incumplimientos de objetivos o la fuga del talento humano, puesto que las actividades que realizan no se cumplen de manera eficiente, teniendo de esta manera ventas menores a las pronosticadas.

JUSTIFICACIÓN

Los factores empresariales desde el punto de vista práctico, como punto fundamental hacia el éxito en los procesos de gestión administrativas, establecen una mejora en el modelo de negocio de una determinada empresa, así de esta manera permite realizar grandes cambios organizacionales y productivos reflejados en la propuesta del mercado, con la finalidad de llegar a una mejor eficiencia y conseguir un mejor posicionamiento, o crear un mercado totalmente nuevo donde no se reflejen competidores.

La investigación realizada en este estudio de caso aportará un diagnóstico reflejando el estado actual que posee la gestión administrativa y su influencia en los procesos de factores en el FERRICENTRO del cantón Baba, el cual establecerá una herramienta útil para el dueño de la empresa con la finalidad de dar mejoramiento a las prácticas empresariales que realizan. Además, sobre la base de los mismos resultados y sustentados en los referentes teóricos estudiados se propone estrategias de gestión administrativas novedosas, integrales y contextualizadas como mecanismo para contribuir al incremento de los factores dentro de la ferretería que se encuentra ubicada en el cantón Baba, cuyos aportes estarán dirigidos a incrementar la calidad y fortalecer su responsabilidad social.

Al reanalizar este estudio de caso y gracias a las encuestas realizadas al personal de trabajo de la empresa y las preguntas realizada al dueño de la organización, se pudo observar de una manera precisa y llegar a una conclusión de que es muy beneficioso para el Ferricentro del cantón Baba como lo es para las personas que laboran en la misma. Además, sobre la base de estos resultados y sustentados en los referentes teóricos es de considerar que su factibilidad se da al aplicar las estrategias de gestión administrativas novedosas, integrales y contextualizadas como componente para poder contribuir a un gran incremento de innovación, cuyos aportes estarán dirigidos a incrementar la calidad y fortalecer las responsabilidades administrativas y sociales de la compañía.

OBJETIVOS

Objetivo general

- Analizar la gestión administrativa para determinar los factores que afectan en el FERRICENTRO del cantón Baba.

Objetivos específicos

- Establecer cómo afecta la falta de control de inventario en la gestión administrativa del Ferricentro del cantón Baba.
- Definir políticas internas que permitan mejorar el área de ventas.
- Identificar las ventajas y desventajas que presenta el área de ventas.

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

En el presente estudio de caso se enfoca en la sublínea de investigación auditoría y control, con la finalidad de que se pueda verificar cada uno de los factores de la gestión administrativa a cargo del dueño de la ferretería. Esta investigación se vincula porque es necesario que se aplique el control en cada una de las actividades de las áreas de la empresa, porque toda empresa debe asegurarse que sus procesos se encuentren a su disposición y en práctica, siendo esto el dominio sobre cada una de las actividades que deben realizar el personal de trabajo o sobre ellos mismos, formando de esta manera una forma de fiscalización, un mecanismo para regular algo que sea manejado manualmente o sistemáticamente o un examen para poner en práctica los conocimientos de los colaboradores dentro de la organización. También podemos decir que en esta línea de investigación se identifica los protocolos y objetivos de la empresa en cumplimiento con las normas y reglas fijas, puesto que el control tiene como objetivo evitar anomalías en las actividades a realizar.

MARCO CONCEPTUAL

Gestión Administrativa

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados (Quiroa, Gestión administrativa., 2020)

Quiroa Myriam dice que la gestión administrativa, en efecto se le es aplicable una gran diferenciación de técnicas y procedimientos para darle un uso más eficiente a los resultados humanos y materiales que tienen una organización. Se es de consideración que el uso de los recursos se sitúa en funciones de los objetivos que persigue la empresa. De esta manera podemos afirmar que la gestión administrativa se responsabiliza de la utilización coordinada y eficaz de los resultados. Por esta razón todas las funciones se establecen de una manera que se pueda dirigir y controlar el manejo más adecuado de los mismos.

El proceso administrativo es un conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible (López, 2019)

De esta manera podemos afirmar que cada uno de estos procesos resulta de una gran importancia para la empresa. Puesto que cada una de estas funciones se interrelacionan con las demás, conformando así un engranaje que posibilita el establecimiento de objetivos y su logro mediante el empleo de los recursos disponibles. Es de consideración plantear que cada una de estas funciones del proceso administrativo está conectadas entre sí, puesto que su desempeño no cesa por completo antes de que se ponga en marcha la siguiente, siendo de esta manera, que en la ejecución de una intervenga en las demás.

El tema de gestión empresarial históricamente, no había sido contemplado como parte del desarrollo profesional del educador; sin embargo, la dinámica económica actual ha variado de forma trascendente, al dar un giro al perfil profesional con el que debe contar el educador (Monge, 2017)

Una vez sabiendo esto consideramos que actualmente una empresa no podrá trabajar en el mercado si antes no realiza una correcta gestión. Queriendo decir de esta manera que si los encargados de la administración no utilizan las herramientas adecuadas, la organización quebrará. Puesto que la existencia de la empresa dependerá de las decisiones que tomen ellos. Una vez planteado esto, podemos plantear que una eficiente gestión empresarial asegura el éxito o fracaso de la organización. De esta manera, los emprendedores y los altos directivos de una PYME pueden identificar que es una gestión empresarial.

La Administración hay que entenderla como un proceso, como un camino sistemático y organizado, que consiste en el desarrollo de unas actividades u operaciones orientadas a un fin, operaciones que conforman un ciclo ordenado y racional donde unas tareas son previas a otras, esto con la finalidad de poder buscar la estabilidad, el mantenimiento y el crecimiento de los grupos sociales o de las instituciones, y algo que se podría afirmar dentro de la administración es que la persona clave para esta, es el administrador (Nadales, 2018)

Esto, buscando la estabilidad, el mantenimiento y el crecimiento de los grupos sociales o de las instituciones. La persona clave en la administración es el administrador. Entonces podemos decir que la administración de empresas está encargada del cumplimiento de todo el proceso administrativo, el cual incluye diferentes funciones para alcanzar un mejor logro. Para que esta empresa conlleve más adelante su trabajo, el encargado de la administración debe manejar correctamente los recursos materiales, humanos y financieros de la organización con el fin de alcanzar los objetivos que se han fijado previamente. Siendo así de esta manera el punto clave para poder dirigir los recursos y esfuerzos de la empresa con

resultados económicos positivos, planteando que el administrador no solo debe analizar y evaluar, sino también actuar, decidir y participar.

Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos; trabajo, tierra y capital (Gardey, 2021)

En este sentido, una empresa es aquella que se encarga de una unidad productiva y dedicada a abrir una actividad económica con ánimo de lucro. Puesto que en nuestra sociedad, es muy frecuente la creación continúa de empresas. Habitualmente una empresa se la puede definir como una unidad formada por un grupo de personas, bienes materiales y financieros, con el objetivo de producir algo o prestar un servicio que pueda cubrir una necesidad y por el cual también se pueda obtener beneficios. También de esta manera podemos decir que una organización emplea una estructura funcional, como lo es en la división de trabajo que es agrupada por las principales actividades o funciones a realizarse, como son las ventas, los recursos humanos, la contabilidad, etc.

Se entiende por estructura empresarial la organización que se dota a una empresa para funcionar. Cada compañía cuenta con una estructura organizacional que está alineada con sus necesidades y objetivos, a través de la cual organiza sus actividades, sus procesos y su funcionamiento en general (Unir, 2021)

(CERTUS, 2021) Define los siguientes conceptos para cada proceso de la gestión administrativa:

La planificación es el primer paso de todo proceso administrativo. Es en este punto donde se establecen los objetivos y metas de la empresa. Pero, aquí también se debe incluir los medios por los cuales se pretende lograr tales objetivos. En otras palabras, se traza una ruta de acción.

La organización consiste en distribuir las labores y compromisos entre los diferentes grupos de trabajo que componen la empresa. Este proceso es considerado como la división de trabajos en grupos, los cuales deben estar interconectados y trabajar de forma conjunta.

La dirección, una vez haber analizado las dos primeras etapas que implican la planificación y la organización, las cuales tienen una naturaleza teórica. Desde este punto, se pone en ejecución el engranaje interno de la compañía. Por esta razón, la dirección es considerada como una de las etapas dinámicas dentro del proceso administrativo.

El control, esta última parte del proceso consiste en asegurarse de que las acciones planificadas se realicen tal como fueron trazadas. Al igual que la fase de dirección, esta pertenece a la etapa dinámica, ya que implica acciones concretas dentro de la empresa.

Estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro. (González, 2019)

La estructura organizacional orienta el trabajo de las personas, por tal motivo esto es responsabilidad de los directivos asegurar que la empresa está diseñada de manera correcta para que las diferentes partes de la organización funcionen en conjunto, alcanzando las metas propuestas. Dentro de la estructura organizacional se define al nivel de subordinación como los niveles de jerarquía y control de la gerencia y supervisores, siendo de esta manera el poder identificar el agrupamiento de participantes en departamentos y de departamentos en la empresa, y también el diseño de sistemas que garanticen la comunicación, coordinación e integración de los aportes entre departamentos.

También se considera a dos de las principales estructuras organizacionales como fuente para el presente análisis:

La estructura funcional es la división del trabajo en una organización que se agrupa por las principales actividades o funciones que deben realizarse dentro de la organización de ventas, marketing, recursos humanos, y así sucesivamente (Pérez A. B., 2018)

Teniendo en cuenta este concepto, se puede afirmar que la estructura funcional puede ser eficiente, ya que permite el desarrollo de las habilidades de los participantes y en un mecanismo de control y supervisión; sin embargo, en el entorno actual en donde los cambios se producen con rapidez, la jerarquía se llega a sobrecargar y los altos directivos no pueden responder con exactitud a los problemas y las oportunidades; entonces, estas organizaciones o empresas en donde la estructura vertical genera sobrecarga y distancia entre los altos ejecutivos y niveles medios y operativos, la jerarquía vertical suele a aplanarse y formar una estructura de trabajo o procesos horizontales en lugar de las funciones departamentales. La estructura funcional también es considerada como un diseño en el que se agrupa a los individuos con la base a sus habilidades y destrezas, la estructura funcional es el origen para la diferenciación en estructura horizontal.

La estructura divisional, podemos plantearla como un modelo organizacional que se ha probado, sobre todo en empresas de Estados Unidos y del ámbito europeo, es decir, en contextos donde la gestión y la dirección tienden actualmente a otorgar una mayor libertad a los distintos integrantes y departamentos que componen los negocios (Pérez A. , 2017)

Una estructura divisional es que la agrupación se fundamenta en resultados organizacionales, la estructura divisional fomenta la flexibilidad y el cambio de porque cada unidad o departamento es más pequeño y se puede adaptar a las necesidades de su entorno, en la estructura divisional la toma de decisiones es descentralizada porque las líneas de autoridad concurren en un nivel más bajo de la jerarquía.

También podemos designar que la estructura organizacional divisional es la más adecuada para el logro de la coordinación entre departamentos funcionales. Su concepto es

aplicado una vez que las organizaciones ya no puedan controlarse de manera adecuada a través de la jerarquía vertical y la tendencia para alcanzar las metas, siendo este el cambio para descentralizar la toma de decisiones.

(Zacarias, 2014) Menciona que “la administración es un organismo de conocimiento que se cimentará a lo extenso del tiempo, y bien se podría alegar que esto se produjo desde el inicio en que el ser humano apareció sobre la faz de la tierra, pues continuamente tiene la necesidad de vivir excelente, en cambio, se dice que la administración es un área de conocimiento fresco, con 110 años de haber empezado a sistematizar”.

Siendo la administración un proceso que ha permanecido con el hombre desde los tiempos de antes, buscando la manera de poder sobresalir y vivir más cómodamente, al decir que la administración está desde los inicios nos referimos a que esta siempre va conducida de otras disciplinas, esta le ha servido a los científicos como contribución histórica, facilitando así la sistematización de nuevos conocimientos entre ellos la administración.

Tipos de gestión empresarial

Los tipos de gestión empresarial son las diferentes formas como se realizan las actividades, funciones y los procesos dentro de una empresa para alcanzar las metas establecidas. (Quiroa, Tipos de gestión empresarial., 2021)

Los principales tipos de gestión empresarial son:

En primer lugar, tenemos a la Gestión *laissez faire*, esta se fundamenta en la confianza que se tiene en los empleados. Por esa razón, se da libertad a los trabajadores, dado que la gerencia confía en que ellos saben hacer las cosas. Debemos tener muy en cuenta que es importante destacar, que lo que cuenta es el resultado y no el proceso que siga el empleado. Se plantea que la gerencia en este caso puede aconsejar o sugerir, pero nunca imponer razones, haciendo que el personal trabaje de una manera más motivada y sea más eficiente.

En segunda estancia tenemos a la Gestión democrática, que se basa en motivar la participación de sus empleados. Siendo la idea de que cada persona de sus opiniones y estas son tomadas en cuenta por la gerencia. Esta forma de gestión promueve la comunicación interna y el trabajo de equipo. Considerando de tal manera que todos expresen sus opiniones, aunque la última decisión la toma el encargado de la empresa. Por tal motivo, esta gestión es conocida como un tipo de gestión informativa, participativa o de consentimiento. Siendo esto el punto que todos pueden opinar sin importar el puesto que ocupan.

La Gestión autoritaria es totalmente contraria a la gestión democrática. Se puede decir que en este caso la gerencia toma todas las decisiones en la empresa sin importar lo que piensan los demás. Los empleados se limitan a cumplir las tareas que se les ordena realizar. Aquí el empleado puede presentar estrés laboral y un bajo nivel de autoestima. Es por esta razón, que el nivel de productividad suele ser bajo. También se establece que el sistema de comunicación es descendente del gerente al empleado, puesto que el superior manda.

La gestión transaccional se basa en sistemas de recompensas del gerente hacia el empleado por hacer bien su tarea. Por lo regular, las recompensas son de tipo económico y se otorgan cuando los empleados logran alcanzar los objetivos propuestos. Las recompensas ayudan a que los empleados mejoren su desempeño. Dentro de la gestión transaccional, se dice que tanto como el gerente y el empleado ganan en esta gestión. El gerente logra las metas y los resultados sugeridos y los empleados se benefician con la recompensa de sus esfuerzos. Esto funciona de manera muy positiva, ya que genera vínculos de pertenencia de los empleados hacia la organización, favoreciendo el clima laboral y la productividad de los empleados, siendo así un tipo de gestión en ganancias.

Sin duda alguna la gestión transformacional le da valor al capital humano que posee una empresa. Esto, considerando que el éxito de la organización solo se puede lograr con la

entrega y el compromiso de sus trabajadores. Por esa razón prevalece la comunicación y la confianza entre la gerencia y los empleados. Ciertamente, dentro de este tipo de gestión, los empleados se encuentran motivados en asumir cada uno de los riesgos que se presentan, puesto a que son personas que tienen una gran confianza en sí mismos, permitiéndoles de esta manera ser más creativos. También es considerada como una gestión visionaria porque busca comunicar la visión de la empresa, departamento o proyecto a sus trabajadores. De esta manera, gerencia y empleados, se enfocan en la misma dirección para transformar la empresa.

Dentro de la gestión de servicios se fundamenta en el apoyo que la gerencia debe brindar a sus empleados. Los gerentes se preocupan del entrenamiento, la capacitación y la asesoría de su equipo de trabajo. Los empleados no son únicamente ejecutores de órdenes, sino que, por el contrario, reciben el apoyo y la ayuda de la gerencia. Aquí, en esta gestión, se mantienen las relaciones interpersonales del encargado de la empresa junto con su equipo. Puesto que, para que esta gestión funcione, el encargado debe tener mucha experiencia en el trabajo, en el proceso de entrenamiento y en el establecimiento de relaciones.

Como último tipo tenemos a la gestión de marcapasos. Dentro de este tipo de gestión, el encargado de la empresa se pone al frente de su equipo. Puesto que de esta manera, comunica las instrucciones y la disciplina del trabajo para que los empleados sigan sus pasos, marcando el ritmo de trabajo que impulsa a todo el equipo. En este tipo de gestión, se requiere que el personal de trabajo se encuentre altamente motivado para seguir al líder de la organización e igualar su ritmo de trabajo, sobre todo, cuando el ritmo requerido es muy exigente y constante.

Tipos de administración

Según las áreas funcionales de una empresa u organización a las que se dedican, podemos detallar cuatro grandes áreas de administración:

La administración financiera, como su nombre lo indica, es la disciplina que se encarga de planificar, organizar y controlar los recursos financieros de la empresa; sobre la misma recae la responsabilidad de la toma de decisiones sobre inversiones, ahorros, financiaciones y presupuestos de todos los departamentos de la organización (CETYS, 2020)

Dentro de una empresa esta actividad está totalmente dirigida y ejecutada por un gerente o director financiero de la organización; el mismo que se encarga de controlar cada movimiento financiero dentro de la empresa. La administración comercial, también conocido como marketing, centrado en las operaciones comerciales de la empresa u organización. Por tanto, podemos decir que la administración comercial es el profesional encargado de toda la gestión comercial de las sociedades comerciales, y así de esta manera poder dirigir, planificar y organizar todas las operaciones dentro de la administración de una empresa, que estén enfocadas en la operatividad y correcto funcionamiento de la dirección comercial.

La administración de operaciones consiste en la planificación, dirección, organización y control de los procesos productivos de la empresa con el fin de crear valor (Arias, 2020)

Sabiendo esto podemos decir que la administración de operaciones es el conjunto de actividades que generan valor en forma de bienes y servicios al transformar los insumos en productos terminados. Y también las actividades que producen bienes y servicios se ejecutan en todas las organizaciones. Dentro de las empresas de manufactura, las actividades de producción que crean bienes constantemente son bastante evidentes.

La administración de recursos humanos es una serie de mecanismos, protocolos y herramientas que se usa para garantizar que cada empleado alcance sus objetivos personales

y profesionales, beneficiando a la empresa de manera simultánea (Contributor, 2020)

También debemos saber que la administración de recursos humanos consiste en la planificación, organización, desarrollo y coordinación, y también de esta manera en el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, y a la vez que la empresa represente el medio que permite a los empleados en la misma logren alcanzar los objetivos individualmente relacionados, directa o indirectamente con el trabajo.

Hoy en día, las técnicas de selección del personal tienen que ser más subjetivas y más afinadas, y así poder determinar los requerimientos de los recursos humanos, ampliando las fuentes más efectivas que permitan allegarse a los aspirantes idóneos, evaluando la potencialidad física y mental de los solicitantes, así como su capacidad para el trabajo, utilizando una serie de métodos, como la entrevista, las pruebas psicométricas y los exámenes médicos.

Ferricentro

Se dedica al mercadeo de materiales y artículos varios que se emplean para arreglos o recreación de diferentes tipologías de servicios, entre ellas utensilios eléctricos, maquinarias, cerrajería, instrumentos de pernerías, herramientas de protección y construcción, entre otras.

Esta se encarga de brindarle al cliente los diferentes productos que necesitan para elaborar sus cargos, para con ese esfuerzo poder llegar a ser más reconocida a nivel cantonal con sus servicios, según (Santiago, 2016) el desempeño laboral es la conducta del trabajador en la exploración de los objetivos fijos; este establece la estrategia propia para alcanzar los objetivos. Los rasgos de esta pueden ser las destrezas, capacidades, cualidades, entre otros, que se atañen con el ambiente del trabajo y la formación para provocar comportamientos que afectan los resultados, que pueden hacer que la empresa logre los resultados deseados.

El desempeño laboral es calificado como una forma organizada y sistemática para regular, evaluar e influir sobre las índoles, comportamientos y consecuencias relacionados con el trabajo para manifestar en que medida es beneficioso el empleado (Montejo, 2001)

Las ferreterías nacen como pequeñas tiendas situadas en las casas que brindaban abastos para las viviendas, en el lapso del tiempo cubrieron las escaseces de los consumidores y empresarios por lo que emprendieron a tener más diversidad de servicios como se ha mencionado anteriormente los materiales de construcción. (Parraga Bermeo, 2013)

Está en su historia a nivel mundial, es inicialmente consideradas como aquellos pequeños espacios que se ubican dentro los hogares, que con el paso del tiempo tuvieron una gran evolución del mercado, aumentando así la necesidad de las personas a comprar artículos para poder hacer sus casas de diferentes materiales, y es así donde estos negocios alcanzaron mantener una estabilidad y aumento en sus ventas.

(Bermeo, 2013) Menciona que la palabra ferretería es considerada de la palabra ferre que proviene de fierro- hierro, esta se funda en los años 600 en Francia en donde constó la primera ferretería, en donde menciona que fue de un tal Baldomero que murió en el año 660, se le conoce como san Baldomero, el patrón de los herreros.

Para estos negocios, la principal temporada para ofrecer es el verano, ya que en esa estación inician a construir las personas diferentes residencias o edificios. También se venden accesorios para el hogar como las chapas de las puertas, las griferías, entre otros. Este negocio ha alcanzado una línea como vendedores de materia prima: de pinturas, cerrajerías, construcción, sanitarios y grifería.

Dentro de cualquier negocio, la capacitación empresarial juega un papel muy importante, ya que te permite mantener actualizado a tu equipo, tener nuevas ideas y te otorga cierta ventaja con respecto de la competencia. (Sanchez, 2020).

Para que la capacitación se lleve de una manera factible dentro de la empresa en la que se tenga que ejecutar se requiere de la involucración y compromiso de todos los miembros de la empresa o del departamento al que se enfoque la capacitación. De esta manera se retoma en que los primeros involucrados deben de ser los líderes, quienes deberán apoyar durante todo el proceso y estar convencidos de por qué es importante llevar a cabo cada uno de los puntos que se les serán encomendados.

El servicio al cliente, conocido también como servicio de atención al cliente, es una herramienta de marketing, que se encarga de establecer puntos de contacto con los clientes, a través de diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, antes, durante y después de la venta. (Silva, 2020).

La atención al cliente es una de las actividades primordiales de toda empresa y que todo encargado de esta área en atender a un cliente debe cumplir con su mejor auto estima, algo que dentro de la ferretería del cantón Baba, no es muy común por parte de los empleados, y se debería de tomar muy en cuenta esto, y más por parte del dueño de la organización, ya que ganarse al cliente es lo primordial para que pueda seguir visitándola y genere sus gastos en el Ferricentro y no en otro lugar que sea competente a ella.

MARCO METODOLÓGICO

El caso de estudio dirigido a la empresa, el Ferricentro del cantón Baba, direccionado principalmente a cada uno de los trabajadores y dueño de la ferretería. La metodología cualitativa que se aplicó al dueño del lugar siento esta una entrevista que tiene como objetivo la descripción de cada una de las cualidades de un problema. Quien con sus conocimientos referente al área en la que se encuentra, se pudo obtener información de mucha importancia que tendrá mucha valides referente al tema planteado. También busca la manera de incluir una parte de la realidad, no tratándose solamente de examinar o tantear en qué grado existe cierta cualidad o acontecimiento planteado, es más bien el manifestar todas las cualidades como sea posible. De un punto mejor especificado en el alcance del estudio y diseño de investigación utilizada.

Dentro de la metodología, se establece la investigación cualitativa como la cualidad de poder exponer los problemas estudiados al enumerar de forma muy detallada cada una de sus características, de tal manera, que la empresa se pueda visualizar en dos niveles de análisis dependiendo del número de empleados planteados y del propósito del investigador. Considerando el diseño de investigación antes planteado, tipo mixto en la cual se utilizó método cualitativo (como lo es la entrevista) realizada al dueño de la empresa, y cuantitativa (la encuesta) realizada a cada uno de los colaboradores dentro de la organización, como búsqueda positiva y metodológica a al tema de investigación, sobre la gestión administrativa del Ferricentro del cantón Baba, se ha podido analizar, que el Ferricentro no cumple con muchas de las estrategias del tema ya planteado.

RESULTADOS

Tabla 1

Resultado de la entrevista realizada al propietario del FERRICENTRO del cantón baba.

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Cómo aplica la administración dentro de la empresa?	Por el momento no aplicamos del todo la administración, pero se da un buen control en puntos que son muy importantes emplear dentro de la empresa.
2	¿Qué tan importante es para usted la administración dentro del FERRICENTRO?	Es muy valioso, ya que con ella tanto el cliente como el trabajador se sentirían satisfecho de esta empresa.
3	¿Considera usted que la falta de administración influyen en el crecimiento de la empresa? ¿Por qué?	Sí, porque al aplicar la administración dentro de la empresa se puede tener una mejor perspectiva de los clientes y hagan sus compras seguidamente.
4	¿Qué logros esperaba obtener en base a la administración?	Los logro que esperaba obtener al aplicar la administración, es; crecimiento de la clientela para crecer más como empresa, la satisfacción de mis empleados como la de mis clientes y alcanzar la mejor imagen para la empresa.
5	¿Cómo evalúa usted la atención de los empleados hacia los clientes?	La atención de los empleados hacia los clientes, la evaluó al momento de que ellos los atienden, y muchas veces alcanzó a visualizar; desinterés y desánimo
6	¿Cree usted que existe un buen clima laboral entre todos los que integran la empresa?	He podido visualizar que en mis empleados mientras esté al tanto trabajan en compañerismo, pero en ocasiones suelen discutir porque uno trabaja más que el otro.
7	¿Cómo trata usted a sus trabajadores en el área de trabajo?	Los trato con respeto, dando las órdenes adecuadamente e incentivado a que den su mejor esfuerzo y cada día se perfeccionen.

Fuente: Entrevista realizada al propietario de la empresa.

Elaborado por: Joe Nicolás Pin Anchundia

Tabla 2

Calidad del espacio en el FERRICENTRO

Opciones	Frecuencia	%
Muy espacioso	0	0%
Espacioso	0	0%
Factible	2	34%
Angosto	4	66%
Muy angosto	0	0
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del FERRICENTRO.

Elaborado por: Joe Nicolás Pin Anchundia.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Hoy en día el Ferricentro del cantón Baba no cuenta con herramientas de control en los inventarios realizados en el área de ingreso y egresos de la mercadería, por lo que dentro de la empresa se puede indicar que tanto el área de bodega como el de ventas está totalmente afectado, producto de la falta de respectivos controles, generando de esta manera que los artículos de las mismas no son localizados de una manera más fácil y rápida al momento de realizar la entrega de los productos a los clientes de la empresa; afectando de esta manera la venta de muchos productos, siendo esta la parte fundamental para un mejor desarrollo de la ferretería.

Los colaboradores de la ferretería no cuenta con toda la facilidad para poder cumplir con cada una de sus actividades laborales en normalidad e iniciativa para hacer otras, siendo el problema la falta de aplicación de factores administrativos en el área de ventas y bodega, con el afán de aplicar las necesidades requeridas es de manera muy indispensable el emplear medidas para un mejor conocimiento de la situación actual de los colaboradores de la empresa.

Siendo el objetivo principal de este estudio de caso el determinar los factores que intervienen en el proceso de venta de los productos en el Ferricentro del cantón Baba, y entre los específicos el caracterizar las actividades dentro de la empresa para alcanzar un mejor mercado, las políticas que se requieren en esta empresa para obtener un mejor crecimiento de clientes y la identificación de los productos dentro de la organización, se han podido localizar a cabalidad con la investigación de campo realizada, en la que se ha podido verificar lo siguiente:

Dentro de la empresa el FERRICENTRO del cantón Baba, cuenta con un área de trabajo muy pequeño para la cantidad de trabajadores que se pueden encontrar en el puesto de ventas, siendo esto muy dificultoso, la incomodidad hace referencia a falta de espacio o meses de

reuniones limitadas que han provocado que hasta las personas más extrovertidas se sientan incómodas en contextos sociales, (Morris, 2020) y más porque solo existe una caja para realizar los cobros, poniendo así en incomodidad a los clientes y se impacienten mucho a tal punto que opten por ir a otra ferretería, y poder realizar sus compras rápidas, dando así esta situación una gran baja de clientes para esta empresa, afectando su crecimiento como empresa.

En el FERRICENTRO del cantón Baba se encuentra una gran cantidad de herramientas en mal estado producto del desorden y la falta de aseo, en cualquier lugar de trabajo, tanto la falta de orden como de aseo son factores que contribuyen indudablemente a generar condiciones de riesgo para los colaboradores, un ambiente desorganizado, sucio, con materiales innecesarios y desperdigados por el área de trabajo, ofrece condiciones inseguras y favorece la realización de actos inseguros (HSEC, 2021) se pueden encontrar herramientas oxidadas, producto de la acumulación de humedad en ciertos puntos, y la acumulación de polvo, siendo esta la causa de que se deterioren las herramientas, y a consecuencia generando una gran pérdida en herramientas de trabajo como lo es para la empresa en ganancias, sin tener en cuenta que si el cliente visualiza este estado en que se encuentra, también perderá clientes.

CONCLUSIONES

Los factores de administración es lo esencial que una empresa utiliza y aplica de manera práctica, el control es un factor que no se encuentra dentro del FERRICENTRO del cantón Baba, visualizando así una desventaja por parte de la misma, impidiendo la ejecución apropiada de ciertas actividades y el logro de muchas metas dentro del mercado, Por medio de la investigación metodológica, sé logro identificar que el recurso humano se halla desmotivado al momento de ejecutar las ocupaciones de su trabajo, por lo cual se puede ver que es un componente por el cual el personal tiene un bajo desempeño profesional.

La realización de una programación estratégica permitirá optimizar el desempeño laboral de los trabajadores en el Ferricentro, ya que esto le dará más motivación a al personal a la hora de realzar sus oficios. Se espera obtener logro a través de la administración para llegar a crecer de una manera ascendente en la cual el cliente se sienta satisfecho tanto con los empleados como con el lugar y se logre adquirir más reonomiento por parte de ambas parte como el personal y cliente.

De la misma manera, se ha podido evidenciar dentro de la investigación la falta de organización que existe en los productos del FERRICENTRO del cantón Baba, a pesar de que la competencia que existe dentro del mercado no es sumamente agresiva, esto impide brindar rápidamente los productos a los clientes, punto dirigido en beneficio y desarrollo a la empresa como a los trabajadores, generando de esta manera inconvenientes que reflejan un atraso en el progreso y crecimiento de la empresa.

RECOMENDACIONES

El Ferricentro del cantón Baba necesita incorporarse en una innovación, tanto en tácticas de control en los inventarios, como lo es también en la implementación de técnicas que proporcionen un servicio de calidad y que a su vez estos defiendan y ejecuten de manera correcta cada una de las necesidades de los clientes.

Para que dentro de la empresa un sistema de herramientas de control interno funcione con gran determinación, se recomienda implementar programas de entrenamiento, motivación, participación y retribución apropiada de los recursos humanos; estableciendo en ella una mejor actividad empresarial enfocada en evitar acciones que impida la ejecución de las actividades laborales.

Es de mucha importancia que dentro de la empresa ponga en práctica el monitoreo habitualmente para poder verificar el cumplimiento de los controles internos y vigilar cada uno de los cargos de sus empleados. Lograr la colaboración y participación de cada uno de los colaboradores de la empresa, facilitando de esta manera cada uno de los medios para la ejecución efectiva y eficaz de las actividades que se desarrollan en la misma, estableciendo de manera apropiada la utilización de los recursos y el alcance de los procedimientos dentro del espacio de inventarios.

REFERENCIAS

- Arias, E. R. (2020). Administración de operaciones. *Economipedia.com*, 1-2.
- Bermeo, P. (2013). *Análisis financiero de la rentabilidad que alcanza la ferretería y pinturas comercial unidas por la obtención de préstamos (Bachelor's thesis)*. Guayaquil: Unemi. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/1835/An%C3%A1lisis%20financiero%20de%20la%20rentabilidad%20que%20alcanza%20la%20ferreteria%C3%ADa%20y%20pinturas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carlos Ramirez C, M. d. (s.f). *Fundamentos de la administracion* (Vol. cuarta edicion). Ecoediciones. Obtenido de Fundamentos de administración: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/08/Fundamentos-de-administraci%C3%B3n-4ed.pdf>
- CERTUS. (23 de Febrero de 2021). *CERTUS*. Obtenido de CERTUS: <https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-proceso-administrativo/#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20est%C3%A1%20conformado,al%20completar%20su%20C3%BA%20fase>.
- CETYS. (2020). ¿Qué es la administración financiera? *CETYS EDUCACIÓN CONTINUA*, 1-2.
- Contributor, D. (2020). administracion de recursos humanos. *docuSign.mx*.
- Dominguez, P. R. (s.f). *Introduccion a la gestion empresarial* . Europa: Instituto Europeo de Gestion empresarial . Obtenido de Introducción a la Gestión Empresarial: http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf
- Douglas da Silva, W. C. (2020). Gestión comercial. *zendesk.com*, 1-2.
- Federico marco, H. a. (2019). *Introduccion a la gestion y administracion en las organizaciones*. uNIVERSIDAD NAIONAL arutro Jauretche. Obtenido de Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones: <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Gardey, J. P. (2021). Definición de empresa. *Definicion*.
- González, M. J. (2019). *Estructura organizacional*. Barranquilla: Institución Universitaria Itsa. Obtenido de <https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
- HSEC. (20 de Diciembre de 2021). Espacios limpios y ordenados que evitan accidentes. *HSEC*.
- López, J. F. (2019). Proceso administrativo. *Economipedia.com*, 1-2.
- Monge, C. C. (2017). Gestion Empresarial. *Revista-Profesional*, 15-16.
- Montejo, A. P. (2001). *Evaluacion del desempeño laboral* . Obtenido de gestion: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1647828780&Signature=DtzcP~CL4KI0DYAAA6JHOGwR7Jk3NN00287Exyuwo77cqSfT4KcNgi4poWzb-N4TaOKcg1wkzsivUII-jZVJeIbQgxydG~qCc2liSMjzJVWd0zUAFekmWoyvm1QbekfobQ~jOBwP11yfZGzJk08>
- Morris, B. (30 de 12 de 2020). *nytimes*. Obtenido de nytimes: <https://www.nytimes.com/es/2020/12/30/espanol/torpeza-social-covid.html>
- Nadales, D. (2018). La administración. *riuma.uma.es*, 2-3.
- Nora Edith Gozalez, C. A. (05-02-2012). *Gestion empresarial: oportunidades de mejora en los negocios* . Obregon sonora, Mexico : Instituto de Sonora. Obtenido de Gestión empresarial: oportunidades de mejora en los negocios: <https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ciencias-economico/gestionempresarial.pdf>

- Parraga Bermeo, V. E. (2013). *Análisis financiero de la rentabilidad que alcanza la ferretería y pinturas comercial unidas por la obtención de préstamos*. Guayaquil: universidad estatal de milagro . Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/1835/An%C3%A1lisis%20financiero%20de%20la%20rentabilidad%20que%20alcanza%20la%20ferreteria%C3%ADa%20y%20pinturas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, A. (2017). Estructura divisional. *OBS Business School*. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/estructura-divisional-en-que-me-beneficia#:~:text=La%20estructura%20divisional%20es%20un,departamentos%20que%20componen%20los%20negocios>.
- Pérez, A. B. (2018). Estructura Funcional. *ENCICLOPEDIA FINANCIERA*. Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/estructura-organizacion/estructura-funcional.htm>
- Quiroa, M. (2020). Gestión administrativa. *Economipedia.com*, 1-2. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Quiroa, M. (2021). *Gestion administrativa*. Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Quiroa, M. (2021). Tipos de gestión empresarial. *Economipedia.com*, 1-2.
- Sanchez, F. (2020). Capacitación empresarial. *Cofide*, 1-2. Obtenido de <https://www.cofide.mx/blog/capacitacion-empresarial>
- Santiago, G. S. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño*. Ambato: facultad de ciencias . Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>
- Silva, D. (2020). ¿Qué es atención al cliente? *zendesk*, 1-2. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>
- Unir. (2021). Estructura empresarial . *Unir Revista* .
- Zacarias, H. (2014). *fundamentos de la administracion* (Vol. segunda edicion). instituto politécnico nacional, Mexico: centro de investigaciones economicas, administrativas y sociales. Obtenido de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074386196.pdf>

ANEXOS**Preguntas a realizar al propietario de la empresa**

Orden	Preguntas
1	¿Cómo aplica la administración dentro de la empresa?
2	¿Qué tan importante es para usted la administración dentro del FERRICENTRO?
3	¿Considera usted que la falta de administración influyen en el crecimiento de la empresa? ¿Por qué?
4	¿Qué logros esperaría obtener en base a la administración?
5	¿Cómo evalúa usted la atención de los empleados hacia los clientes?
6	¿Cree usted que existe un buen clima laboral entre todos los que integran la empresa?
7	¿Cómo trata usted a sus trabajadores en el área de trabajo?

Encuesta a realizar al personal de trabajo de la empresa.

1) Como considera usted el espacio que tiene el FERRICENTRO del cantón Baba.

- Muy espacioso
- Espacioso
- Factible
- Angosto
- Muy angosto

2) Cree usted que aplicar la administración dentro de la empresa es factible para que los trabajadores puedan mostrar todo su potencial en su labor de trabajo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Considerable
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3) Cree usted que los empleados de esta empresa son:

- Muy responsables
- Responsables
- Seguros
- Irresponsables
- Muy irresponsables

4) De qué manera considera usted que se encuentra el aseo dentro de esta empresa.

- Impecable
- Muy limpia
- Limpia

- Sucia
- Muy sucia

5) Como califica usted la atención al cliente.

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Mala
- Muy mala

6) Está a su alcance el precio de todos los productos.

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Rara vez
- Nunca

7) ¿Cómo se encuentran los productos en el FERRICENTRO del canton Baba?

- Muy ordenados
- Ordenados
- Desordenados
- Muy desordenados
- En gran desorden

8) ¿Almacena usted de manera responsable la mercadería para ser ubicada rápidamente en el momento de la entrega al cliente en la bodega o depósito de la ferretería?

- Siempre

- Frecuentemente
- A veces
- Rara vez
- Nunca

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE ESTUDIO DE CASO	
TEMA:	Gestión administrativa en el FERRICENTRO del cantón Baba. http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7573/MONTOYA%20RAMO S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
PRINCIPALES PROBLEMAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El espacio de trabajo en la empresa no es muy agradable. 2. Existe desmotivación en los empleados. 3. Irresponsabilidad social de los empleados. 4. Herramientas en mal estado. 5. Perdida en aceites de motores. 6. Marcar precios en los productos. 7. Clientes insatisfechos. 8. Control en las perchas. 9. Orden en el ingreso y salida de los productos. 10. Productos innecesarios.
VARIABLE A ESTUDIAR:	Gestión administrativa. Concepto: La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.
OBJETIVO DEL TRABAJO	Analizar el grado de administración en el FERRICENTRO del cantón Baba.
PERSONAS QUE INTERVIENEN:	Personal de trabajo y clientes.
SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN DE LA CARRERA:	Auditoría y control. Esta sublínea se relaciona porque voy a gestionar la parte administrativa de la empresa el FERRICENTRO del cantón baba
TÉCNICA A EMPLEAR:	Encuesta
LIBROS QUE RESPALDAN EL CASO:	<p>Referencias</p> <p>Arias, E. R. (2020). Administración de operaciones. <i>Economipedia.com</i>, 1-2.</p> <p>Bermeo, P. (2013). <i>Análisis financiero de la rentabilidad que alcanza la ferretería y pinturas comercial unidas por la obtención de préstamos (Bachelor's thesis)</i>. Guayaquil: Unemi. Obtenido de http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/1835/An%C3%A1lisis%20financiero%20de%20la%20rentabilidad%20que%20alcanza%20la%20ferreter%C3%ADa%20y%20pinturas.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p> <p>Carlos Ramirez C, M. d. (s.f). <i>Fundamentos de la administracion</i> (Vol. cuarta edición). Ecoediciones. Obtenido de Fundamentos de administración: https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/08/Fundamentos-de-administraci%C3%B3n-4ed.pdf</p>

- CERTUS. (23 de Febrero de 2021). *CERTUS*. Obtenido de CERTUS: <https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-proceso-administrativo/#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20est%C3%A1%20conformado,al%20completar%20su%20%C3%BAltima%20fase>.
- CETYS. (2020). ¿Qué es la administración financiera? *CETYS EDUCACIÓN CONTINUA*, 1-2.
- Contributor, D. (2020). administracion de recursos humanos. *docuSign.mx*.
- Dominguez, P. R. (s.f). *Introduccion a la gestion empresarial*. Europa: Instituto Europeo de Gestion empresarial. Obtenido de Introducción a la Gestión Empresarial: http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf
- Douglas da Silva, W. C. (2020). Gestión comercial. *zendesk.com*, 1-2.
- Federico marco, H. a. (2019). *Introduccion a la gestion y administracion en las organizaciones*. uNIVERSIDAD NAIONAL arutro Jaureche. Obtenido de Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones: <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Gardey, J. P. (2021). Definición de empresa. *Definicion*.
- González, M. J. (2019). *Estructura organizacional*. Barranquilla: Institución Universitaria Itsa. Obtenido de <https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
- HSEC. (20 de Diciembre de 2021). Espacios limpios y ordenados que evitan accidentes. *HSEC*.
- López, J. F. (2019). Proceso administrativo. *Economipedia.com*, 1-2.
- Monge, C. C. (2017). Gestion Empresarial. *Revista-Profesional*, 15-16.
- Montejo, A. P. (2001). *Evaluacion del desempeño laboral*. Obtenido de gestion: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1647828780&Signature=Dtzcp~CL4KI0DYAAA6JHOGwR7Jk3NN00287Exyuwo77cqSfT4KcNgl4poWzb-N4TaOKcg1wkszivUII-jZVJelbQgxydG~qCc2liSMjzJVWd0zUAFekmWo-yvm1QbekfobQ~jOBwPI1yfZGzJk08>
- Morris, B. (30 de 12 de 2020). *nytimes*. Obtenido de nytimes: <https://www.nytimes.com/es/2020/12/30/espanol/torpeza-social-covid.html>
- Nadales, D. (2018). La administración. *riuma.uma.es*, 2-3.
- Nora Edith Gozalez, C. A. (05-02-2012). *Gestion empresarial: oportunidades de mejora en los negocios*. Obregon sonora, Mexico : Instituto de Sonora. Obtenido de Gestión empresarial: oportunidades de mejora en los negocios: <https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ciencias-economico/gestionempresarial.pdf>
- Parraga Bermeo, V. E. (2013). *Análisis financiero de la rentabilidad que alcanza la ferretería y pinturas comercial unidas por la obtención de préstamos*. Guayaquil: universidad estatal de milagro. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/1835/An%C3%A1lisis%20financiero%20de%20la%20rentabilidad%20que%20alcanza%20la%20ferreter%C3%ADa%20y%20pinturas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, A. (2017). Estructura divisional. *OBS Business School*. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/estructura-divisional-en-que->

Babahoyo, 17 de marzo del 2022

Sr(a)

Frank Xavier Sánchez Bajaña

Propietario de la empresa el Ferricentro del cantón Baba.

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **PIN ANCHUNDIA JOE NICOLAS**, con cédula de identidad **120793574-1**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de licenciatura en 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 EN EL FERRICENTRO DEL CANTÓN BABA** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente

Joe Pin

Joe Nicolás Pin Anchundia

120793574-1

Ferretería **FERRICENTRO**

FRANK SANCHEZ B. Cra. é Hija
Baba-Los Rios - Ecuador

Frank

0989986984
AUTORIZADO

FRANK_sb@HOTMAIL.COM



Document Information

Analyzed document	JOE NICOLAS PIN ANCHUNDIA. CASO DE ESTUDIO.docx (D131121826)
Submitted	2022-03-22T03:27:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	jpın741@fafi.utb.edu.ec
Similarity	17%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report
