



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

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Gestión administrativa en la Ferretería Romero en la parroquia Isla de Bejucal del
cantón Baba.

EGRESADA:

Karla Mercedes Soto Mera

TUTOR:

DR. Darwin Fabian Toscano Ruiz

AÑO 2020

Introducción

El señor Gustavo David Romero Herrera decide crear un negocio familiar, denominado Ferretería Romero, en la Parroquia Isla de Bejucal, Cantón Baba, Provincia de Ríos, ubicada en la calle Independencia y 1era Transversal, inició sus actividades comerciales en octubre del 2001, empresa que se dedica a la 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.

La Ferretería Romero es una empresa que viene trabajando desde 18 años, sin embargo, en el último año se ha evidenciado problemas en manejo del área administrativa, por no considerar el factor organizacional; también existe un ambiente informal en el desarrollo de las actividades diarias del negocio, además carece de la descripción de funciones que cada empleado debe ejercer esto ocasiona trabajos repetidos. La gestión administrativa es un aspecto clave para realizar con eficiencia las tareas de una organización y así alcanzar las metas propuestas, utilizando las cuatro funciones básicas de la administración que son: planificar, organizar, dirigir y controlar.

El objetivo fundamental del presente caso de estudio es analizar la gestión administrativa de la Ferretería Romero e identificar los problemas que se desarrollan en esta empresa al momento de ejecutar su administración, este guarda relación con la sublínea de investigación de Modelo de Gestión Administrativa, que permite demostrar los problemas de planeación que afectan el alcance de los objetivos y metas propuestas por la

Ferretería, también tiene una gestión inadecuada sobre el control de inventarios, que genera clientes insatisfechos por no poder cumplir con sus demandas en tiempo y forma, también afecta directamente a las utilidades.

Los tipos de investigación que se utilizan en el proceso investigativo son la modalidad bibliográfica, de campo y descriptiva; es documental por la recolección de información citada en libros, de campo porque el estudio se desarrolló en el lugar de los hechos a través de la investigación descriptiva para analizar y detallar diversas situaciones que surgen dentro de la Ferretería Romero, el instrumento idóneo para recaudar la información correcta es la técnica de la entrevista, compuesta de preguntas claves para el dueño y los colaboradores del negocio, para descubrir los principales factores que influyen en la problemática.

Es importante mencionar que las técnicas de recopilación de información acerca de la gestión administrativa que ejecuta el gerente propietario de la Ferretería "Romero", entrevista direccionada a sus empleados y al propio administrador permite obtener resultados claves, relacionados con el objetivo planteado de la investigación, los trabajadores expresaron su criterio y las dificultades que presenta la organización.

Desarrollo

La Ferretería Romero es una empresa comercial dedicada a la compra-venta de objetos y herramientas de carpintería, cerrajería, bricolaje, y herrería, como tornillos, clavos, pernos, cerradura, alambre, también materiales para construcción como cemento, palas, hierro, serruchos, martillos. Este negocio para la comercialización utiliza varias líneas de productos con marcas reconocidas y en crecimiento con precios cómodos, cabe señalar que es la única empresa con muchos años de experiencia en el área dentro de la parroquia Isla de Bejucal del cantón Baba.

La realización del presente estudio de caso es con la intención de hacer un análisis profundo de la calidad de los procesos administrativos que gestiona el gerente propietario de la Ferretería Romero y describir los problemas que ocasiona una inadecuada gestión administrativa en dichos procesos, conocer el grado de eficiencia. Como toda microempresa familiar tiene varios problemas que corresponde al nivel de administrativo. Es normal que cuando una persona quiere emprender un negocio no se plante la cultura organizacional idónea, su objetivo principal es capturar clientela y crecer, es decir cumplir la famosa filosofía de ganar-ganar, con el objetivo de inventar un bien mutuo, donde el cliente y el vendedor obtengan un beneficio.

En la actualidad la Ferretería Romero aun no dispone de una misión, ni visión, ni valores organizacionales establecidos, sin embargo, si tiene la idea de lo que desea brindarle a sus clientes y de lo que quiere ser en un futuro, pero da lugar que surja la competencia con

nuevas estrategias de ventas y captación del cliente. La Ferretería Romero es una empresa reconocida por sus precios y variedad de productos de calidad para los clientes de la parroquia Isla de Bejucal.

No disponer de una cultura empresarial visible provoca confusión en sus colaboradores porque desconocen el futuro de la empresa, sobre quién es y hacia dónde se dirige que evidentemente estará anclada al tradicionalismo. entonces no se darán los resultados que espera, para poder cumplir su objetivo, (House, Hanges, Javidan, Dorfman & Gupta, Pág 15, 2004 citado por López Laura, (2016) afirma que “La cultura organizacional son motivos compartidos, valores, creencias, identidades e interacción de eventos significativos que resultan de experiencias comunes de los miembros de las colectividades, y las cuales son transmitidas de generación en generación” (pág. 19). Este se verá reflejado en los resultados, al existe una relación ineficiente entre los empleados y los clientes, provoca estancamiento en el desarrollo de la empresa

La gestión administrativa inadecuada dentro de la empresa impide cumplir con eficacia y eficiencia las metas planteadas. Cabe recalcar que la administración que ejecuta el Gerente Propietario tiene un déficit en la planificación, que ocasiona toma de decisiones erróneas y desperdicia recursos económicos, también lleva un control de tiempo inadecuado, no considera que el tiempo es un recurso primordial, al perder el tiempo en actividades inapropiadas, representa un recurso económico desperdiciado, el tiempo perdido jamás se recupera.

Fernández López Felisa (2017) afirma que, “La planificación es el proceso mediante el cual se determinan las acciones que se llevarán a cabo para alcanzar una situación futura deseada, considerando la situación actual y el conjunto de factores internos y externos que pueden influir en la consecución de los objetivos planteados”.

El gerente propietario no considera importante transmitir motivación a sus colaboradores, ni pretende realizarlo, desconociendo que es una herramienta que aporta beneficios para el desarrollo de la Ferretería Romero, los autores Jaume Gan & Federico Triginé (2006) afirman que “La motivación de las personas en el trabajo es resultado de múltiples confluencias y factores, tanto colectivos como individuales.”, pág. (239). Carece de estrategias de motivación positiva para sus empleados, influye en sus colaboradores de manera negativa, aplica sanciones, reduce el salario de los empleados por retrasos e inasistencia en su lugar de trabajo. No motiva con comisiones por venta, por haber cumplido o alcanzado determinada meta, la activación de la participación de los trabajadores para que realicen su trabajo con entusiasmo y superen las metas establecidas.

La Ferretería Romero presenta la deficiencia de mecanismos que le permitan mantener una comunicación efectiva y eficaz con sus clientes después de las ventas de sus productos, para fidelizar y mantener una buena relación. Los autores Izquierdo, Mohamed & Verdú, en su libro sobre la Gestión administrativa del proceso comercial (2018), afirman que:

“El servicio postventa puede ser muy variado, consiste en un tipo de servicio al cliente que se ofrece una vez que el cliente ya ha satisfecho su necesidad directa a través de la compra de un bien o un servicio. A través de la misma la empresa tiene la posibilidad de

estar en contacto continuo con el cliente, alargando la situación que surgió desde la primera compra. De esta manera se conocen sus impresiones, sus reacciones y valoraciones, después de haber hecho uso del producto o servicio, y, sobre todo, están al tanto de sus nuevas necesidades o preferencias para formar parte de una nueva compra”. (pág. 17).

Los empleados que laboran en la Ferretería Romero manifiestan la inexistencia sobre la afiliación al seguro social, Albarrán Francisco en su libro de Gestión Administrativa de las relaciones laborales afirma que:

“Todas las empresas, independientemente de su naturaleza social o jurídica (incluidos los autónomos), que vayan a contratar trabajadores y solo si van a contratarlos, están obligadas a inscribirse en la seguridad social en el momento previo a la contratación de los mismos. Además, con la inscripción es imprescindible hacer constar la entidad gestora o más habitualmente la mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que se hará cargo de la protección de estas contingencias. también es posible optar por cubrir la prestación económica de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes a través de la misma mutua de AT y EP”. (2015) (pág. 41). No disponer de afiliación al seguro social genera que los empleados estén desmotivados al momento de ejercer sus actividades por no contar con este beneficio.

El gerente propietario de la Ferretería Romero comete el error de trabajar en base a corazonadas e improvisa las actividades de compra a los proveedores, Hernández Zacarías en su libro de Fundamentos de Administración afirma que:

“La administración es un cuerpo de conocimientos que se construye a lo largo del tiempo, y bien se podría afirmar que esto data desde que el hombre apareció sobre la faz de la Tierra, pues siempre tiene la necesidad de vivir mejor; sin embargo, se dice que la administración es un área de conocimiento joven, con apenas 110 años de haberse empezado a sistematizar”. (2014)

“En el proceso de la planificación empresarial comenzaremos determinando cuáles son los fines, políticas y objetivos, para, a continuación, establecer los correspondientes programas y presupuestos, y terminar con el establecimiento de las estrategias y del correspondiente control de la gestión”. (Lafuente, 1992)

Una errónea planeación limita el crecimiento de la ferretería Romero, sobre todo en la parte financiera. Maricela Sánchez Delgado en su libro de Administración 1 (2015) afirma que: “Las actividades de planificación indican qué se desea lograr en la empresa y con qué medios se planea alcanzarlo. Conoce con claridad los propósitos de la empresa, orienta las actividades del empresario en las cuatro áreas funcionales, reduce el desperdicio de recursos en actividades ineficaces, permite tomar decisiones sobre formas alternas de realizar algunas actividades y elimina los efectos del azar derivados de la improvisación”. (Pág. 88).

La administración de la Ferretería Romero es ejercida por el señor David Romero para controlar, vigilar y hacer cumplir las metas propuestas; sin embargo, presenta dificultades en el desarrollo de su gestión, el proceso de planificación es fundamental para predecir el

futuro y tener la visión de lo que se pretende conseguir, es decir del volumen de ventas que se desea obtener, la cantidad de clientes que se intenta satisfacer.

Las fases del proceso administrativo de la Ferretería Romero, son unas de las inexistencias principales que debe tomar con mayor importancia para poder establecer los procesos que se llevan a cabo durante un tiempo determinado y poder controlar los procesos planteados. Sánchez Delgado (2015), afirma que: “Todas las fases del proceso administrativo son importantes, ya que deben funcionar de forma sinérgica para lograr resultados efectivos y funcionar en lo sucesivo como un proceso de mejora continua”, (pág. 85). Cuando se brinda importancia a los procesos administrativos dentro de una empresa, ayudan a alcanzar resultados muy efectivos que llena de satisfacción a los colaboradores y por ende a los clientes.

El gerente propietario de la empresa, tiene un déficit en el liderazgo, Para el Dr. West Robert. Citado por el Dr. J. Octavio Ruiz Speare (2017) El Liderazgo es “Tener la responsabilidad de dirigir las acciones de otros para llevar los propósitos de la organización en diferentes niveles de autoridad, sin perder de vista tanto los éxitos como los fracasos”. (pág. 4). El administrador ejerce el liderazgo autocrático, no aprecia el valor del esfuerzo de su equipo de trabajo, se presentan inconveniente por evitar delegar tareas y querer hacer todo sin considerar a los miembros de su equipo, ignora que el apoyo de sus colaboradores sobre las ventas y el abastecimiento de las mercaderías le permitirá tomar mejores decisiones como líder.

No acepta la experiencia de los colaboradores para llevar a cabo los procesos planteados, provoca un mal clima laboral. Según los autores Forehand & Gilmer citados por Dr. Jesús Felipe Uribe Prado (2015) definen “El clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización”. (pág. 40). No poseer un excelente clima laboral provoca vendedores desmotivados y bajo rendimiento laboral, reflejado en la atención al cliente.

Para mantener el control en el negocio, se debe realizar presupuestos y proyecciones a corto, mediano y largo plazo, para estar preparado en caso de requerir ayuda económica externa. Este negocio también carece de sistemas tecnológicos que permita gestionar todos los procesos e información desde un mismo lugar, siendo un elemento esencial para administrar de forma eficiente y convertirse en un negocio sólido y reconocido. Hace falta un sistema que permita llevar un control de los productos que están en inventario y que existan de forma física en bodega y de aquellos que están exhibidos en los mostradores para así tener un mejor control de la mercadería.

Para los autores Marcos Fernández Otero & Miguel A. Navarro Huerga en su libro de *Sistemas de Gestión Integrada para las Empresas (ERP)*, (2014): “Un sistema ERP es un software reprogramado que sirve para gestionar conjuntamente los diversos procesos empresariales. Con ello, se logran muchas cosas. Se evita la repetición innecesaria de información y las incoherencias entre datos que manejen diferentes unidades organizativas o departamentos de la empresa”. (pág. 13)

Una gestión inadecuada sobre el control de inventarios, genera clientes insatisfechos por no poder cumplir con sus demandas en tiempo, forma eficiente y eficaz, además de ocasionar un fuerte impacto en las utilidades al culminar cada año sin saber cuáles son sus gastos más recurrentes y los improductivos. Cruz Fernández (2017), afirma, en su libro de Gestión de inventarios afirma que:

“La realización de los inventarios se consigue determinar el valor total y el número de unidades totales existentes en el almacén en la fecha en la que se realiza, detectando así aquellos elementos que se encuentran deteriorados, con desperfectos, no aptos para la venta o el proceso productivo o que simplemente han desaparecido”. (pág. 33).

El administrador debe tener certeza de la cantidad de inventario necesita para cubrir las expectativas de los clientes y ofrecer un servicio de calidad, lo cual implica conocer la cantidad que requiere, cuándo realizar pedidos, qué tiempos considerar para recibir la mercancía, almacenar y llevar un registro del inventario ya que, sin una correcta gestión, no puede cumplir con las necesidades de los clientes, estos se inconforman y por tanto la empresa no genera utilidades.

La Ferretería Romero cuenta con la inexistencia de publicidad para atraer clientes, tampoco ha desarrollado ideas para vender los productos o servicios. Enrique Guinsberg en su libro de Publicidad: Manipulación para la Reproducción (2006) afirma que:

“La publicidad es una realidad omnipresente, se encuentra en periódicos, revistas, radio, televisión, calles y carreteras; mirando hacia las azoteas de los edificios y en sus paredes

laterales; en comercios, estaciones de transporte y en los mismos vehículos; en ciudades y centros turísticos. Es prácticamente imposible escapar de ella: persigue en forma incesante y llega muchas veces de las formas más inesperadas, pero siempre llega”. (Pág. 11)

La publicidad en la Ferretería Romero, debería ser un elemento primordial. Martínez Sánchez & Jiménez, (2001) Manifiestan: “La publicidad es la utilización de unos mensajes informativos a través de unos medios de comunicación con el fin de infundir en las audiencias el deseo de poseer y utilizar determinados productos”. (Pág. 107). La ferretería Romero no posee estrategias de publicidad, para cautivar la atención de los clientes y lograr que se tornen atractivos a los clientes.

El gerente administrativo tiene una deficiente dirección estratégica a largo plazo, solo tiene un objetivo a corto plazo, el cual es vender y ganar, según Díaz de Santos (1998) “Estrategia es una declaración en la que, una vez definido el objetivo que se pretende alcanzar, se establece, con total precisión, «qué» se pretende alcanzar y «cómo» se va alcanzar”. (pág.18). Aun no se ha planteado la idea de crecer como empresa y crear sucursales para captar más clientes y posesionarse en la mente del consumidor.

“La estrategia, concebida como posición se relaciona con su entorno competitivo para responder a las oportunidades y amenazas externas aprovechando sus fortalezas y reduciendo sus debilidades internas. Para que la estrategia tenga validez, debe cumplir un principio de coherencia entre objetivos, valores, recursos, organización y coordinación, así como buenas relaciones con proveedores, clientes y competidores”. (Palacios Acero, 2010)

La Ferretería no acepta pago a través de tarjetas de crédito, (Castillo Vicente & Moltalvo Rosero, 2012) en su tesis de grado afirman que:

“La tarjeta de crédito es el documento emitido por una institución financiera o de servicios financieros autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que le permita a su titular o usuario, disponiendo de una línea de crédito concedida por el emisor, adquirir bienes o servicios en establecimientos que, mediante un contrato, se afilian a un sistema, comprometiéndose por ello a realizar tales ventas o servicios". (Castillo Vicente & Moltalvo Rosero, 2012). No contar con esta herramienta de pago, dificulta a los clientes realizar sus compras en la Ferretería Romero.

La ferretería Romero no tiene señalización de seguridad, (Iberia, 2018) define a “La señalización de seguridad que son todas aquellas señales que, al referirse a una actividad, situación u objeto concretos, están proporcionando una indicación relativa a la seguridad o a la salud en el lugar de trabajo”. No posee señalización de seguridad en la empresa, siendo un requisito necesario e indispensable para cuidar la salud física tanto de los trabajadores, como la de los clientes. Para permitir el flujo correcto de actividades dentro de la empresa.

Al aplicar la entrevista al administrador, se verifico que la administración que se lleva a cabo en la empresa es empírica porque el propietario afirmo que no tiene tercer nivel de educación para ejercer determinado cargo, calificó que su gestión administrativa es muy buena, hasta la actualidad ha permitido cubrir los gastos operativos, y obtener determinado nivel de ganancias. También respondió que el tipo de liderazgo que el ejerce no influye en

su gestión administrativa, se evidencio que práctica el liderazgo autocrático, solo da órdenes y todo lo quiere hacer él mismo, piensa que así obtendrá grandes ganancias.

También se verifico que existe la descoordinación y la improvisación, lo cual ocasiona problemas, por no existir una buena planificación, la organización no hace su aparición y el control es escaso por no expresar nulo, se evidencia que no existen los pilares administrativos que empujen a lograr resultados satisfactorios, efectivos para el dueño de la empresa y sus empleados.

La Ferretería Romero no dispone de sistemas computarizados que permitan llevar un mejor control en el inventario, solo emite facturas manuales, no realiza un pronóstico de ventas, solo adquiere mercadería y la almacena para después venderla. Se le pregunto si piensa expandirse como empresa y si en su administración ha estudiado la competencia, respondió que su objetivo es mantenerse en el mercado y obtener ganancias, que no ha considerado la posibilidad de abrir nuevas sucursales.

El gerente de la Ferretería no ha diseñado estrategias que ayuden a fidelizar clientes, ni ha implementado tácticas para captar clientela, ignora que es un conjunto de maniobras que permiten a una organización ganar y conseguir ventaja competitiva. Y así tener un pensamiento estratégico para superar a su competencia indirecta que son las ferreterías ubicadas en las parroquias aledañas. También se verifico que los miembros de la organización tienen un déficit en la comunicación, perjudica el trabajo en equipo, crea un ambiente de desconfianza y ausencia de respeto entre los compañeros de trabajo, así provoca un inadecuado clima laboral.

Conclusiones

En base a la investigación realizada sobre la gestión administrativa de la Ferretería Romero de la parroquia Isla de Bejucal del Cantón Baba se concluye:

La administración empírica que ejecuta el gerente propietario, no permite la correcta planificación de actividades, toma decisiones basadas en experiencias, en donde prevalece el liderazgo autocrático, sin considerar las opiniones de sus colaboradores.

La Ferretería Romero tiene un déficit en el control de inventarios, no existe un sistema computarizado, todo es de forma manual, provocando disminución de utilidades, los métodos para el control de existencias no considerados apropiados.

La estrategia publicitaria está en su mínima expresión, porque no cuenta con un plan de marketing para fidelizar y captar nuevos clientes, que permitan incrementar sus ventas y por ende su margen de rentabilidad.

Bibliografía

Guinsberg, E. (2006). Publicidad: Manipulación para la Reproducción. Plaza y Valdez S.A.

Izquierdo Carrasco , F., Mohamed Salah, A., & Verdú Beviá, F. (2018). Gestión administrativa del proceso comercial. IC Editorial.

Albarrán Francisco, J. (2015). Gestión Administrativa de las relaciones laborales. RA-MA.

Castillo Vicente, E. G., & Moltalvo Rosero, E. M. (2012). Plan Estratégico Tendiente a Mejorar Los Niveles De Comercialización y Cobertura del Mercado de Tarjetas de Crédito por Parte del Banco del Austro en el Distrito Metropolitano de Quito. Quito: Universidad Central del Ecuador.

Cruz Fernández, A. (2017). Gestión de inventarios. IC Editorial.

Fernández López , F. (2017). Apoyo Administrativo a la Gestión de Recursos Humanos.

Fernández Otero , M., & Navarro Huerga, M. (2014). Sistemas de Gestión Integrada para las Empresas (ERP). Servicio de Publicaciones.

Hernandez, Z. T. (2014). Fundamentos de administración. Mexico: Grupo Editorial PATRIA.

Iberia, H. (4 de enero de 2018). Haléco. Obtenido de Haléco:
<http://www.haleco.es/senalizacion-de-seguridad-para-tu-empresa/>

Lafuente, F. J. (1992). DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y PLANIFICACIÓN FINANCIERA DE LA PYME. Madrid (España): Diaz de Santos, S.A.

López Posada, L. (2016). Cultura organizacional: entre el individualismo y el colectivismo. Sello Editorial Universidad del Tolima.

Martínez Sánchez, J., & Jiménez, E. (2001). Marketing. Firms Press.

Palacios Acero, L. C. (2010). Dirección estratégica. Bogotá : Ecoe Ediciones.

Sánchez Delgado , M. (2014). Administración 1.

Sánchez Delgado, M. (2015). Administración 1. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.

Santos, D. d. (1998). Estrategias de Crecimiento. Ediciones DÍAZ DE SANTOS, S. A. .

Speare, D. J. (2017). Liderazgo. Editorial Alfil, S. A. de.

Triginé, J., & Gan, F. (2006). MANUAL DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS EN LAS ORGANIZACIONES. Ediciones Díaz de Santos, S. A.

Uribe Prado , D. F. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. Editorial El Manual Moderno.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA.
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

TEMA: Gestión Administrativa en la Ferretería Romero en la Parroquia Isla de Bejucal del Cantón Baba.

Objetivo: Analizar la gestión administrativa de la Ferretería Romero

ANEXO 1: Entrevista realizada al gerente general de la radio.

1. ¿Usted posee estudios de nivel superior para ejecutar el cargo de administrador?
2. ¿Cómo evalúa su gestión administrativa?
3. ¿Cree usted que el liderazgo con sus empleados influye en su gestión administrativa?
4. ¿Posee sistemas computarizados que le permitan llevar un adecuado control de inventario?
5. ¿La Ferretería Romero tiene establecido su cultura empresarial? (su misión, visión, objetivos y valores)
6. ¿Usted como gerente propietario, se ha planteado la idea de expandirse como empresa y abrir sucursales?



¿Qué tipo de publicidad usted ejecuta para captar más clientes?

8. ¿Ha diseñado estrategias para fidelizar clientes?
9. ¿Sus empleados perciben todos los beneficios para los trabajadores establecidos por la ley?

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA.
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

TEMA: Gestión Administrativa en la Ferretería Romero en la Parroquia Isla de Bejucal del Cantón Baba.

Objetivo: Analizar la gestión administrativa de la Ferretería Romero

ANEXO 2: Entrevista realizada a los empleados de Ferretería Romero.

1. ¿Está de acuerdo que las decisiones del negocio las tome una sola persona por ser negocio familiar?
2. ¿Usted posee el conocimiento necesario para atender la demanda de los clientes?
3. ¿Cómo evalúa usted la gestión administrativa de la Ferretería Romero?
4. ¿Conoce usted si la Ferretería Romero tiene establecido su cultura empresarial? (su misión, visión, objetivos y valores)
5. ¿Ha recibido algún tipo de motivación por parte del gerente propietario?
6. ¿Usted mantiene una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?

7. ¿Considera usted que el trato a los clientes de la Ferretería Romero es un aspecto clave para que ellos se sientan bien atendidos?