



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO – OCTUBRE 2018**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TITULÓ DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

Gestión Administrativa en el mercado 4 de Mayo de la ciudad de  
Babahoyo.

**EGRESADO:**

**Jefferson Bolívar Mosquera Murillo**

**TUTOR:**

**Ing. Joffre Miranda Mejia. Ms**

**AÑO 2018**

## INTRODUCCIÓN

En el Ecuador los centros de abastos son instituciones, organizadas y dirigidas por los municipios de la ciudad donde se encuentran establecidas, el proceso del sistema de comercio en nuestro país está formado por tres niveles referentes al desarrollo que consiste en llevar los productos al consumidor final, el primer grado comprende el intercambio entre los centros de abastos y distribuidores mayoristas; el segundo grado entre el distribuidor mayorista y los comerciantes minoristas; el tercer grado entre los comerciantes minoristas y los consumidores finales.

La ciudad de Babahoyo cuenta con cuatro centros de abastos, en los cuales se ofertan diversos productos, dichos establecimientos se encuentran distribuidos estratégicamente en la localidad, realizando sus actividades. El Centro de Abastos, 4 de Mayo, está ubicado en el sector conocido como PJ, en donde se puede evidenciar un sin número de inconvenientes con respecto a la gestión administrativa, la cual no se ha ejecutado como debería aplicarse, afectando directamente a los miembros del establecimiento.

El propósito de este caso de estudio es identificar las causas que generan la mala administración en el Centro de Abasto 4 de Mayo en la ciudad de Babahoyo, al analizar los resultados que se obtuvieron, a través del Método Deductivo mediante la observación

además de otros procedimientos y técnicas implementadas para conseguir la información como son:

Las encuestas y la ficha de observación, donde se adquirió novedades importantes, cuya finalidad es encontrar soluciones que permitan mejorar el desenvolvimiento administrativo para lo cual se utilizó como referencia la sub línea de investigación del Modelo de Gestión Administrativa, la misma que está enfocada la Administración de la institución Centro de Abasto 4 de Mayo en la Ciudad de Babahoyo.

## DESARROLLO

La gestión administrativa en el ámbito laboral, es un tema muy importante porque se utiliza los recursos que posee la organización para cumplir con los objetivos planteados; En esta se realiza la función administrativa como lo son la planeación, organización, dirección y control. La falta de una gestión administrativa provoca que los integrantes de la organización, fracasen en el momento de cumplir alguna función, lo que afecta directamente al desarrollo del establecimiento.

### Administración.

Según (Delgado, 2014), Afirma que la administración trata con el logro de algo específico, expresado como objetivo o meta. El éxito administrativo, por lo general se mide, por el grado hasta el cual se alcanzan los objetivos. “Mientras (Martínez, 2016), manifiesta que “La administración le brinda al profesional una serie de herramientas para que pueda actuar adecuadamente en el ámbito de las organizaciones, lugar donde deben fijarse objetivos, desarrollar planes para alcanzarlos, coordinar esfuerzos y recursos para ello, en particular los recursos humanos (pág. 15).

(Cardona, 2016), menciona que “La administración es un proceso que consiste en planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. Se puede entender que la

administración, es un proceso mediante el cual se maneja de una manera adecuada los recursos, que tiene la organización para poder conseguir los objetivos, que se trazaron desde sus inicios.

Etapa del proceso administrativo.

Dicho proceso se establece en cuatro puntos importantes que cada administrador debe de cumplir. (Emprendepym, 2016)

- 1. Planificación del proceso administrativo:** es un paso importante, el proceso donde se establecen los objetivos o las metas.
- 2. Organización:** es una de las tareas prioritarias que se debe realizar dentro de un proceso administrativo con la prioridad de mejorar las actividades dentro del establecimiento.
- 3. Dirección:** es la base en donde se motiva y dirige al personal de la organización para el cumplimiento de sus objetivos.
- 4. Control:** fase relevante dentro del proceso administrativo en donde se establecen los logros de los objetivos siempre que se administren los recursos que se posee como organización. (Emprendepym, 2016).

Considerando la información recopilada sobre la administración, es imprescindible manifestar que la administración, en las organizaciones, es un proceso que maneja los recursos de una forma idónea para conseguir los objetivos, y alcanzar los beneficios de

las personas que laboran en dicha organización, puesto que es prioritario establecer en este centro de abastos “4 de Mayo” una administración que contribuya positivamente al cumplimiento de las metas, maximizando las utilidades de los comerciantes.

#### Clima laboral.

Según el autor (Bustos, 2012), manifiesta que “Un mal clima laboral constituye un grave obstáculo para la consecución de los objetivos empresariales, siendo además un indicador clave para comprender los problemas y necesidades de los equipos que integran la empresa” (pág. 276). Debido a esto se puede establecer que, un clima laboral debe ser idóneo para que los comerciantes se sientan seguros y mejoren su comportamiento, así se conseguirá un mejor rendimiento lo que maximizara las ventas.

#### Motivación laboral.

(García, Sanz, 2012), la motivación para los empleados en una empresa es aquella fuerza que los motiva a realizar sus tareas y obligaciones. La remuneración muchas veces no es la motivación fundamental en los empleados, por lo general el empleador está en constante espera de recibir incentivos emocionales por parte de sus altos mandos, siendo esto todo aquello que pueda recibir y no tenga que ver con lo económico. La principal fuente de la motivación se trata del incentivo o reconocimiento de su labor por parte de los compañeros y altos mandos (pág. 82). Entonces se debe de motivar a los comerciantes para que mejoren su actitud frente a los diferentes problemas que se presentan en el centro de abastos 4 de Mayo.

## Conflictos Laborales.

Según (Gelabert, 2014), los conflictos laborales “son aquellas situaciones que se suelen presentar en las organizaciones porque mantienen criterios contrarios entre un grupo de personas provocando a que no exista efectividad en la comunicación dentro de la misma”. Mientras que (Lopez, 2013) acota que “el conflicto se produce cuando dos o más individuos o grupos con intereses diferentes defienden los mismos con firmeza y decisión”.

## Comunicación laboral

Los autores (Ganuz A, Mañas R, Grau A, 2015) manifiestan que “el proceso de comunicación comienza cuando surge en un emisor la necesidad o el deseo de transmitir algo, de compartir un mensaje a un receptor” (pág. 47). Por otra parte (Castro, 2016), refiere que -La comunicación organizacional es aquella que las empresas establecen y forma parte de la cultura o de sus políticas. Entonces se debe de mantener una comunicación a diario entre la administración y los comerciantes para compartir sus diferentes puntos de vista y poder solucionar cualquier inconveniente que se presente, en pro de obtener mejorar para el centro de abastos.

## Capacitación

Según (Chivenato, 2011), afirma “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (pág. 322).

Por su parte (Dessler, 2015), se manifiesta asegurando que la capacitación del personal no es más que el “proceso para enseñar a los empleados nuevos o antiguos las habilidades básicas que requieren para desempeñar su trabajo” (pág. 188). La capacitación de los comerciantes, es importantes para incrementar sus conocimientos y que puedan manejar sus productos de la manera adecuado para ofertarlas a sus clientes, logrando así incrementar sus ingresos.

## Satisfacción laboral.

Según (Amorós, 2016) afirma que la satisfacción en el trabajo es una actitud hacia el trabajo de uno; la diferencia entre la cantidad de recompensas que los empleados reciben y la cantidad que ellos consideran que tienen que recibir. La idea que se posee que los empleados satisfechos son más productivos que los que no lo son, ha sido creencia básica de los gerentes por largo tiempo. Es mucha la evidencia que debate esta relación, pues no solamente las sociedades deberían interesarse por la cantidad de vida, es decir por la alta

productividad y adquisiciones de materiales; sino también por la calidad de vida (pág. 18).

#### Seguridad laboral.

Según (Boda, 2018) La seguridad, tanto de las personas como de los documentos y otras pertenencias, es fundamental en el desarrollo de un acto protocolario. En las medidas de seguridad para los ejecutivos o empresarios es necesario tomar una serie de precauciones, sobre todo en países con un elevado índice de inseguridad (pág. 155).

Por su parte (OIT, 2003), se detalla que, " la seguridad en el lugar de trabajo abarca todos los valores, actitudes, normas, sistemas y prácticas de gestión, principios de participación y comportamientos en el trabajo tendientes a crear un entorno laboral seguro y saludable en el que las personas puedan trabajar con un nivel alto de calidad y productividad" (pág. 42). Entonces dentro del centro de abastos 4 de Mayo se debe de brindar la seguridad necesaria para que los comerciantes realicen sus actividades con tranquilidad.

#### Ventas.

Según (Morales, 2014), La actividad de ventas, es la función más importante de la empresa. Hay un dicho que afirma que tú puedes tener la mejor producción, lo mejor en

finanzas, lo mejor en recursos humanos, pero si lo produces no lo vendes no sirve de nada. Por tanto, es muy razonable que el aspecto más trascendente de un negocio sean las ventas y en consecuencia esto proporciona las mayores oportunidades de crecimiento (pág. 3).

El Centro de Abasto "4 de Mayo" fue creado en el año 1998 en la ciudad de Babahoyo en el sector conocido como la PJ, siendo el gestor del proyecto de construcción el Ingeniero Julio Touma, (Consejal de Babahoyo), lo cual se realizó con el fin de reubicar a comerciantes informales, en un lugar cómodo para que puedan desenvolverse en el ámbito comercial. Dos años más tarde el centro de abasto tuvo su apertura por el Señor Alcalde de la "Ciudad de Babahoyo" Jhonny Terán Salcedo, se encargó de la reubicación de cada uno de los comerciantes, que se ubicaban realizando sus actividades en la calle Calderón, donde se efectuaba la llamada feria libre en ese tiempo.

En este centro de abastos se ofertan productos alimenticios como legumbres, frutas, artículos de tienda, y las variedades de carnes, lo cual no cubría con las normas de organización e higiene, que es lo sé que necesita para poder entregar un producto de calidad al cliente, al emprender este nuevo proyecto por la Alcaldía de Babahoyo se pudo facilitar las actividades de comercio de un grupo de personas, que se encontraban realizándolo de manera informal, y antigénica.

En el Centro de Abasto "4 de Mayo" realizan sus actividades los comerciantes el cual está dividido por secciones las cuales son:

Artículos de tienda.

Legumbres y Frutas.

Carnes blancas y rojas.

Mariscos.

Restaurantes.

Estás se encuentran encargan de cubrir con las necesidades; En su estructura también existe un área mayorista, la cual se encarga de proveer a los comerciantes de legumbre y frutas facilitando así el comercio, es la intermediación entre la oferta y la demanda de mercaderías con el objetivo de obtener ganancias.

El centro de abastos, se encuentra situado en un punto estratégico para facilitar la ventas, que se realizan por el sector cabe destacar que existen consumidores que desde otros punto de ubicación geográfica acuden al mercado a realizar sus compras diarias, semanales, quincenales y mensuales, generando ingresos, permite que los comerciantes y usuarios ingresen con facilidad al establecimiento. Es muy conocido por la ciudadanía debido a la oferta diversidad de productos basados en sus marcas, precio es la cantidad de dinero establecida por el fabricante de acuerdo a su costo de producción y su margen de utilidad,

Dentro del centro de abastos 4 de Mayo, se han registrado varios inconvenientes, lo cual se pudo establecer mediante, las encuestas y ficha de observación, que se emplearon durante el periodo de investigación.

El establecimiento presento, un período en donde no se obtuvieron los niveles de ventas adecuados, debido a los conflictos internos entre los comerciantes y administrador del centro de abastos, provocando, pérdidas en sus ventas y ganancias.

Los comerciantes manifiestan que, la administración no realiza el debido control administrativo que cómo son: planificación, organización, dirección y controles dentro del centro de abastos, dichos pasos que conforman el proceso administrativo, cuando se les considera desde el punto de vista sistemático. No realiza, el seguimiento respectivo en la oferta de productos, muchos comerciantes venden productos, que no pertenecen a su sección establecida. Lo cual genera una total desorganización dentro del centro de abasto 4 de Mayo.

La variación de la administración, es una de las causas que se presentan en dicho establecimiento. Por lo cual al existir un ambiente inadecuado para laborar el rendimiento de sus ventas ha disminuido, afectando directamente a los comerciantes minoristas y mayorista. El mercado cuenta con una estructura, que con el paso de los años se ha deteriorado.

La implementación de nuevos comercios ha implicado, que los clientes adopten por comprar sus productos en un lugar más cómodo para ellos. Al tener competencia muy cerca como lo es, un comisariato a pocos pasos del mercado los clientes prefieren realizar

sus compras en el establecimiento que les brindan las facilidades, que no encuentren en la actualidad en el centro de abasto 4 de Mayo.

Los comerciantes se quejan a diario, no existe una administración, que pueda brindarles la solución pertinentes para seguir laborando como en sus inicios, el volumen de sus ventas se han visto afectado y en gran parte de las localidades, se han declarado en banca rota, no han continuado realizado la actividad de comercio, por lo que se genera una serie de incertidumbres en el futuro del centro de abasto. Los comerciantes explican que necesitan un guía para poder sobre llevar todos los problemas, que afrontan a diario y mucho más cuando las ventas son demasiadas bajas.

La administración es aquella que se encarga de manejar los recursos que posee los establecimientos, más aún si estos son públicos, el administrador debe de generar las ideas necesarias, para que la empresa pueda desenvolverse en el medio de una forma adecuada y enfrentar a su competencia. Facilitar las medidas necesarias para el éxito y crecimiento del centro de abasto se deben aplicar las funciones administrativas; En el trascurso de la investigación el factor principal que se presenta para que el establecimiento, no obtenga el rendimiento de ventas deseado proviene de la variación de su administración. Por lo que no cuenta con un administrador de tiempo completo, cada seis meses se cambia al personal, lo que es causas de que no se esté brindado las soluciones necesarias a los problemas que se presentan.

Una administración deficiente como la que se presenta en el Centro de Abasto 4 de Mayo puede, ejercer un impacto negativo entre los comerciantes, los cuales no se sienten con el ánimo de seguir laborando en estas condiciones, además se forma, un alto grado de desmotivación, debido a esto los comerciantes no realizan sus actividades con normalidad dentro de la empresa.

El bajo rendimiento es una de las inconvenientes, que ocasiona la inadecuada administración, por lo cual los comerciantes se quejan entre si y no se lo manifiestan al administrador, la falta de comunicación que existe y puesto que realizando esto no se llega a ninguna solución.

El ambiente interno de la entidad, es muy conflictivo, y en ocasiones se ha llegado a la agresión física, entre su administrador y los comerciantes en base a esto, se puede decir que no existe el respeto, necesario entre ambas partes. Se puede observar la ausencia de los policías municipales en sus horarios de trabajo dentro del centro de abasto "4 de mayo" estas personas son las encargadas de velar por la seguridad y el orden y al no encontrarse realizando sus funciones, se fomenta la inseguridad lo cual se enfoca en los comerciantes y clientes que acuden diariamente a realizar sus compras.

Los horarios de limpieza y de apertura, no son cumplidos como se establecieron, existe la ausencia del personal de aseo del establecimiento, generando molestia en los clientes y comerciantes; Al realizar la investigación se pudo observar que, las tareas de limpieza son efectuadas por los mismo comerciantes facilitándole el trabajo al personal de

limpieza, siendo esto un acto inapropiado, debido que los comerciantes mantienen contacto con productos vulnerables, esto es antihigiénico ante las normas de higiene, las cuales se debería de emplear en centro de abastos 4 de mayo, dicha acción puede ser visto de una manera desfavorable por los clientes en el momento que acuden, a realizar sus compras.

Los problemas han llegado a tal punto de que realizan la recolección de basura en los horarios de almuerzo de los comerciantes. Al no existir un horario establecido por la administración se realiza de una forma la recolección de basura la cual debería de realizarse en las noches, que no existen los consumidores a dicha hora y no perjudica el bienestar y permanencia del centro de abastos 4 de Mayo.

Los comerciantes afirman que el centro de abastos es utilizado por la ciudadanía, como un simple camino de transición de una calle a otra, sin realizar ningún tipo de negociación, provocando cierta incomodidad, otro punto problemático que existe es que no se respeta los reglamentos, niños acompañando a sus padres (comerciantes) en los negocios, lo cual no es permitido ,porque al jugar los niños interfieren con la actividad comercial, deterioran la mercadería he incomodan al comerciante y cliente.

También existe un grupo de niños que se desconoce su procedencia y se encuentran dentro del establecimiento, realizando actividades molestas para los comerciantes y consumidores; Esto se da principalmente en el sector donde existe un comedor causando

un impacto grave en los niveles de ventas del local, por este motivo, los consumidores no se sienten cómodos por el ambiente que provocan los niños.

Una de las anormalidades notorias dentro del establecimiento, es la presencia de animales abandonados por sus dueños, los cuales han hecho del centro de abasto su hogar, al ser animales proveniente de la calle, son agresivos con los transeúntes lo que origina malestar en los clientes y han ocasionado conflictos entre los comerciantes y personas que acuden al centro de abasto, puesto que los comerciantes manifiestan que los animales son los únicos que velan por la seguridad del mercado.

Las consecuencias de que los comerciantes alimenten a los animales ha provocado que, se acostumbren a permanecer en estas instalaciones, lo que facilita aún más su estadía en dicho centro, producto de esto los comerciantes han recibido por parte de la administración un sin números de multas generando conflictos , discusiones entre dichas partes, pero no existe ninguna importancia por parte de la administración para reubicar a estos animales por lo cual los comerciantes aun siendo sancionados con las multas significativas , siguen incurriendo en alimentar a los animales.

Los horarios de entrega mercadería, no son adecuados, debido a que no cumplen con una hora específica y esta se da las 24 horas del día. Esto provoca inseguridad en el centro de abastos 4 de Mayo, en consecuencia de dichos horarios, se han presentado actos ilícitos dentro del mismo esto ha perjudicado directamente a los comerciantes, en cuanto al existir hurto de sus mercaderías, y de sus ganancias, que han realizado durante el día o

semana lo que da lugar a un sin número de quejas hacia la administración, por parte de sus miembros.

Existen personas que tiene más tiempo laborando dentro del establecimiento manifiestan, que anteriores administraciones tenían más capacidades para llevar a cabo los objetivos, existía un ambiente agradable como para comunicarse entre la administración y comerciante, lo que provocaba un buen desarrollo de sus actividades y una buena imagen ante la competencia y los clientes.

El centro de abastos 4 de Mayo, contaba con una estrategia la cual, se basaba en la presencia de una entidad bancaria como lo era Banco Pichincha, en donde la sociedad se acercaba a realizar transacciones financieras, maximizando la económica lo que era muy favorable, para sus comerciantes porque, obtenían niveles altos de ventas. Generando satisfacción a la empresa y sus consumidores hacia que esta se vuelva rentable y sostenible.

Con el pasar del tiempo y las deficientes administraciones, esta entidad bancaria desapareció dando paso al enojo de los miembros del centro de abastos y el abandono de los consumidores, debido a esto no se presentaba, el mismo volumen de ventas y por eso muchas de estos comerciantes cerraron su negocio. Por no poseer las ventas que les ayudaría a cumplir sus objetivos. Un punto que no se ha cubierto por la administración es brindarle la seguridad a los medios de transporte que poseen los comerciantes, no cuentan con un garaje, debido a esto, se han registrado un sin número de robos muchos

de los comerciantes han experimentado la amargar situación de salir de cumplir su jornada de trabajo y no encontrar su medio de transporte, provocando esto nuevamente conflictos internos.

La administración maneja un plan de multas que hacia los comerciantes que ingresen con sus medios de transporte al establecimiento, lo que a simple vista parece injusto, que no se les brinde un lugar seguro guardar sus pertenencias mientras realizan su jornada laboral”.

Se realizó la encuesta a los comerciantes más antiguos del Centro de Abasto 4 de Mayo donde manifestaron, que uno de los problemas principales por el cual la empresa se encuentra en este estado es la mala administración generada en los últimos años debido a la variación del administrador. Mediante la cual se determina, que la administración actual carece de conocimientos, de cómo ejecutarla catalogándola con una calificación de mala por lo cual debería de realizarse reuniones con los comerciantes para saber los problemas que tienen y así poder llegar a solucionarlas en conjunto.

También se pudo determinar que si se implementa una agencia bancaria como la que se estableció en los inicios del centro de bastos 4 de mayo, ayudaría a fomentar más el comercio y rehabilitar la actividad económica lo cual generaría muchas ganancias a los comerciantes.

## CONCLUSIONES

En el Centro de Abasto 4 de Mayo, mediante las encuesta, realizada a los comerciantes y ficha de observación utilizada en el establecimiento, se pudo establecer que la problemática es, la inadecuada administración, lo cual provoca conflictos entre los comerciantes y sus directivos, la inseguridad que viven a diario, y la falta de higiene en el momento de que manejan los productos que ofertan, seguido de un clima laboral inadecuado, entre otros inconvenientes, se puede concluir el presente caso estudio:

La gestión administrativa, no realiza su trabajo, dentro del centro de abastos 4 de Mayo, la de comunicación entre sus miembros, generan conflictos que en muchas veces termina en agresiones físicas. Al no tener una capacitación sobre higiene los comerciantes manejan el producto de una forma no acorde para su venta y consumo. No existe ningún tipo de motivación para que los comerciantes se sientan, reconocidos por los esfuerzos que realizan en el momento de cumplir sus actividades.

En el presente estudio de caso, se identifica un establecimiento, que no realiza los procesos administrativos, que las actividades comerciales, han tenido una disminución en la actualidad, debido a la competencia, no se les brinda a los comerciantes, las alternativas necesarias para poder ofertar los productos, obteniendo como resultado, insatisfacción de los comerciantes y la disminución de sus ventas e ingresos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Amorós, E. (19 de Junio de 2016). Comportamiento Organizacional. *Issuu recuperado en: [https://issuu.com/waltersilva04/docs/comportamiento\\_organizacional-eduar](https://issuu.com/waltersilva04/docs/comportamiento_organizacional-eduar)*, 18. Obtenido de [https://issuu.com/waltersilva04/docs/comportamiento\\_organizacional-eduar](https://issuu.com/waltersilva04/docs/comportamiento_organizacional-eduar)
- Boda, M. M. (2018). *Protocolo empresarial*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Bustos, G. (2012). Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones. En G. Bustos. Madrid: Diaz de Santos.
- Cardona, C. R. (2016). *Fundamentos de administración*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Castro, A. (2016). *Manual practico de comunicación organizacional*. Colombia: Verbum "2da Edición.
- Chivenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mexico: Mcgraw-Hill.
- Delgado, M. S. (2014). *Administración I*. Mexico: Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/reader.action?docID=3229038&query=ADMINISTRACI%C3%93N>
- Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos. Decimacuarta Edición*. España: Pearson Educación 6.
- Emprendepym. (2016). *Emprendepym*. Obtenido de Emprendepym.NET: <https://www.emprendepyme.net/etapas-del-proceso-administrativo.html>
- Ganuz A, Mañas R, Grau A. (2015). *Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección*. España: Paraninfo S.A.
- García, Sanz. (01 de Enero de 2012). La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas. En *La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas obtenido de La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas*

variables:<https://www.mysciencework.com/publication/show/d095e8550ace8357ee535296716879> (pág. 82). Obtenido de La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas obtenido de La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables:<https://www.mysciencework.com/publication/show/d095e8550ace8357ee535296716879>:

<https://www.mysciencework.com/publication/show/d095e8550ace8357ee535296716879>

Gelabert, M. P. (2014). *Gestión de personas (6ª ED.): Manual, para gestión del capital humano en las organizaciones*. ESIC Editorial.

Lopez, V. (2013). *Medición laboral*. Madrid: DYKINSON, S.I.

Martínez, V. (2016). *Administración de lo simple a lo complejo*. Buenos Aires: Pluma Digital Ediciones.

Morales, V. T. (2014). *Administración de Vntas*. Mexico: Grupo Editorial Patria.

OIT. (2003). *Actividades normativas de la OIT en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo*. Suiza: Primera edición.

**ANEXOS**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZA E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA Y GESTIÓN EMPRESARIAL**



**FORMULARIO DE ENCUESTAS EFECTUADAS A COMERCIANTES**  
**DEL**  
**CENTRO DE ABASTO "4 de Mayo"**

1. **¿Cree usted que la actual administración del Centro de Abasto 4 De Mayo está cumpliendo con sus obligaciones?**

SI

NO

2. **¿Cree usted que la administración del Centro de Abasto 4 mayo tiene una buena comunicación?**

SI

NO

3. **¿Cómo califica la administración del Centro de Abasto 4 de mayo?**

Buena

Regular

Mala

4. **¿Cree usted que se debería de implementar un programa para acoger a los animales que habitan en el Centro de Abasto 4 de Mayo?**

SI

NO

5. **¿Cuánto ayudaría una entidad bancaria dentro del mercado para revivir el comercio?**

Mucho

Poco

Nada

6. **¿Debería la administración realizar reuniones semanales con los comerciantes para conocer sus inquietudes?**

SI

NO

7. **¿Cree usted que debe ser capacitado sobre la higiene, que debe de tener al manejar los alimentos?**

SI

NO

8. **¿La administración debería de realizar un seguimiento y control de la comercialización de productos por las distintas secciones que existe en el Centro de Abasto 4 de mayo?**

SI

NO

9. **¿Cree usted que la nueva administración debe de dialogar con el personal de limpieza y seguridad para que cumplan con sus horarios de trabajo?**

SI

NO

10. **¿Si el administrador cumpliera sus funciones en el Centro de Abasto 4 de Mayo incrementarían las ventas?**

SI

NO



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZA E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA Y GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL**  
**FICHA DE OBSERVACIÓN**



**CENTRO DE ABASTO “4 de Mayo”**

N°	ACTIVIDAD	INDICADORES					OBSERVACIÓN
		MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	
1	Administración cumpliendo funcione se la considera como:	X					
2	La “Comunicación laboral” entre el personal que la labora en el Centro de Abasto es:	X					
3	Las Ventas que se realizan se las puede definir como:		X				
4	En qué estado de capacitación se encuentran los comerciantes:	X					
5	La estructura y higiene son consideradas como:	X					