



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2023 - MARZO 2024

**EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER
COMPLEXIVO**

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FERRETERÍA ARROBA
"FRANQUICIA DISENSA" DE LA PARROQUIA LA UNIÓN, EN EL
PERÍODO 2023.**

ESTUDIANTE:

JOSELY JOHANNA GARCIA FAJARDO

TUTOR:

ING. DANNY JAVIER GÓMEZ COSTAIN, MAE

AÑO 2024

ÍNDICE

RESUMEN	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
JUSTIFICACIÓN	6
OBJETIVOS	7
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	8
ARTICULACIÓN.....	9
MARCO CONCEPTUAL	10
MARCO METODOLÓGICO.....	25
RESULTADOS.....	26
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	29
CONCLUSIONES	31
RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	35

RESUMEN

La gestión administrativa en una ferretería es vital para garantizar su óptimo desempeño. En este contexto, se requiere ejecutar una serie de actividades que abarcan desde la planificación y organización de los recursos hasta el control de inventario y la atención al cliente. La planificación desempeña un papel crucial en la gestión administrativa de una ferretería, lo cual implica la elaboración de presupuestos, la definición de metas y objetivos, así como la programación de actividades diarias como la reposición de productos y la coordinación del personal.

Además, para atraer a los clientes y aumentar las ventas, se requiere establecer políticas de precios competitivos y estrategias de marketing. En este sentido, se incluye la selección y capacitación del personal, la asignación de tareas y responsabilidades, así como la optimización de los espacios de almacenamiento y exhibición de productos para facilitar la circulación de los clientes. Es imperativo mantener un riguroso control de inventario para asegurar la disponibilidad oportuna de productos y prevenir pérdidas debido a productos caducados o dañados. En resumen, la gestión administrativa en una ferretería constituye un proceso multidimensional que engloba la planificación, organización y control de recursos, con el propósito de garantizar la satisfacción del cliente y la rentabilidad del negocio.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Planificación, Organización, Control de inventario, Atención al cliente, Recursos Humanos, Marketing.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La ferretería Arroba, franquicia Disensa, está situada en la intersección de la calle 10 de Agosto y San Jacinto, en la parroquia La Unión del cantón Babahoyo, en la provincia de los Ríos, con RUC N° 1206047050001. Se trata de una empresa especializada en la venta de suministros para la construcción y artículos de ferretería en general. La ingeniera Miriam Isaura Arroba Dorado, quien dirige este establecimiento, optó por establecer esta microempresa con el propósito de generar ingresos y, al mismo tiempo, ofrecer a los clientes una amplia gama de productos ferreteros, así como herramientas y accesorios para vehículos, materiales para la construcción, reparación, bricolaje, carpintería, albañilería y otros artículos.

El problema presentado por dicho negocio se encuentra en la carencia de una gestión administrativa adecuada en cada una de sus operaciones internas. En este contexto, se pueden identificar diversos elementos que han contribuido a la disminución de sus niveles de ventas desde su inicio. Entre estos factores se encuentran la falta de competitividad en el mercado, la insuficiente dirección y supervisión de las actividades por parte de la propietaria, la limitada capacidad del local, la ausencia de estrategias para incrementar las ventas, el exceso de productos y perchas en el lugar debido a la falta de una bodega en el establecimiento, la falta de publicidad utilizada en el negocio, y la pérdida de ventas derivada de la ausencia de varios productos en stock.

En primer lugar, la carencia de competitividad en el mercado constituye un desafío considerable para la ferretería Arroba "Franquicia Disensa". La empresa se halla en una posición desfavorable para atraer y retener a los clientes en medio del panorama competitivo, lo que repercute directamente en sus cifras de ventas. Esta falta de competitividad puede atribuirse a una variedad de factores, tales como la escasez de diversificación en la gama de productos, políticas

de precios poco adaptables, o la carencia de innovación en contraste con otros establecimientos del mismo sector. Además, la propietaria contribuye a la falta de claridad en la toma de decisiones y a la ausencia de una guía estratégica sólida. La carencia de una supervisión efectiva puede impactar negativamente en la ejecución de las operaciones diarias, la motivación del personal y la implementación exitosa de estrategias comerciales.

Por otra parte, en dicha ferretería carece de una supervisión adecuada por parte de la administradora para verificar la eficacia de las actividades realizadas en el establecimiento. Como resultado, en numerosas ocasiones se han experimentado contratiempos, especialmente con los empleados, ya que no cumplen con sus responsabilidades de manera adecuada. La propietaria tiende a ausentarse del negocio, lo que resulta en una falta de supervisión. Además, los empleados carecen de motivación, lo que impacta negativamente en su desempeño, dado que no reciben la orientación necesaria. Esta situación repercute en la productividad del local, creando un entorno laboral poco favorable en el que los empleados no se sienten apreciados ni reconocidos por su trabajo. Esto conlleva a una alta rotación de personal, lo que a su vez afecta la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

Por otro lado, la ferretería adolece de estrategias que le permitan atraer más clientes y, por ende, mejorar sus ventas. No ha implementado ningún tipo de publicidad para dar a conocer el negocio a nuevas personas ni cuenta con una página web que permita a los usuarios conocer sus productos y la ubicación del local a través de las redes sociales. Es crucial tener en cuenta que, mediante las plataformas digitales, las pequeñas empresas pueden promocionar su negocio sin incurrir en costos elevados. Estos son algunos de los factores que han impedido que la ferretería Arroba "Franquicia Disensa" alcance un mayor crecimiento en el mercado.

JUSTIFICACIÓN

El caso estudiado se centra en la gestión administrativa de la ferretería Arroba "Franquicia Disensa", resaltando su importancia para el crecimiento y desarrollo del negocio. En este análisis, se abordan diversos aspectos cruciales, que van desde la planificación estratégica del inventario hasta la coordinación logística de distribución, pasando por la optimización de recursos financieros y humanos. Además, se examina detenidamente el diseño e implementación de políticas y procedimientos con el fin de asegurar la eficacia operativa y el cumplimiento de estándares de calidad. Estos elementos son vitales para el éxito sostenido de la empresa en un mercado cada vez más competitivo.

La gestión administrativa, en este sentido, juega un papel fundamental en la satisfacción del cliente al enfocarse en la calidad del servicio. Se aspira a superar las expectativas de los consumidores mediante la disponibilidad de productos en stock, un servicio al cliente eficaz y la exploración de nuevas opciones de productos para enriquecer continuamente la experiencia del cliente. En este contexto, la adopción de tecnologías innovadoras se reconoce como imprescindible para mejorar la eficiencia de los procesos y así adaptarse ágilmente a las exigencias del mercado.

Este estudio de caso adquiere relevancia al proporcionar información detallada sobre la gestión administrativa y la atención al cliente en la ferretería Arroba "Franquicia Disensa". Esta información específica puede guiar a los responsables de atención al cliente, lo que, a su vez, puede aumentar la competitividad de la empresa al ofrecer un servicio más informado y adaptado a las necesidades del mercado. En consecuencia, esta mejora no solo puede impulsar las ventas, sino también fortalecer la relación con los clientes, atrayendo, captando, reteniendo y fidelizando a una base sólida de consumidores.

OBJETIVOS

Objetivo General:

- Analizar la gestión administrativa de la ferretería Arroba "Franquicia Disensa" de la parroquia La Unión, en el período 2023, mediante técnicas de análisis para mejorar los procesos administrativos de la empresa.

Objetivos Específicos:

- Determinar la posición competitiva de la empresa mediante una matriz FODA para mejorar las estrategias de la organización.
- Identificar los procesos administrativos mediante una entrevista al gerente para conocer el estado actual de la empresa.
- Proponer técnicas específicas para mejorar la administración dentro de la empresa ferretería Arroba "Franquicia Disensa".

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El estudio de caso denominado "Gestión administrativa de la ferretería Arroba 'Franquicia Disensa' en la parroquia La Unión durante el período 2023", constituye un análisis exhaustivo de la situación administrativa. En este análisis, se examinan los factores que inciden en los resultados al término del periodo. El objetivo primordial es realizar una evaluación de los procesos administrativos, los cuales representan el pilar fundamental para el éxito y la rentabilidad de la organización. Este trabajo está vinculado con la línea de investigación en Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control. Además, se enmarca específicamente en la sublínea de marketing y comercialización. Esta asociación se fundamenta en las siguientes razones:

Existe una correlación directa entre las operaciones de la firma ferretera Arroba "Franquicia Disensa" ubicada en la parroquia La Unión y el campo de estudio de la Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control. Esto se debe a que la empresa se dedica al comercio de diversos artículos y productos, teniendo como mercado potencial a toda la comunidad, sin restricciones específicas. Por ende, se convierte en un caso de estudio relevante para la mencionada área de investigación.

Este caso de estudio se sitúa en el ámbito de la sublínea de marketing y comercialización, puesto que trata sobre la gestión administrativa como elemento central. Esta gestión conlleva la coordinación de un conjunto variado de individuos y recursos con el propósito de lograr una administración eficaz de la empresa. Además, se subraya la importancia de establecer políticas y procedimientos como directrices fundamentales para llevar a cabo estos procesos. En este análisis, se ahondará en la evaluación de dichas políticas y procedimientos, y se presentarán como recomendaciones sólidamente respaldadas en este documento actual.

ARTICULACIÓN

El presente estudio de caso se vincula directamente con el proyecto de prácticas preprofesionales centrado en la "Aplicación de procesos administrativos o comerciales en Instituciones públicas o privadas". Esta conexión se estableció mediante la exploración y análisis exhaustivo del caso de estudio para la titulación, que se concentró en la "gestión administrativa de la ferretería Arroba "Franquicia Disensa" de la parroquia La Unión, durante el período 2023". Para establecer una conexión efectiva con este proyecto, es esencial comprender los principios fundamentales de los procesos administrativos y comerciales.

Se exploraron y aplicaron métodos administrativos eficientes con el fin de optimizar la gestión administrativa. Asimismo, la colaboración con instituciones públicas o privadas en el contexto de dicha gestión posibilitó una exposición práctica a la realidad empresarial y una aplicación directa de los conocimientos teóricos adquiridos durante la formación académica. Además, la interacción con profesionales del área proporcionó una valiosa oportunidad para aprender y aplicar las mejores prácticas. Esta combinación diversificada permite a los estudiantes adquirir una formación integral que los prepara para el éxito en el mundo laboral.

El proyecto se centró en determinar e identificar la gestión administrativa implementada en la ferretería Arroba "Franquicia Disensa". Además de analizar la gestión administrativa, se llevó a cabo una evaluación de su rendimiento con el fin de mejorar la satisfacción de los clientes de la ferretería. La vinculación con el proyecto de prácticas preprofesionales proporcionará una oportunidad única para aplicar los conocimientos teóricos a situaciones del mundo real. Esto permitirá el desarrollo de habilidades prácticas y una comprensión más profunda de los procesos administrativos y comerciales, especialmente en el contexto de la gestión administrativa.

MARCO CONCEPTUAL

Administración

La administración implica "facilitar la realización de actividades con otras personas y mediante ellas, de manera eficiente y eficaz, estableciendo metas y utilizando procesos administrativos para alcanzarlas".

La teoría administrativa es esencial para el éxito tanto del administrador como de las organizaciones. Esto se refleja en su aplicabilidad, la cual se encuentra en la necesidad de innovación y renovación en empresas que poseen sistemas flexibles, siendo capaces de generar y adaptarse a la adopción de nuevas ideas. Cada una de estas teorías ha surgido como respuesta a los problemas empresariales, y el éxito en su implementación, así como su aplicabilidad a una variedad de situaciones actuales, demuestra su relevancia. (Robbins, 2005, pág. 5)

La gestión administrativa en una ferretería es esencial para asegurar su eficaz funcionamiento. En este tipo de establecimiento, que ofrece una amplia gama de productos vinculados con la construcción, el mantenimiento y otros fines domésticos, se requiere una administración cuidadosa con el fin de atender las necesidades de los clientes y asegurar la rentabilidad del negocio. En el presente texto, analizaremos los aspectos fundamentales de la gestión administrativa en una ferretería. Además, la administración involucra una serie de funciones interdependientes y complementarias que se ejecutan con el propósito de alcanzar los objetivos organizacionales. El proceso de planificación resulta crucial, ya que establece metas, define acciones y desarrolla estrategias y presupuestos para la consecución de dichos objetivos. Por otro lado, la coordinación eficaz de los recursos humanos, materiales y financieros también juega un papel fundamental en el éxito operativo de la ferretería.

La administración como elemento esencial para cualquier organización

Los gerentes tienen la responsabilidad de tomar acciones que permitan a los individuos hacer sus mejores contribuciones a los objetivos del grupo. Así, la administración se aplica a organizaciones grandes y pequeñas, empresas lucrativas y no lucrativas y a industrias de manufactura y de servicios. El término empresa se refiere a un negocio, dependencia gubernamental, hospital, universidad y cualquier otro tipo de organización, ya que casi todo lo que se dice en el libro se refiere a organizaciones de negocios y no de negocios. La administración efectiva está a cargo del presidente de la corporación, el administrador del hospital, el supervisor de primera línea del gobierno, el líder de los niños exploradores, el obispo de una iglesia, el director de un equipo de béisbol y el presidente de una universidad. (Harold Koontz, 2008, pág. 30)

En el ámbito empresarial y más allá, una gestión eficiente resulta crucial para el éxito y la continuidad de cualquier organización. La adecuada administración de recursos, una toma de decisiones precisa y la capacidad de adaptarse a los cambios del entorno constituyen elementos esenciales para mantener la competitividad y la sostenibilidad. La importancia de una buena gestión trasciende las empresas, abarcando áreas como la administración pública, la educación, la salud y las organizaciones sin fines de lucro. En cualquier entidad, sin importar su naturaleza y objetivos, se hace necesario un manejo óptimo de sus recursos y actividades para alcanzar sus metas. Desde tiempos remotos hasta la actualidad, la administración ha demostrado ser una herramienta indispensable para el progreso y desarrollo de la sociedad en todas sus facetas, marcando la diferencia entre el éxito y el fracaso.

Además, en el contexto actual de la globalización y la rápida evolución tecnológica, la importancia de una gestión eficiente se ha vuelto aún más crucial. Por otra parte, las empresas y

organizaciones enfrentan desafíos cada vez más complejos, que van desde la gestión de datos hasta la optimización de procesos en un entorno altamente competitivo y cambiante. En este sentido, la capacidad de los líderes y gerentes para adaptarse rápidamente a nuevas circunstancias y aprovechar las oportunidades emergentes es fundamental para garantizar la supervivencia y el crecimiento a largo plazo. Además de ello, la gestión eficiente no solo implica la asignación inteligente de recursos, sino también la creación de un ambiente propicio para la innovación y el desarrollo del talento humano. En un mundo interconectado y dinámico, las organizaciones que priorizan la excelencia en la gestión están mejor posicionadas para enfrentar los desafíos del futuro y prosperar en un entorno en constante cambio. (Bodemer, 1998, pág. 3)

Teoría y evolución de la administración

La teoría y evolución de la administración ha sido un proceso dinámico y continuo que se ha desarrollado a lo largo del tiempo, desde las primeras formas de organización social hasta las complejas estructuras empresariales contemporáneas. Desde las contribuciones pioneras de figuras como Henri Fayol y Frederick Taylor en el siglo XIX, que sentaron las bases de la administración científica y la gestión de procesos, hasta los enfoques más contemporáneos como la teoría de sistemas y la gestión del conocimiento, la disciplina ha experimentado una constante evolución. A medida que el entorno empresarial se ha vuelto más globalizado y tecnológicamente avanzado, la administración ha tenido que adaptarse para enfrentar nuevos desafíos, como la diversidad cultural, la innovación disruptiva y la gestión del cambio. En este proceso, se han desarrollado paradigmas como la administración participativa y el liderazgo transformacional, que enfatizan la importancia del talento humano, la motivación y la flexibilidad organizacional. Además, la creciente atención a la sostenibilidad, la responsabilidad social corporativa y la ética ha llevado a una mayor integración de estos aspectos en las prácticas de gestión. En resumen, la teoría y evolución de la

administración reflejan una búsqueda constante de mejorar la eficiencia, la efectividad y la equidad en la coordinación de recursos y personas para alcanzar los objetivos organizacionales en un mundo en constante cambio. (Álvarez, 2010)

La administración y sus perspectivas

La administración se revela como un área del conocimiento humano repleta de complejidades y desafíos. El administrador puede actuar en varios niveles de una organización: desde el nivel jerárquico de supervisión elemental hasta el nivel de dirigente máximo de la organización, esto es, desde un líder de equipo hasta el presidente. Puede actuar en las diversas áreas de la administración, como administración de producción y operaciones (bienes o servicios prestados por la organización), administración financiera, administración de los recursos humanos, administración del marketing, administración de la tecnología y administración general. Las situaciones son muy diversificadas en cada nivel y en cada área de la administración. Además, no hay dos organizaciones iguales; cada una tiene su misión, su visión del futuro, sus objetivos, su ramo de actividad, sus productos o servicios, su mercado, su situación financiera, su tecnología, y cada una posee sus competencias y recursos.

El éxito del administrador depende más de su desempeño y la manera como lidia con las personas y situaciones que de sus rasgos particulares de personalidad. Depende de lo que consigue hacer y no de lo que es. Ese desempeño es el resultado de ciertas habilidades y competencias que el administrador posee y sabe utilizar. Una habilidad es la capacidad de transformar el conocimiento en acción, y resulta de un desempeño deseado. Para Katz, existen tres tipos de habilidades importantes para el desempeño administrativo exitoso: habilidades técnicas, humanas y conceptuales (Chiavenato I. , 2019, pág. 17)

Las primeras formas de administración surgieron en las antiguas civilizaciones, donde la necesidad de coordinar recursos y dirigir actividades era fundamental para el funcionamiento de las comunidades. En civilizaciones como la egipcia, la mesopotámica, la china y la griega, se observan rudimentos de organización y gestión en la administración de los recursos agrícolas, la construcción de monumentos y la administración de los asuntos gubernamentales. Por ejemplo, en el antiguo Egipto, se establecieron sistemas de tributación, registros de inventarios y jerarquías administrativas para gestionar eficientemente los recursos agrícolas y las construcciones monumentales. En la antigua Mesopotamia, se desarrollaron sistemas de contabilidad y leyes comerciales para regular el intercambio y la distribución de bienes. Estos primeros sistemas administrativos sentaron las bases para el desarrollo posterior de la teoría y práctica de la administración en épocas posteriores. (Jaime Alberto Beltrán Ríos, 2018, pág. 11)

La administración constituye hoy una de las áreas más importantes del conocimiento humano. Su influencia en las organizaciones, la sociedad y el gobierno es profunda. El mundo de hoy reconoce en la administración la fuente básica e inagotable de progreso y desarrollo de las organizaciones y naciones. El resorte maestro que conduce a las organizaciones y naciones al desarrollo y la mejor calidad de vida de los ciudadanos. La ciencia que permite al resto de las ciencias la transformación de sus respectivos inventos y descubrimientos en productos y servicios disponibles mediante las organizaciones para la sociedad. La ciencia que permite transformar los esfuerzos individuales y colectivos en valor agregado y resultados tangibles. En ese nuevo mundo, el administrador pasa a ejercer una enorme influencia, tanto en las organizaciones como en la sociedad en general. Un método de observación mediante el cual se pueda determinar cuáles individuos se ajusta más a determinadas labores y cuáles no. Esto implica la necesidad de un conocimiento profundo de las competencias y capacidades de todos los trabajadores, analizando

constantemente su desempeño para determinar si se encuentran ejecutando una función apropiada a sus aptitudes. En resumen, el gran aporte de Taylor puede describirse como la aplicación del método científico de análisis y experimentación al entorno laboral. La observación y el análisis abren la puerta al crecimiento exponencial de las empresas. Para ponerlo en otras palabras, Winslow Taylor volcó la mirada de la organización empresarial sobre sí misma, haciéndole ver a los líderes organizacionales que un proceso de introspección (es decir, un análisis de los procedimientos internos de producción) es absolutamente primordial si se quiere aumentar la eficiencia en el rendimiento laboral. (George, 2005, pág. 54)

Evaluación y mejora continua:

La gestión administrativa de una ferretería supone una constante evaluación del rendimiento del establecimiento. En este sentido, los gerentes deben analizar métricas clave, tales como las ventas, los márgenes de beneficio y la satisfacción del cliente, con el fin de identificar áreas de mejora. A su vez, la retroalimentación proporcionada por los empleados juega un papel crucial en este proceso. Por consiguiente, la mejora continua se convierte en un factor fundamental para mantener la competitividad y asegurar el éxito a largo plazo. Desde la planificación estratégica hasta el control de costos, pasando por la gestión del personal y la atención al cliente, cada aspecto de la gestión debe ser abordado de manera efectiva para garantizar que la ferretería funcione eficientemente, cumpla con las regulaciones y proporcione un servicio de calidad a los clientes.

La búsqueda continua de mejoras y la capacidad de adaptación a las tendencias cambiantes del mercado son elementos esenciales para garantizar el éxito a largo plazo en la administración de una ferretería. Resulta imperioso mantenerse ágil y receptivo a las transformaciones,

introduciendo estrategias innovadoras y vigilando de cerca las exigencias del consumidor para mantener la competitividad en un entorno empresarial dinámico.

Mejora Continua

La mejora continua es un proceso para que un producto, ya sea un bien o un servicio, llegue, de la calidad en que se encuentre, a la Calidad Total.

Calidad

La Calidad (del latín qualitis, qualitalis), es el conjunto de cualidades, características que constituyen la manera de ser de una persona o cosa. una calidad es aquella categoría que expresa una determinación de lo real y puede significar hábito, una disposición, una capacidad, una afección o la forma y la figura del objeto.

En el ámbito de la mejora continua, cada uno de los cuatro grandes autores más reconocidos universalmente, (Deming, Juran, Crosby, Ishikawa), tienen sus propias definiciones que podemos resumir de la siguiente manera:

- Juran. - "La Calidad se da con la producción de algo útil para usarse".
- Crosby. - "La Calidad se define como cumplir con los requisitos".
- Ishikawa. - "La Calidad se da cuando se logra que un servicio o producto cumpla los requisitos de los consumidores".
- Deming. - "La Calidad es sobrepasar las necesidades y expectativas del cliente a lo largo de la vida del producto".

Esta última definición es la que mejor fundamenta el concepto de calidad, que se presentará como constante en esta tesis al definirla como, satisfacción de los requerimientos de los usuarios. (Araceli García Olivares, 1999, pág. 17)

Mejora continua en la gestión de la calidad y la administración empresarial:

Implica un enfoque sistemático para identificar oportunidades de mejora, implementar cambios y evaluar resultados, con el fin de aumentar la eficiencia, la efectividad y la satisfacción del cliente. Esta filosofía se fundamenta en la idea de que siempre hay espacio para mejorar, promoviendo la innovación, la excelencia y una cultura organizacional participativa.

Al adoptar enfoques ágiles, las organizaciones pueden mejorar la eficiencia y la calidad de sus procesos, reducir los tiempos de entrega y aumentar la satisfacción del cliente. Además, fomentan una cultura de aprendizaje continuo y mejora, donde los equipos están constantemente buscando formas de optimizar su trabajo y adaptarse a las demandas cambiantes del mercado.

La mejora continua, además de las metodologías ágiles, constituyen pilares fundamentales para las organizaciones que desean conservar su competitividad en un entorno empresarial dinámico y en constante evolución. Por lo tanto, estas herramientas no solo posibilitan una rápida adaptación a las transformaciones del mercado, sino que también fomentan la innovación continua y la eficiencia operativa. De esta manera, garantizan su prominencia en un escenario empresarial cada vez más exigente y competitivo, se consolidan como elementos indispensables para el éxito sostenido de las organizaciones. Estas estrategias no solo impulsan la capacidad de adaptación y respuesta ante cambios, sino que también promueven la optimización de recursos, consolidando así la posición de la organización en el mercado. (Juran, 2014, pág. 22)

Fases del proceso administrativo

“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”.

Es esencial tener en cuenta que los procesos administrativos han experimentado un cambio notable en respuesta a las demandas cambiantes del entorno empresarial contemporáneo. Este cambio ha sido principalmente impulsado por el progreso tecnológico, el cual ha proporcionado herramientas y soluciones innovadoras para mejorar la gestión empresarial. (Lopez, 2012, pág. 65)

Planificación:

La planificación, una etapa esencial tanto en la administración como en la gestión empresarial en su conjunto, implica el proceso de establecer objetivos y determinar los cursos de acción requeridos para alcanzarlos de manera eficiente y efectiva. Según una definición, este proceso implica "la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formalización de las actividades propuestas que se consideren necesarias para lograr los objetivos establecidos". (Alvarado, 2020, pág. 66)

Organización:

La organización es un sistema integrado por personas, procesos y recursos armónicamente articulados para alcanzar propósitos comunes y ante todo ser productiva, rentable y competitiva.

Las organizaciones en términos generales buscan prestar servicios o producir bienes y recursos.

No importando su finalidad (misión), las organizaciones pueden considerarse en general como sistemas, es decir, un todo integrado por varios elementos que funcionan armónicamente. (Loguzzo, 1888, pág. 26)

Dirección:

En cierto modo, esta parte dedicada a la dirección de la acción empresarial deberá limitarse sólo a la conducción de las actividades de los miembros que actúan dentro de las fronteras empresariales: los empleados en todos los niveles jerárquicos de la organización empresarial. Conviene recordar que los empleados -como personas- no viven exclusivamente dentro de las empresas, pues participan en otras organizaciones de las que también dependen para vivir y donde desempeñan otros roles sociales. En consecuencia, la empresa no constituye la vida entera de las personas ni posee la amplitud de una sociedad. Las personas se encuentran parcialmente inmersas en una empresa. (Chiavenato i. , 2001, pág. 303)

Control:

Proceso mediante el cual se garantiza que los propósitos y políticas de una empresa se cumplan y que los recursos disponibles para ello estén siendo administrados adecuadamente en términos de eficacia y eficiencia

La promoción de la eficiencia y la eficacia en la operación y la administración. Este propósito se puede conseguir si se logra:

- La disminución de posibilidades de errores e irregularidades.
- La obtención de información correcta, segura y oportuna.
- La verificación del cumplimiento de las políticas y objetivos.

- La protección de los bienes de una entidad.

En esencia podría decirse que el control pretende preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo. Bajo este planteamiento, es de considerar que cualquier tipo de organismo, desde el sistema biológico humano hasta los grandes sistemas sociales, económicos, políticos, etc. Invariablemente debe apoyarse en instrumentos de control que le permitan minimizar los riesgos y cuando estos se presenten poder manejar los efectos adversos que producen. (PLATA, 2017, pág. 108)

Importancia de las fases del proceso administrativo

El proceso administrativo es una serie de actividades interrelacionadas que los administradores llevan a cabo para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el fin de alcanzar sus objetivos de manera efectiva y eficiente. Cada una de las fases del proceso administrativo tiene una importancia significativa en la gestión exitosa de una organización. (Koontz, 2018, pág. 8)

Planificación:

- Establecimiento de objetivos y metas claras: La planificación permite definir los objetivos específicos que la organización desea alcanzar, proporcionando una dirección clara a todos los miembros del equipo.
- Identificación de recursos necesarios: Al planificar, se identifican los recursos necesarios para alcanzar los objetivos, tales como capital, personal, materiales, tecnología, entre otros.

- Minimización de la incertidumbre: La planificación ayuda a anticipar posibles obstáculos y desafíos, lo que reduce la incertidumbre y permite tomar decisiones informadas. (Drucker, 2014, pág. 70)

Organización:

- Asignación de responsabilidades: Implica dividir el trabajo en funciones y tareas específicas, garantizando así que cada miembro del equipo sepa qué se espera de ellos.
- Coordinación de actividades: La estructura organizacional adecuada facilita una coordinación eficiente entre departamentos y empleados, evitando duplicaciones y conflictos.
- Optimización de recursos: Una buena organización asegura que los recursos se utilicen de manera óptima, evitando el desperdicio y reduciendo los costos operativos. (Ferrando, 2018, pág. 23)

Dirección:

- Motivación del personal: La dirección implica inspirar, guiar y motivar a los empleados para que alcancen los objetivos establecidos, creando un ambiente de trabajo productivo y positivo.
- Toma de decisiones rápidas: Los líderes efectivos toman decisiones informadas y oportunas, lo cual es esencial para mantener la eficiencia y la agilidad en la organización.

- Comunicación efectiva: La dirección implica una comunicación clara y abierta entre los miembros del equipo y la gerencia, asegurando que todos estén en la misma página y comprendan sus roles y responsabilidades. (Judge, 2015, pág. 358)

Control:

- Evaluación del desempeño: El control permite evaluar el progreso hacia los objetivos y corregir desviaciones en caso necesario, identificando áreas de mejora y potenciando los éxitos.
- Asegurar el cumplimiento de estándares: Mediante el control, se garantiza que las actividades y el rendimiento de la organización se ajusten a los estándares establecidos, asegurando la calidad y consistencia.
- Adaptación al cambio: El control también implica la capacidad de ajustar planes y estrategias en función de los cambios en el entorno y las condiciones internas de la organización.

Cada fase del proceso administrativo es esencial para el funcionamiento eficiente y efectivo de una organización. La planificación, al establecer metas y estrategias claras, proporciona un mapa detallado para la toma de decisiones informadas. Además, permite anticipar posibles obstáculos y preparar planes de contingencia, lo que aumenta la resiliencia ante situaciones adversas. La organización, al asignar roles y responsabilidades de manera efectiva, optimiza la utilización de los recursos y fomenta la colaboración entre los equipos, lo que fortalece la cohesión y la eficacia organizativa. Asimismo, una estructura organizativa bien definida facilita la comunicación interna y externa, mejorando la coordinación y la respuesta rápida a las demandas del mercado. La dirección, al liderar con visión y claridad, inspira a los empleados a alcanzar los

objetivos establecidos, fomentando la motivación y el compromiso. Además, un liderazgo sólido promueve la creatividad y la innovación dentro de la organización, impulsando el desarrollo de soluciones originales a los desafíos empresariales. Finalmente, el control, mediante la evaluación constante del desempeño y la implementación de medidas correctivas, garantiza la alineación con los resultados deseados y promueve la adaptabilidad frente a los desafíos cambiantes del entorno empresarial. Esta fase también permite identificar oportunidades de mejora continua y establecer estándares de calidad que aseguren la excelencia operativa a largo plazo. (Stede, 2003, pág. 4)

Gestión Administrativa

La gestión administrativa se refiere al conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el fin de alcanzar sus objetivos. Implica la coordinación eficiente de personas, recursos financieros, materiales y tecnológicos para lograr resultados deseables. Según Agustín, la gestión administrativa se centra en la toma de decisiones estratégicas y tácticas para optimizar el desempeño organizacional y responder efectivamente a los cambios del entorno. Esta perspectiva resalta la importancia de una dirección efectiva, una planificación sólida y un control adecuado para garantizar el éxito a largo plazo de la organización. (Ponce, 1992, pág. 11)

Gestión administrativa y estrategias para el mejoramiento empresarial

La gestión administrativa y las estrategias de mejora son pilares indispensables para el éxito y desarrollo de toda organización o empresa. Son fundamentales para mantener la competitividad en un mercado globalizado y en constante evolución. Estas acciones se centran en la optimización de procesos internos, el incremento de la eficiencia, la potenciación de la calidad de los productos

o servicios, y la capacidad de adaptación a un entorno empresarial dinámico y cambiante. Además, permiten la identificación y aprovechamiento de oportunidades de crecimiento y expansión.

Es fundamental que cualquier negocio tenga una planeación estratégica sólida que incluya tanto estrategias para la gestión administrativa como estrategias para el mejoramiento empresarial. Estas estrategias son herramientas esenciales para la toma de decisiones informadas y efectivas, especialmente en lo que respecta a evaluar el desempeño actual y trazar un camino claro hacia el logro de los objetivos establecidos. Por otro lado, las estrategias para el mejoramiento empresarial se centran en identificar oportunidades de crecimiento, innovación y desarrollo, así como en mitigar riesgos y superar desafíos. En conjunto, estas estrategias proporcionan un marco sólido para impulsar el éxito a largo plazo de cualquier negocio.

Enfoques fundamentales para el éxito de un negocio

Los enfoques fundamentales son los principios básicos o fundamentos sobre los cuales se construye y opera un negocio. Estos enfoques son esenciales para el éxito de la empresa porque proporcionan una guía clara y coherente para la toma de decisiones y la ejecución de estrategias. Aquí hay algunas razones clave por las cuales los enfoques fundamentales son importantes para el éxito de un negocio (García, 2003, pág. 15)

Existen diversos enfoques fundamentales críticos que son esenciales para garantizar el éxito sostenible de una ferretería o cualquier otro tipo de negocio: Gestión de inventario y abastecimiento, Gestión de relaciones con proveedores, Atención al cliente, Gestión financiera, Gestión de recursos humanos, Tecnología y sistemas de información, Marketing y promoción. (Meana Coalla, 2017, pág. 11)

MARCO METODOLÓGICO

Métodos

En este estudio se utilizó el método descriptivo para analizar la gestión de una ferretería, identificando sus fortalezas, áreas de oportunidad, amenazas y debilidades en el mercado. Se empleó la matriz FODA y una entrevista con el gerente para recopilar información relevante. El resultado fue un análisis exhaustivo de la situación actual de la ferretería, proporcionando bases para recomendaciones estratégicas destinadas a mejorar su eficiencia y competitividad futura.

Técnicas

Las técnicas que se utilizaron en el presente estudio de caso fueron:

Análisis FODA: Permitió el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para la identificación de la causa del problema.

Entrevista: El enfoque adoptado implica una interacción estratégica y reflexiva con el gerente, utilizando un cuestionario como herramienta para obtener información clave y sugiriendo así posibles direcciones para abordar el problema en cuestión.

Instrumentos

Matriz FODA: El análisis que proporciona una matriz FODA de 9 cuadrantes a la ejecución y detección de falencias y acierto de la empresa.

Cuestionario Abierto: Este instrumento permitió entrevistar al gerente de forma personal para conocer su opinión de forma más cercana.

Todas las técnicas e instrumentos se han centrado para dar resultados óptimos al estudio de caso.

RESULTADOS

Tabla 1 MATRIZ FODA

Resultados de la aplicación del primer instrumento de recolección de informaciones

	FACTORES	FORTALEZA	DEBILIDADES
FACTORES	INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Oferta de variedad en productos</i> • <i>Espacios adecuados entre pasillos</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Falta de experiencia en colaboradores</i> • <i>Desconocimiento de técnicas administrativas</i>
	EXTERNOS		
	OPORTUNIDADES	F2-O2	O1-D1
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Crecimiento del Consumo</i> • <i>Alta demanda de los productos</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Incremento de productos en las estanterías, al tener una estructura de espacios es considerable aplicarla para atraer más clientela.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Capacitación para los empleados dado que el consumo ha crecido y eso significa más ingresos a la empresa, ingresos que se incrementarían con una correcta forma de atención y de colaborar dentro de la empresa</i>
	AMENAZAS	F2-A1	D1-A1
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Competencia</i> • <i>Crisis de seguridad en el país</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Estrategia de variedad frente a la posible competencia</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Creación de una estrategia de capacitación al personal incluyendo defensa personal, de este modo se aprovecha los recursos.</i>

Elaborado Por: Garcia Fajardo Josely Johanna

Tabla 2

Entrevista al gerente de la empresa ferretería Arroba “Franquicia Disensa”

Orden	Cuestionario	Aspectos relevantes
1	¿Cuáles considera que son las fortalezas más destacadas de Ferretería Arroba en el mercado actual?	Nuestra amplia gama de productos, la fidelidad de nuestros clientes, y la ubicación estratégica de nuestras tiendas constituyen nuestras principales fortalezas.
2	¿Cuáles son las principales debilidades que identifica en la operación actual de la empresa?	La falta de una plataforma de comercio electrónico desarrollada, junto con ciertas deficiencias en la cadena de suministro, son áreas que requerimos mejorar.
3	¿Qué oportunidades específicas percibe en el mercado ferretero que podrían beneficiar a la Ferretería Arroba?	Observamos un crecimiento en la demanda de productos ecoamigables, así como la posibilidad de expandirnos a nuevas ubicaciones geográficas con potencial de mercado.
4	¿Cuáles son las amenazas más relevantes que enfrenta actualmente la empresa en su entorno competitivo?	La competencia agresiva de otras ferreterías, además de la volatilidad en los precios de los materiales de construcción, son desafíos que debemos abordar.
5	¿Cuáles son los procesos administrativos clave que	La gestión de inventario, la planificación de la cadena de suministro y la

	actualmente impulsa en la gestión diaria de la empresa?	atención al cliente son procesos administrativos prioritarios en nuestra operación.
6	¿Cómo evalúa el estado actual de los sistemas de información utilizados para la gestión interna de la empresa?	Consideramos que nuestros sistemas actuales son eficaces, sin embargo, reconocemos la necesidad de actualizar y mejorar nuestra plataforma tecnológica.
7	¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el equipo administrativo en la coordinación de las operaciones diarias?	La coordinación efectiva entre las diferentes áreas y la optimización de la logística son desafíos que buscamos abordar para mejorar la eficiencia operativa.
8	¿Qué técnicas específicas considera que podrían implementarse para fortalecer la administración interna y optimizar los procesos en Ferretería Arroba?	La implementación de un sistema de gestión de inventario más avanzado, el fortalecimiento de la capacitación del personal, y la adopción de tecnologías emergentes son medidas que estamos evaluando para mejorar la administración interna.

Fuente: Entrevista aplicada al gerente de la ferretería Arroba "Franquicia Disensa"

Elaborado por: Garcia Fajardo Josely Johanna

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La matriz FODA, siendo una herramienta estratégica ampliamente utilizada, permite analizar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que enfrenta una organización. En el presente estudio de caso, se han identificado una serie de fortalezas que resaltan la posición competitiva de la empresa. Una de estas fortalezas radica en la oferta diversificada de productos, lo cual otorga a la empresa la capacidad de satisfacer las distintas necesidades y preferencias de los clientes. Asimismo, la disposición de espacios adecuados entre pasillos contribuye a mejorar la experiencia de compra, optimizando el flujo de clientes y proporcionando una mayor comodidad durante el proceso.

Sin embargo, se han identificado debilidades que podrían incidir en la posición competitiva de la empresa. A pesar de las oportunidades destacadas, como el crecimiento del consumo y la alta demanda de los productos, que ofrecen un terreno fértil para el desarrollo y expansión de la empresa, estas aún deben ser aprovechadas para consolidar y ampliar la participación en el mercado. No obstante, la competencia emerge como una amenaza significativa, con el potencial de afectar la cuota de mercado de la empresa. Además, la crisis de seguridad en el país representa una amenaza potencial que podría perturbar la operación normal y comprometer la seguridad tanto de clientes como de empleados.

La entrevista con el gerente arrojó información invaluable acerca de los procesos administrativos vigentes en la empresa. Gracias a su experiencia y profundo conocimiento, el gerente fue una fuente primordial para comprender tanto la dinámica interna como los desafíos operativos que la organización enfrenta a diario. Los datos recolectados revelaron aspectos críticos que inciden no solo en la eficiencia y eficacia de la gestión, sino también en la toma de decisiones

estratégicas y en la capacidad de adaptación de la empresa frente a un entorno empresarial en constante cambio. Este análisis exhaustivo proporciona una base sólida para implementar mejoras significativas y dirigir la empresa hacia un crecimiento sostenible y una posición competitiva más robusta.

La carencia de experiencia entre los colaboradores, identificada como una debilidad palpable, quedó manifiesta durante la entrevista. El gerente destacó la necesidad imperante de implementar programas de capacitación integral con el fin de elevar las habilidades y conocimientos del personal a un nivel óptimo. Además, la falta de familiaridad con técnicas administrativas específicas fue reconocida como una limitación significativa, lo que subraya la importancia crítica de establecer prácticas de gestión robustas que puedan optimizar de manera eficaz los procesos internos de la organización. Este reconocimiento refuerza la urgencia de inversiones estratégicas en el desarrollo profesional de los colaboradores para fortalecer la base de conocimientos y competencias esenciales.

Durante la entrevista, se resaltó la importancia de implementar medidas proactivas ante las oportunidades y amenazas identificadas. Se hizo hincapié en la relevancia de la innovación y la adaptabilidad en un mercado dinámico. Además, el gerente compartió planes detallados para diversificar las fuentes de ingresos, explorando nuevas líneas de productos y expandiendo la presencia geográfica para aprovechar al máximo las oportunidades emergentes. También se abordaron estrategias específicas dirigidas a fortalecer la resiliencia empresarial ante la competencia y la crisis de seguridad en el país, haciendo especial énfasis en la colaboración con las autoridades locales y el desarrollo de protocolos de seguridad robustos.

CONCLUSIONES

Con la matriz FODA se ha completado un análisis profundo de la empresa ferretería Arroba "Franquicia Disensa". Gracias a la matriz FODA, se ha entendido a fondo cuáles son sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Y ésta es la ventaja de esta herramienta: conocer en qué aspectos tiene que trabajar para mejorar su posición competitiva, potenciar sus fortalezas, así como subsanar sus debilidades, aprovechar las oportunidades y disminuir o eliminar las amenazas. Todo esto es la base para crear estrategias que sean mucho más adaptadas y eficaces al mercado en el que se mueve la ferretería.

La entrevista con el gerente proporcionó información útil sobre los procedimientos administrativos de la empresa. Se ha identificado el estado actual de la gestión y se han identificado áreas de eficiencia y puntos de mejora potenciales. Estos descubrimientos son cruciales para maximizar la eficacia de los procedimientos administrativos y lograr una operación más eficiente y fluida. Además, se han descrito métodos específicos para abordar los desafíos que se han identificado. Estos métodos ayudarán a la organización a estar más al día con sus objetivos y a mejorar continuamente su eficiencia operativa.

Según los hallazgos, se proponen técnicas específicas para mejorar la gestión en la ferretería Arroba "Franquicia Disensa". Estas sugerencias incluyen la optimización de los flujos de comunicación internos y el uso de nuevas tecnologías para la gestión de inventarios y ventas. Además, se recomienda que el personal reciba capacitación en prácticas administrativas actualizadas y que se implementen sistemas de seguimiento de desempeño para evaluar continuamente la eficacia de los procesos administrativos.

RECOMENDACIONES

- Elaborar un plan estratégico integral. Este es un documento de referencia sólida que permitirá a los directivos de la ferretería la toma de decisiones y la gestión de la ferretería en el futuro. Dicho plan estratégico dará coherencia, y dirección, y asegurará una gestión administrativa mucho más eficiente.
- Crear indicadores específicos de ventas para evaluar el rendimiento de todas las áreas de la ferretería y de la satisfacción del cliente de manera independiente, así como para medir la eficiencia operativa de la ferretería. Esta herramienta permitirá saber cuáles son las metas a lograr, cómo progresa la tienda en ese camino y cuánto falta por alcanzarlas.
- Especificar los procedimientos a seguir y cada paso a dar para llevar a cabo cualquier tarea o deber a cargo de un miembro de la ferretería que está siendo administrada. Esto garantiza la consistencia en todas las operaciones diarias y hace fácil la capacitación del personal de la ferretería para una ejecución eficiente.
- Desarrollar e implementar estrategias de marketing adaptadas a ferretería, centradas en sus necesidades y diferenciadores competitivos que permitan atraer y retener clientes de manera efectiva.
- Planificar la inversión y uso de recursos financieros de forma cuidadosa a través de un presupuesto anual que sea consistente con los objetivos estratégicos de la ferretería, permitiendo una administración financiera efectiva.

REFERENCIAS

- Alvarado, I. M. (2020). *Administración y Planificación Estratégica* . Guayaquil - Ecuador: Instituto Superior Tecnológico EuroAmericano .
- Álvarez, A. B. (2010). Frederick Winslow Taylor y la administración científica: contexto, realidad y mitos. Mexico.
- Araceli García Olivares, R. Z. (1999). *Evaluación del Proceso de Mejora Continua en la Administración*. Santiago de Querétaro.
- Bodemer, K. (1998). La globalización. Un concepto y sus problemas. Hamburgo: Nueva Sociedad.
- Chiavenato, i. (2001). *ADMINISTRACION: Teoría, proceso y práctica*. Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- Chiavenato, I. (2019). *INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN* . México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA. Obtenido de https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3678/1/dokumen.pub_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822%20%283%29.pdf
- Drucker, P. F. (2014). *Administración: Tareas, responsabilidades y prácticas*. México: Grupo Editorial Patria.
- Escobar-Mayorga, D. C., Mora-Aristega, J. E., & Huilcapi-Masacón, M. R. (2017). Gestión administrativa y financiera en el cumplimiento presupuestario de las instituciones públicas. *Polo del conocimiento*, 2(6), 26-41.
- Ferrando, J. M. (2018). *Administración de Empresas: Teoría y Práctica*. Editorial Paraninfo.
- García, J. C. (2003). *La gestión moderna del comercio minorista: el enfoque práctico de las tiendas de éxito*. Esic Editorial.

George, J. C. (2005). *Historia del pensamiento administrativo*. Mexico: Pearson Educación.

Harold Koontz, H. W. (2008). *ADMINISTRACIÓN Una perspectiva global y empresarial*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

Jaime Alberto Beltrán Ríos, J. A. (2018). *Evolución de la Administración*. Medellín - Colombia: Fondo Editorial Universidad Católica Luis Amigó.

Judge, S. P. (2015). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.

Juran, J. M. (2014). *CALIDAD*.

Koontz, H. &. (2018). *Administración: Una Perspectiva Global y Empresarial*. McGraw-Hill Education.

Loguzzo, F. M. (1888). *LAS ORGANIZACIONES Y LA ADMINISTRACIÓN*. Florencio Varela - Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.

Lopez, R. C. (2012). *Proceso administrativo*. México: Red Tercer Milenio.

Marjorie Acosta Véliz, L. S. (2018). *LA ADMINISTRACIÓN DE VENTAS*. ALCOY (ALICANTE): MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA.

Meana Coalla, P. P. (2017). *Gestión de inventarios*. Ediciones Paraninfo, SA.

PLATA, C. A. (2017). *LA ADMINISTRACIÓN Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO*. BOGOTÁ.

Ponce, A. R. (1992). *Administración moderna*. Editorial Limusa.

Robbins, S. P. (2005). *Administración*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Stede, K. A. (2003). *Control de gestión: una perspectiva estratégica para la eficacia organizacional*. Pearson Education.

ANEXOS

Anexo 1 Carta de Aceptación de la Empresa



Babahoyo, 20 de Febrero del 2024

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

En su despacho:

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **FERRETERIA ARROBA "FRANQUICIA DISENSA"** de la Parroquia **LA UNIÓN** del cantón Babahoyo. Por medio de la presente me dirigí a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **GARCIA FAJARDO JOSELY JOHANNA** de la carrera de **COMERCIO REDISEÑADA** de la Facultad Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FERRETERÍA ARROBA "FRANQUICIA DISENSA" DE LA PARROQUIA LA UNIÓN, EN EL PERÍODO 2023** el cual es requerimiento indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo a usted.

Atentamente:



ING. MIRIAM ARROBA DORADO

1206047050

miriam_arroba09@gmail.com

DISENSA ARROBA
Ing. Miriam Arroba
RUC. 1206047050
"LA UNIÓN"




RECIBIDO
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
SECRETARÍA FAFI

22-02-24
FECHA:

08:12
HORA:

Anexo 2 RUC de la Empresa

[Home](#) > [RUC](#) > [Consulta](#)

Consulta de RUC

RUC

1206047050001

Razón social

ARROBA DORADO MIRIAM ISAURA

Estado contribuyente en el RUC

ACTIVO

Actividad económica principal

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.

Contribuyente fantasma

NO

Contribuyente con transacciones inexistentes

NO

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría	
PERSONA NATURAL	GENERAL		
Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial	
SI	NO	NO	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
2014-08-11	2021-08-06		

Anexo 3 Certificado del Antiplagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

JOSELY JOHANNA GARCIA FAJARDO

< 1%
Textos
sospechosos



📁 2% Similitudes (ignorado)
0% similitudes entre comillas (ignorado)
0% entre las fuentes mencionadas (ignorado)
🗨️ < 1% Idiomas no reconocidos
🤖 37% Textos potencialmente generados por la IA (ignorado)

Nombre del documento: JOSELY JOHANNA GARCIA FAJARDO.pdf
ID del documento: 6547ddd7d48396442b9a800aea542306ead8aa89
Tamaño del documento original: 193,64 kB

Depositante: GÓMEZ COSTAÍN DANNY JAVIER
Fecha de depósito: 25/2/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 25/2/2024

Número de palabras: 7292
Número de caracteres: 50.492

Ubicación de las similitudes en el documento:



Anexo 3 MATRIZ FODA

	<i>FACTORES INTERNOS</i>	<i>FORTALEZA</i>	<i>DEBILIDADES</i>
<i>FACTORES EXTERNOS</i>			
<i>OPORTUNIDADES</i>			
<i>AMENAZAS</i>			

Elaborado Por: Garcia Fajardo Josely Johanna

Anexo 4. Entrevista al Gerente

Orden	Cuestionario	Aspectos relevantes
1	¿Cuáles considera que son las fortalezas más destacadas de Ferretería Arroba en el mercado actual?	
2	¿Cuáles son las principales debilidades que identifica en la operación actual de la empresa?	
3	¿Qué oportunidades específicas percibe en el mercado ferretero que podrían beneficiar a Ferretería Arroba?	
4	¿Cuáles son las amenazas más relevantes que enfrenta actualmente la empresa en su entorno competitivo?	
5	¿Cuáles son los procesos administrativos clave que actualmente impulsa en la gestión diaria de la empresa?	

¿Cómo evalúa el estado

6

**actual de los sistemas de
información utilizados para la
gestión interna de la empresa?**

¿Cuáles son los

7

**principales desafíos que
enfrenta el equipo
administrativo en la
coordinación de las operaciones
diarias?**

¿Qué técnicas específicas

8

**considera que podrían
implementarse para fortalecer
la administración interna y
optimizar los procesos en
Ferretería Arroba?**

Elaborado por: Garcia Fajardo Josely Johanna