



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2019 – MARZO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Gestión administrativa de la ferretería “El Ahorro”

EGRESADA:

Alicia Maribel Erazo Vargas

TUTOR:

ING. Franklin Morales Reyna MAE.

AÑO 2020

ÍNDICE

RESUMEN	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	3
DESARROLLO	5
CONCLUSIONES	17
BIBLIOGRAFÍA	18
ANEXOS	19
Anexo 1. Encuesta al propietario de la Ferretería “El ahorro” del cantón Montalvo	19

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es un grupo de acciones, normas y procedimientos que facilitan el uso del recurso financiero, humano y material de una organización, con la finalidad de lograr los objetivos planteados por la alta gerencia. La gestión administrativa es un elemento esencial en las empresas. Porque permite el normal desarrollo de las actividades diarias de los empleados y trabajadores, para conseguir con el menor uso de los recursos los objetivos empresariales.

La ferretería “El Ahorro” del cantón Montalvo es un negocio familiar de origen comercial, inicia su actividad en agosto del 2016, posee una línea de productos para la venta de materiales de ferretería en general, tiene 3 años participando en el mercado, su relación comercial es directa con el cliente, esta ferretería ofrece productos de marcas reconocidas, esta microempresa se centra básicamente en satisfacer la demanda que tienen los ciudadanos sobre productos de construcción.

El presente caso de estudio se procedió a realizar con la finalidad de comprender los problemas de índole administrativo que presenta la ferretería “El Ahorro”, y que no le han permitido desarrollarse eficientemente sus actividades, dando lugar a la posibilidad de que la ferretería se enfrente a problemas financieros al no tener las ventas suficientes para poder mantener el negocio en marcha, por lo cual se trata de contestar ¿Cuáles son los factores que afectan la gestión administrativa de ferretería “El ahorro”? ¿Cuáles son los problemas fundamentales que se presentan en la ferretería “El ahorro”?

La metodología que se aplicó fue cualitativa con el fin profundizar las opiniones y obtener información detallada, el tipo de investigación es descriptiva lo que permite describir de manera lógica el problema de la ferretería “El ahorro”, el método de investigación es el deductivo por que se partió de la revisión de teorías y afirmaciones para poder llegar a las

conclusiones generales del caso. La técnica que se utilizó fue la entrevista dirigida al propietario, con la finalidad de conocer sus opiniones sobre la problemática del caso.

La sub línea de investigación de la carrera en la que se respalda el trabajo del caso de estudio es el Modelo de Gestión Administrativa, debido a que se enfoca en el logro de los objetivos organizacionales, los procesos administrativos y los factores que inciden en la correcta marcha de la ferretería “El ahorro” y en el mejoramiento de su competitividad dentro del mercado de la ciudad de Montalvo.

DESARROLLO

La gestión administrativa es un proceso que permite en todas las organizaciones el correcto desenvolvimiento de sus actividades, respetando el uso medido de sus recursos con la finalidad de lograr resultados satisfactorios para la administración, para que esto ocurra se debe de contar con un profesional que lleve los procesos administrativos en la empresa de manera coordinada tratando de sobrellevar los inconvenientes que se presente en el transcurso del tiempo con la mayor rapidez y confiabilidad.

La gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto. Se basa en cuatro principios fundamentales; el orden es el primero, según cada trabajador debe ocupar el puesto para el cual está capacitado. La falta de orden conlleva a un trabajo menos eficiente y al uso incorrecto de los recursos. El segundo principio es la disciplina; dentro de la gestión administrativa la disciplina es un aspecto importante, ya que las normas y reglas deben ser cumplidas y respetadas por todos. (Si Corvo, 2018, pág. 1)

Un problema que se presenta en ferretería “El ahorro” está determinado porque que los procesos de gestión no se realizan de manera correcta perjudicando el desenvolvimiento efectivo de las funciones de la empresa, estos es la planeación, organización, dirección y control los cuales son los que deben permitir la consecución de los objetivos empresariales y el buen desempeño de sus trabajadores,

Un proceso administrativo se da como un flujo continuo y conectado de actividades de planeación, dirección y control, establecidas para lograr el aprovechamiento del recurso humano, técnico, material y cualquier otro, con los que cuenta la organización para desempeñarse de manera efectiva. Este conjunto de actividades, está regido por ciertas reglas o políticas empresariales

cuya finalidad es reforzar la eficiencia en el uso de dichos recursos. Es aplicado en las organizaciones para lograr sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. La labor de los administradores y gerentes en este sentido es importante, se dice que el desempeño de los mismos se mide conforme el cumplimiento del proceso administrativo. (Riquelme, 2019, pág. 2)

Como se puede notar en lo anteriormente citado la gestión administrativa permite por medio de la buena coordinación de los procesos administrativos la consecución de las metas empresariales, en esto hay que tener en cuenta que estos procesos con un flujo continuo, por lo tanto, es muy importante que exista un encargado de velar porque esto ocurra en la empresa.

En el caso de la ferretería “El ahorro” quien dirige el negocio es el propietario, quien no posee la instrucción necesaria a nivel educativo superior para poder llevar a cabo estos procesos, tan solo dirige el negocio de manera empírica sin tener en cuenta que en la actualidad la dirección de un negocio es muy importante para su desarrollo en el mercado, especialmente en el ferretero que es muy competitivo.

Un gerente es una figura clave dentro de una organización, empresa o institución. Esta persona se encarga de la coordinación de toda la compañía o bien de una parte de ésta. Al primero de estos gerentes se lo conoce como gerente general mientras que si el gerente es el encargado de la coordinación de sólo un área de la organización se le conoce como gerente de operaciones, de producción, de logística, de recursos humanos, etc. La meta principal de un gerente es que se cumplan los objetivos de la empresa, utilizando o regulando los recursos humanos y materiales que posee y reduciendo al mínimo posible

la inversión monetaria sin reducir la calidad del producto o servicio que ofrezca la compañía. (Uriarte, 2019)

De lo señalado anteriormente se deduce que el escaso conocimiento del propietario limita el desarrollo de la ferretería, entendiéndose que los conocimientos surgen de lo aprendido en los diferentes niveles de educación que una persona haya recibido, para ello es necesario aprender administración o contabilidad para el buen funcionamiento de un negocio por más pequeño que este sea, debido a que en la actualidad la competencia por ganar clientes es muy intensa y se trabaja con los recursos que se tiene a la mano.

En la ferretería “El Ahorro” existe un solo colaborador, el propietario del negocio no ha contratado más debido a la poca capacidad de pagar al nuevo personal, la sobrecarga de trabajo conduce al agotamiento físico e intensifica el estrés y por ende la desmotivación laboral se ve reflejada al momento de la atención al cliente, esto trae como consecuencia la baja rentabilidad del negocio, para que un colaborador rinda debe tener condiciones adecuadas en su trabajo.

El estrés laboral es uno de los problemas de salud a los que se está prestando mayor atención. Esto se debe, fundamentalmente, a que cada vez conocemos más sobre la magnitud e importancia de sus consecuencias. Gestionarlo o prevenirlo nos ayudará a mantener un adecuado nivel de salud, tanto mental como físico. En el trabajo de algunos colectivos es el estrés, tal vez, el trastorno psicológico que más afecta su salud, provocando alteraciones y disfunciones que repercuten tanto en los trabajadores como en el funcionamiento de la empresa. Desde aspectos ambientales, como el ruido; hasta factores interpersonales, como la relación con los compañeros, o la falta de conciliación entre la vida personal y la laboral, pueden ser clasificados

como fuentes inagotables de estrés para muchos empleados. (Izquierdo, 2019, pág. 1)

Como se puede observar el estrés laboral perjudica enormemente en buen desarrollo de las actividades, debido a que los empleados no pueden realizar sus actividades de la forma correcta, se sienten cansados y desmotivados, en el caso de la ferretería “El ahorro” al contar con un solo empleado para la atención y al existir momentos en que la presencia de clientes es mayor esta sobrecarga llega a que ocurran problemas al no ser atendido con la rapidez que se merecen y se sienten insatisfechos por el trato recibido.

La satisfacción laboral juega un papel de primer orden en el rendimiento de los trabajadores, y, en consecuencia, tiene un impacto en los resultados empresariales. Los departamentos de Recursos Humanos deberían basar sus políticas y actuaciones sobre este axioma tratando de evitar las causas de insatisfacción en el trabajo, para lograr una plantilla motivada y comprometida con los objetivos de la empresa, y que favorezca la competitividad de la misma. Por lo tanto, la insatisfacción y la falta de oportunidades marcan el mercado laboral convierten a un gran número de trabajadores en “trabajadores zombies”, que van a trabajar como consecuencia de una rutina que los consume inexorablemente, y ven mermada su capacidad de disfrute por el desgaste a que están sometidos en sus puestos de trabajo, fruto de la insatisfacción que les provocan sus condiciones laborales. (García, 2015, pág. 1)

Observando lo anterior se puede tener una visión más amplia de cuanto influye en las organizaciones la satisfacción laboral de los empleados, esta satisfacción no solo es por estar bien remunerado o por tener bonificaciones, sino también por la carga de trabajo, estrés y cualquier otro factor que pueda afectar su rendimiento, en ferretería “El ahorro”, los clientes

que se sienten insatisfechos no regresan a comprar nuevamente y esta insatisfacción es comentada a posibles clientes de la ferretería, haciendo aún más difícil captar nuevos clientes.

También es notorio que en la ferretería “El Ahorro” no posee una persona que tenga los conocimientos suficientes y necesarios sobre el manejo de la contabilidad y los inventarios, puesto que el propietario es quien realiza este rol, lo cual posee conocimiento básico para desempeñar dicha función, cabe señalar que es de suma importancia que el propietario contrate un colaborador profesional para que tenga información real y veras sobre el manejo de sus ingresos y egresos, logrando de tal forma el desarrollo eficaz y eficiente de su ferretería.

El manejo de inventarios es un proceso clave en la gestión estratégica de la organización en su conjunto, tanto desde el punto de vista de servicio al cliente como en la producción y por ende en los resultados financieros. Un sistema de control de inventario es el mecanismo (proceso) a través del cual una empresa lleva la administración eficiente del movimiento y almacenamiento de las mercancías y del flujo de información y recursos que surge a partir de esto. Al contar con un sistema para gestionar tu inventario te encontrarás con dos agentes importantes de decisión que son: la clasificación del inventario y la confiabilidad en los registros, es decir, es tan importante saber qué cantidad tienes en existencia como el tener bien identificados cada uno de los productos que manejan en tu empresa. (Castro, 2015, pág. 2)

El manejo de inventarios en un negocio es muy importante debido a que depende de la óptima aplicación de los métodos y técnicas de manteniendo de inventario, que los productos van a estar en el momento de ser requeridos para su venta, así ismo la persona a cargo debe de tener los mínimos conocimientos sobre inventarios para poder realizarlos, en ferretería “el

ahorro” no se cuenta con este empleado que permita mejorar los procesos de inventarios y satisfacer a los clientes en sus pedidos oportunamente.

Un problema que causa malestar en la ferretería “El Ahorro”, es que el local es muy pequeño de espacio, debido a que no hay suficiente amplitud los cartones de mercadería se encuentran en los pasillos, también las perchas se encuentran llenas y hay peligro de que una de estas se desplome y cause un accidente laboral, el colaborador no puede transitar por el pasillo de forma libre sin preocupación de que vaya a tropezar algún producto que se encuentre en el pasillo.

El espacio físico está relacionado con la proxemia, o estudio de las distancias corporales entre las personas dependiendo de su grado de afinidad y confianza, el contexto laboral u otros factores a tener en cuenta. En el trabajo contar con un espacio físico suficiente es fundamental para desarrollar al cien por cien tus capacidades y rendir con una productividad elevada. La comodidad es un precepto básico para gestionar tu salud mental como trabajador. Un empleado feliz y motivado tiene niveles mucho más altos de productividad que inciden positivamente en tu empresa. Por tanto, no existen unas distancias proxémicas infalibles y extrapolables a todo el mundo, sino que debes aplicar aquellas con las que te sientas más seguro y confortable para desenvolver tus tareas. (Servis, 2016, pág. 1)

El espacio físico en los negocios que se dedican a las ventas y que deben tener perchas para colocar sus productos es muy importante, de esto depende que las actividades de venta se realicen con rapidez al poder encontrarlos con facilidad para su entrega, en ferretería “El ahorro” al no tener un espacio adecuado las actividades que realiza el empleado son muy riesgosas al momento de transitar y de buscar los materiales requeridos, esto también debido a que no están distribuidos por áreas sin o todo en conjunto.

Cada sector de actividad utiliza para el almacenaje de mercancías diferentes equipos de manipulación y soluciones específicas de almacenamiento con el fin de reducir costes y conseguir una mayor eficacia en el proceso de almacenaje; desde que se reciben los productos por parte de los proveedores hasta que los pedidos son servidos para enviárselos a los clientes. El objetivo principal de la logística de almacenamiento consiste en ubicar las mercancías de la forma más adecuada reduciendo costes. Para ello, es necesario programar un flujo de mercancías y en la organización del almacén se establecen varios objetivos. La actividad específica del almacenaje de mercancías consiste en ubicar las mercancías en las zonas destinadas a depósito y conservación. (Noega, 2016, pág. 1)

Como se puede observar el espacio físico ofrece a las empresas la capacidad de gestionar sus productos de una manera eficiente y efectiva para poder dar la agilidad del caso a sus empleados al momento de seleccionar los productos que el cliente requiere, esto conlleva a que dentro de las organizaciones sea más productivo cada empleado. En ferretería “El ahorro” el poco espacio dificulta todo este proceso de venta, ocasionando que los clientes se sientan desatendidos y olvidados al momento de comprar.

Esta situación en la ferretería “El ahorro” provoca que se formen colas de espera al momento de llegar clientes que, aunque no son demasiados, el contar con un solo empleado y no tener las mercaderías bien ubicadas hace más evidente este problema, lo que conlleva a que muchos clientes busquen una nueva alternativa y se dirijan a la competencia a adquirir los productos requeridos, esto es factible debido a que los productos que venden las ferreterías por lo general son de igual calidad y presentación.

La teoría de colas es el estudio matemático del comportamiento de líneas de espera. Esta se presenta, cuando los "clientes" llegan a un "lugar" demandando

un servicio a un "servidor", el cual tiene una cierta capacidad de atención. Si el servidor no está disponible inmediatamente y el cliente decide esperar, entonces se forma la línea de espera. Una cola es una línea de espera y la teoría de colas es una colección de modelos matemáticos que describen sistemas de línea de espera particulares o sistemas de colas. Los modelos sirven para encontrar un buen compromiso entre costes del sistema y los tiempos promedio de la línea de espera para un sistema dado. (Moreno, 2018, pág. 1)

Como se puede tener presente las colas de espera en las empresas que venden productos directamente a los clientes finales es un factor que influye de manera significativa en la satisfacción de los consumidores, y, que en muchos casos son la causa de que algunos de los clientes actuales de una empresa dejen de comprar de manera recurrente y busquen nuevas empresas para adquirir lo que necesitan, este es el caso de ferretería "El ahorro" que ha perdido clientes por lo que esto está afectando sus ventas.

Otro de los problemas presentados en la ferretería "El ahorro" es que no cuenta con la planificación definida, es decir su ideología empresarial no está plasmada en la visión, misión, valores o principios organizacionales que de un rumbo específico el cual seguir para alcanzar los objetivos de la empresa, los empleados al no saber estos elementos de planificación trabajan a diario solo desarrollando actividades sin saber hacia dónde se debe seguir, por lo tanto seguirá en el mismo lugar sin tener un crecimiento constante.

La misión, visión y valores de una empresa son las bases de la cultura de ésta, son en lo más profundo lo que hace que se tomen unas decisiones u otras, dotan de identidad a la organización, alinean la motivación y el enfoque de los colaboradores en una dirección unificada. El hecho de tener enunciada la misión, la visión y los valores de tu empresa también ayudan a fomentar el sentido de pertenencia, ya que de esta manera los que forman parte de la

organización, los pueden hacer suyos y sentir que orientan sus esfuerzos hacia un objetivo mayor que los individuales. Es importante dedicar un tiempo a la reflexión de nuestra misión, visión y valores antes de lanzarnos a crear políticas de actuación y estrategias, ya que las decisiones que tomemos, serán más acertadas si tienen una base sólida y si todos en la empresa entiende perfectamente a qué nos dedicamos, cómo lo hacemos y a dónde queremos llegar. (Rosas, 2017, pág. 2)

Las empresas deben de dedicar tiempo al desarrollo de su base de cultura como base para sustentar todo crecimiento económico, de no hacerlo se está incurriendo en un error que probablemente se notaran en corto tiempo y que afectara a la empresa en todos los ámbitos, en ferretería “El ahorro” el desconocimiento por parte del propietario de asuntos administrativos ha hecho que quede de lado todo proceso que favorezca de cualquier modo, la toma de decisiones correctas.

Así mismo un problema que se presenta es que ferretería “El ahorro” es que no se realiza un seguimiento del producto desde que es comprado hasta que sale en venta a los clientes finales, por lo que es difícil saber que productos se venden más, o cuál de ellos esta pronto a caducar, por lo que se hace muy difícil el desarrollo de las actividades y la toma de decisiones en cuanto a diversificar los productos y de cuales se debe de dejar de comprar porque su venta es muy poca.

Uno de los problemas más comunes en una ferretería es poder entender dónde están los productos que adquirimos. Es decir, desde la compra hasta la contabilidad. Además, es sumamente complicado saber que productos se venden más, o la caducidad de algunos productos, así como la utilidad que nos genera cada uno de estos. Lo peor que le puede pasar a un negocio ferretero es negar mercancía, tener ganchos vacíos o que no se encuentre la mercancía

dentro del gran almacén requerido. Al contar con una gran cantidad de productos es sumamente complicado poder tener a la mano los costos y descripciones de cada artículo. En el caso de contar con venta de mostrador hacer una cotización se vuelve una tarea sumamente complicada y con alto grado de error. (Castillo, 2018)

Como se observa en lo señalado anteriormente las empresas deben de tener un conocimiento exacto de todos los productos que oferta, de cómo ingresan y cuando salen para poder tener un mejor informe de ventas, y así diferenciar a quienes de ellos se les debe de dar mayor atención para mejorar la situación económica de la empresa; de otro modo se puede llegar a perder más clientes al no contar con un stock variado de productos solicitados con mayor frecuencia.

Otro problema que se presenta en la ferretería “El ahorro” es la falta de capacitación para el empleado, la empresa no realizado una planificación en este aspecto, lo que provoca que al no tener conocimientos de cómo llevar procesos de inventarios, almacenaje de mercaderías, atención al cliente, se vuelva un problema específico que afecta el desarrollo de las actividades del empleado y que desemboca en que las ventas de la ferretería se vean disminuidas cada día.

La importancia que ha ganado la capacitación es clave para la supervivencia y desarrollo de las empresas, porque cada vez más se requiere de personal que conozca “lo último” en los aspectos relacionados con sus actividades diarias. En pocas palabras, capacitar implica proporcionarle al trabajador las habilidades y conocimientos que lo hagan más apto y diestro en la ejecución de su propio trabajo. Tiempo atrás esta palabra no se utilizaba mucho, hoy en día las organizaciones han apostado a este factor para sacar lo mejor d cada persona, con esto se amplía el área de recursos humanos que son los

encargados de planear las capacitaciones de la mejor manera y adecuadas a cada área que se va a desarrollar, no se puede capacitar igual a una persona que va a un puesto directivo a una que va por uno de contabilidad, de ahí la importancia que desde revisar el perfil del candidato tomar en cuenta todos los factores. (Macías, 2016, pág. 2)

Como se puede observar la capacitación en las empresas ayuda a que los empleados puedan desarrollar sus actividades de mejor manera, coadyuvando a la consecución de los objetivos de la organización, las capacitaciones deben de ser planificadas para que den los mejores resultados de lo contrario no servirán para lo que se las eligió, en la ferretería “El ahorro” la nula capacitación de su empleado no ha permitido que las actividades las realice con agilidad y de acuerdo a normas establecidas.

Además, existe otro problema que afecta la ferretería “El ahorro” que es la motivación que se le da al colaborador, debido a que por ser un solo empleado no se le da ningún tipo de reconocimiento por la labor que realiza, algunas veces hasta después de su horario normal de trabajo, lo que hace que el empleado se sienta desmotivado y falta de ánimos para desempeñarse con eficiencia en las labores diarias que, aunque en muchos casos sean repetitivas necesitan de concentración y habilidad.

La motivación laboral es un factor que debe formar parte del día a día entre los empleados. A la hora de llevar a cabo un trabajo supone un cambio cualitativo, pero también una forma de mantener un ambiente agradable y proactivo. Uno de los beneficios más importantes de la motivación laboral es el compromiso. Cuando los empleados están satisfechos y productivos en el trabajo se sienten más comprometidos con la empresa. La motivación en las empresas no siempre cuenta con el nivel deseado, pero siempre puedes mejorar y realizar acciones para conseguirlo. (Spain, 2019, pág. 2)

La motivación en los empleados es importante debido a que garantiza en cierta manera que los trabajos que se realicen se hagan con la mayor predisposición posible buscando que los objetivos tanto personales como organizacionales se cumplan, en la ferretería “El ahorro” de no promover un proceso más dinámico de motivar a los colaboradores que por el momento es uno pero que con el tiempo y crecimiento pueda aumentar, caerá en un desbalance al no encontrar respuesta en sus empleados al momento de realizar sus tareas adecuadamente.

Si bien una organización nace para cumplir con determinados objetivos, los cuales se denominan objetivos organizacionales, también las personas que ingresan a trabajar a la organización tienen los propios: mantenerse en su lugar de trabajo, crecer laboral o profesionalmente, etc. Estos objetivos se denominan individuales y se vinculan directamente con las necesidades más profundas que tenemos como humanos. La intención es que el ingresante a una organización comparta los objetivos organizacionales, es decir, que mediante el alcance de los mismos puede satisfacer sus objetivos individuales. Caso contrario, se entra en una clara zona de conflictos, malestar, desagrado y frustración. (UNC, 2019, pág. 1)

CONCLUSIONES

Luego de haber aplicado la entrevista correspondiente se pudo obtener información, la cual se concluye que:

La gestión administrativa de la ferretería se encuentra deteriorada, debido a que no posee un personal netamente calificado que administre el manejo de la contabilidad y sus inventarios.

El propietario tiene conocimientos necesarios, de tal manera llevando el manejo de la empresa de manera empírica, por lo que mantiene ciertos inconvenientes al momento de tomar decisiones.

Se evidencio la carencia de contratación de personal, el propietario de la ferretería posee un solo colaborador, que no se abastece a despachar los insumos requeridos por el cliente, dando lugar a quejas de los clientes.

Se constató que los productos no se encuentran debidamente organizados en los mostradores, la presentación de los productos no es la adecuado lo que dificulta el buen desempeño del trabajador.

Además, se concluye que en la ferretería el ahorro durante el tiempo que lleva funcionando, no ha realizado ningún tipo de estrategia de marketing, de tal modo que el ritmo de venta va disminuyendo.

BIBLIOGRAFÍA

- Castillo, R. (10 de 01 de 2018). *Castillo y Contadores*. Obtenido de <https://castillocontadores.mx/resolver-problemas-de-ferreteria/>
- Castro, J. (24 de 06 de 2015). *Corponet*. Obtenido de <https://blog.corponet.com.mx/mejores-practicas-en-manejo-de-inventarios-infografia>
- García, M. (19 de 02 de 2015). *Tu Coach*. Obtenido de <https://tucoach.eu/causas-y-efectos-de-la-insatisfaccion-en-el-trabajo/>
- Izquierdo, F. (17 de 05 de 2019). *Fundación Española del Corazon*. Obtenido de <https://fundaciondelcorazon.com/corazon-facil/blog-impulso-vital/2499-estres-laboral-no-dejes-que-entre-vida.html>
- Macías, C. (30 de 03 de 2016). *Utel*. Obtenido de <https://www.utel.edu.mx/blog/dia-a-dia/retos-profesionales/capacitacion-y-desarrollo-personal/>
- Moreno, L. (7 de 02 de 2018). *Investigación de Operaciones*. Obtenido de <http://invoperacioneslu.blogspot.com/p/teoria-de-colas-o-linea-de-espera.html>
- Noega. (05 de 10 de 2016). *NoegaSystems*. Obtenido de <https://www.noegasystems.com/blog/almacenaje/almacenaje-de-mercancias>
- Riquelme, M. (19 de 03 de 2019). *Web y Empresa*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>
- Rosas, A. (09 de 07 de 2017). *Mejora tu empresa*. Obtenido de <https://mejoratuempresa.es/que-es-mision-vision-y-valores-de-la-empresa/>
- Servis. (26 de 05 de 2016). *Servis Group*. Obtenido de <http://tuespaciovende.servisgroup.es/gestionar-espacio-fisico-entorno-laboral/>
- Spain. (17 de 09 de 2019). *UP Spain*. Obtenido de <https://www.up-spain.com/blog/la-motivacion-laboral-que-es-y-como-implementarla/>

UNC. (14 de 11 de 2019). *Universidad Nacional de Colombia*. Obtenido de <http://aotgu.eco.catedras.unc.edu.ar/sistemas-de-organizacion-y-contexto/un-sistema-abierto/objetivos-organizacionales/>

Uriarte, J. (02 de 07 de 2019). *Características*. Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/gerente/>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta al propietario de la Ferretería “El ahorro” del cantón Montalvo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL Y COMERCIO



1. ¿Usted posee conocimientos sobre administración de empresas o algo similar?

2. ¿Cómo considera usted la gestión administrativa de la ferretería el ahorro?

3. ¿De qué manera se lleva a cabo el control de inventario?

4. ¿Cuáles son las funciones principales que usted desempeña?

5. ¿Cuántos empleados trabajan en la ferretería?

6. ¿Qué tanto cree usted que conoce sobre el manejo del sistema contable de la ferretería?

7. ¿Cómo considera usted el espacio físico de la ferretería el ahorro?

8. ¿Alguna vez usted ha aplicado una estrategia de marketing?
