

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,

GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FERRETERÍA NARCISA DE JESÚS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR PERIODO 2024-2028.

AUTOR:

GUZMAN PINOS WILMER ALEXANDER

DIRECTOR:

Econ. René Villacrés B.

PARESACADÉMICOS:

Lic. Fidel Castro B.

Ing. Gina Alarcón Q.

GUARANDA – ECUADOR

2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FERRETERÍA NARCISA DE JESÚS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR PERIODO 2024-2028¨.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer infinitamente a Dios por permitirme estar con vida y por ayudarme a terminar este proyecto gracias por darme el valor y la fuerza para poder hacer de este sueño realidad. Un agradecimiento sincero y lleno de cariño a mis padres por a verme apoyado en cada paso que yo he dado.

También agradezco a la Universidad Estatal de Bolívar y cada docente que interviene a cada proceso de aprendizaje como comunicar sus enseñanzas guiándonos para ser un gran profesional de éxito.

Agradezco a mi director **Eco René Villacrés**, y a mis Pares académicos **Lic. Fidel Castro**, **Ing. Gina Alarcón** por tener su tiempo, paciencia y voluntad en guiarme en la dirección de este trabajo de investigación curricular.

Wilmer Alexander Guzmán Pinos

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación va dedicado en primer lugar a Dios por estar con salud, para poder culminar con la actividad con éxitos, por estar ahí guiando en cada paso que doy hoy mañana y siempre y darme su bendición y su amor

A mis padres por el apoyo incondicional a través de su amor y cariño, sus enseñanzas y consejo para poder seguir adelante.

Wilmer Alexander Guzmán Pinos

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICO

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Econ. *"Rene Mesías Villacrés Borja"*, Lic. *"Castro Berio Fidel Alberto"*, Ing. *"Alarcón Quinatoa Gina Jaqueline"* en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación "GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FERRETERÍA NARCISA DE JESÚS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR PERIODO 2024-2028", desarrollado por el señor **Wilmer Alexander Guzmán Pinos**.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas.**

Guaranda, enero del 2025

Econ. Rene Mesías Villacrés Borja
Director

Lic. Castro Berio Fidel Alberto
Par Académico

Ing. Alarcón Quinatoa Gina Jaqueline
Par Académico

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

DERECHO DE AUTOR

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo **Wilmer Alexander Guzmán Pinos** portador de la Cédula de Identidad No **0250265899** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **Gestión Administrativa de la ferretería Narcisa de Jesús Cantón Guaranda Provincia Bolívar periodo 2024- 2028,** modalidad de proyecto de investigación , de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Wilmer Alexander Guzmán Pinos



ÍNDICE

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN II
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICO V
ÍNDICE DE TABLAS X
ÍNDICE DE FIGURAS XII
ÍNDICE DE ANEXOS XIII
INTRODUCCIÓN 1
RESUMEN 3
ABSTRACT 4
CAPÍTULO I 5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 5
1.1. Descripción del Problema 5
1.2. Formulación del problema 6
1.3. Preguntas de Investigación 6
1.4. Justificación 6
1.5. Objetivos 8
1.5.1. Objetivo General 8
1.5.2. Objetivos específicos 8
1.6. Variables 8
Variables independientes: Gestión Administrativa 8
Variable dependiente: Plan Estratégico 8
CAPÍTULO II 10
MARCO TEÓRICO 10
2.1. Antecedentes 10
2.2. Marco científico 17

2.2.1. Gestión Administrativa 17
2.2.2. Planificación Estratégica 24
Modelos de planeación estratégica 28
2.2.3. Fuerzas de PORTER 28
- *El poder de negociación de los clientes* 29
- *El poder de negociación de los proveedores* 29
- *La amenaza de los productos sustitutos* 29
- *La amenaza de los nuevos competidores.* 29
- La rivalidad entre los competidores existentes 30

2.2.4. Análisis FODA 30
2.2.5. Análisis PESTEL 31
2.3. Conceptual 33
2.4. Legal 37
2.5. Georreferenciar 39
CAPÍTULO III 41
METODOLOGÍA 41
3.1. Tipos de investigación 41
3.1.1. Investigación exploratoria 41
3.1.2. Investigación de campo 41
3.1.3. Investigación descriptiva 41
3.1.4. Investigación bibliográfica-documental 41
3.2. Enfoque de la investigación 42
3.2.1. Enfoque cualitativo 42
3.2.2. Enfoque Cuantitativo 42
3.3. Métodos de investigación 42
3.3.1. Método inductivo 42

3.3.2. Método deductivo 42
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 42
3.4.1. Entrevista 42
3.4.2. Encuesta 43
3.4.3. Observación directa 43
3.5. Universo población y muestra 43
3.6. Procesamiento de la información 44
CAPÍTULO IV 45
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 45
4.1. Análisis e Interpretación de Resultados 45
4.2. Discusión de resultados 61
CAPÍTULO V 62
PROPUESTA 62
5.1. Tema 62
5.2. Antecedentes 62
5.3. Objetivos 63
5.3.1. Objetivo general 63
5.3.2. Objetivos específicos 63
5.4. Diagnóstico Situacional de la ferretería Narcisa de Jesús 63
5.4.1. Análisis interno y externo 64
5.4.2. Matriz PESTEL 77
5.5. Propuesta Plan Estratégico 80
5.5.1. Datos de la Ferretería 80
5.5.2. Principales productos 81
5.5.3. Misión propuesta 81
5.5.4. Visión propuesta 82

5.5.5. Valores 84
5.5.6. Principios 85
5.5.7. Organigrama 86
5.5.8. Manual de Funciones 87
5.6. Plan Táctico Operativo 93
5.7. Cronograma de actividades del plan estratégico y presupuesto 99
CONCLUSIONES 101
RECOMENDACIONES 102
BIBLIOGRAFÍA 103
ANEXOS 106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables Dependiente e Independiente 9
Tabla 2. Muestra.....43
Tabla 3. Estadística de fiabilidad 45
Tabla 4. Existencia de la ferretería.....46
Tabla 5. Productos que ofrece la ferretería 47
Tabla 6. Visitas a la ferretería 48
Tabla 7. Servicio recibido al momento de adquirir de la ferretería.....49
Tabla 8. Asesoría adecuada cuando necesita comprar un artículo.....50
Tabla 9. Aspectos que la Ferretería debería mejorar con respecto al servicio al cliente 51
Tabla 10. Servicio al cliente por parte de la ferretería.....52
Tabla 11. Precio de los artículos que ofrece la ferretería.....53
Tabla 12. Compra de productos en la Ferretería 54
Tabla 13. Recomendaría la Ferretería Narcisa de Jesús 55
Tabla 14. Qué aspecto de la Ferretería Narcisa de Jesús le gusta más.....56
Tabla 15. Compra de forma física o en línea 57
Tabla 16. Emite facturas al momento de recibir sus productos 58
Tabla 17. Cuenta con personal capacitado 59
Tabla 18. Factores para elegir un producto 60
Tabla 19. Análisis Interno 64
Tabla 20. Análisis externo 65
Tabla 22. Matriz de Correlación (Fortaleza y Oportunidades) Interno.....67
Tabla 23. Matriz de Correlación (Debilidades y Amenazas) Externo 68
Tabla 24. Matriz de priorización FODA 69
Tabla 25. Matriz de evaluación de medios internos 71
Tabla 26. Matriz de evaluación de medios externos 72
Tabla 27: Matriz FODA Estratégico Cruzada 74
Tabla 28. Matriz PESTEL 78
Tabla 29: Datos de la ferretería.....80
Tabla 30: Productos que ofrece la ferretería 81
Tabla 31: Preguntas de la Misión 82

Tabla 32. Preguntas de la Visión 83
Tabla 33. Valores 84
Tabla 34. Principios 85
Tabla 35: Manual de Funciones del presidente de la Ferretería Narcisa de Jesús 87
Tabla 36. Manual de Funciones del Gerente 88
Tabla 37. Manual de Funciones del Contador 89
Tabla 38. Manual de Funciones de la secretaria. 90
Tabla 39. Manual de Funciones del jefe de Bodegas 91
Tabla 40. Manual de Funciones del Auxiliar de bodega. 92
Tabla 37. Manual de Funciones del Auxiliar de bodega. 93
Tabla 38. Evaluación de estrategias de áreas 95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Etapas de los procesos de gestión administrativa.....20
Figura 3. Referencia geográfica de la ferretería Narcisa de Jesús 40
Figura 4. Existencia de la ferretería 46
Figura 5. Productos que ofrece la ferretería 47
Figura 6. Visitas a la ferretería.....48
Figura 7. Servicio recibido al momento de adquirir de la ferretería 49
Figura 8. Asesoría adecuada cuando necesita comprar un artículo 50
Figura 9. Aspectos que la Ferretería debería mejorar con respecto al servicio al cliente.....51
Figura 10. Servicio al cliente por parte de la ferretería 52
Figura 11. Precio de los artículos que ofrece la ferretería 53
Figura 12. Compra de productos en la Ferretería.....54
Figura 13. Recomendaría la Ferretería Narcisa de Jesús.....55
Figura 14. Qué aspecto de la Ferretería Narcisa de Jesús le gusta más 56
Figura 15. Compra de forma física o en línea.....57
Figura 16. Emite facturas al momento de recibir sus productos.....58
Figura 17. Cuenta con personal capacitado.....59
Figura 18. Factores para elegir un producto.....60
Figura 19. Organigrama.....86

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Solicitud Dirigida a la Ferretería Narcisa de Jesús 107
ANEXO 2:Carta de Aceptación de la empresa 108
ANEXO 3: Encuesta dirigida a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús 109
ANEXO 4: Entrevista dirigida al gerente de la ferretería Narcisa de Jesús 111
ANEXO 5: Certificado del TURNITIN 113
ANEXO 6: CAPTURA DEL TURNITIN. 114

INTRODUCCIÓN

La Gestión Administrativa se realizó con la finalidad sobre el déficit de un Plan Estratégico que es una herramienta que permite alcanzar las metas y objetivos que están establecidos en un determinado tiempo, mediante un planteamiento de una misión, visón, valores, principios dentro de una entidad, organización, empresa, entre otros.

La planificación estratégica se encuentra relacionada con el planteamiento de estrategias las cuales son cuantificables, medibles porque direcciona a establecer los objetivos alcanzables.

Para diseñar una Planificación Estratégica se debe conocer tanto el ambiente interno y externo, pues el mismo arroja el resultado sobre el diagnostico situacional actual que permiten la implementación de mejoras en las deficiencias existentes.

Es garantizando tener un nivel alto de mejora en la Gestión Administrativa, Financiera, Operativa y Comercial es por ellos que se desean proponer un Plan Estratégico para la ferretería Narcisa de Jesús que tiene como finalidad de ayudar alcanzar todos los objetivos establecidos.

La presente investigación está compuesta por 5 capítulos:

En el Capítulo I, Denominado el diseño de la investigación, se presenta el planteamiento del problema, formulación y sistematización del problema, preguntas de investigación, justificación, los objetivos generales y específicos, idea a defender y operacionalización de las variables.

En el Capítulo II, Consta el Marco Teórico, que aborda la fundamentación teórica la misma que consta de antecedentes académicos de la Gestión Administrativa, los cuales profundizan las teorías que sustentan esta investigación, así mismo contiene el marco referencial, conceptual y legal.

En el capítulo III, La metodología de la investigación utilizada detalla un enfoque, donde su método a trabajar es el analítico y el inductivo, porque realiza un análisis general mediante el uso entrevistas y encuentras.

Dentro del capítulo IV Se muestra el análisis e interpretación de los resultados.

Finalmente, en el capítulo V Se hace referencia a la propuesta, así como también las conclusiones y recomendaciones

RESUMEN

El principal objetivo del presente trabajo es Analizar la Gestión Admirativa de la ferretería Narcisa de Jesús.

La implementación de un Plan Estratégico es fundamental para mejorar la Gestión Administrativa de la ferretería Narcisa de Jesús, cuya finalidad es dar respuesta a las problemáticas que se han venido dando por la falta de estrategias que ayuden alcanzar los objetivos, la carencia de una filosofía organizacional, así como también responder a las exigencias de los clientes por la falta de capacitación.

Para poder dar respuestas a las problemáticas se propone un Plan Estratégico en función de estrategias que ayuden a optimizar las actividades de tal manera que la ferretería impulse su crecimiento incentivando al desarrollo económico dentro del sector para lograr el cumplimiento de los objetivos, mediante la formulación y la aplicación de las estrategias y el desarrollo de una filosofía organizacional.

Este Plan tiene como propósito ayudar a mejorar el posicionamiento de la ferretería dentro del mercado y que pueda cumplir los objetivos establecidos.

Para la eficaz evaluación de la competencia y entorno externo de la ferretería, se hizo del análisis FODA. Además, se realizó un análisis interno del negocio para poder evaluar la situación actual.

Mediante la implementación del Plan Estratégico, se espera que la ferretería Narcisa de Jesús pueda fortalecer sus recursos y adaptarse a las demandas cambiantes del mercado.

Palabras Claves: Innovación, Planificación Estratégica, Gestión administrativa, Análisis FODA.

ABSTRACT

The main objective of this work is to analyze the admiring management of the Narcisa de Jesús hardware store.

The implementation of a strategic plan is essential to improve the administrative management of the Narcisa de Jesús hardware store, whose purpose is to respond to the problems that have been occurring due to the lack of strategies that help achieve the objectives, the lack of an organizational philosophy, as well as to respond to the demands of customers due to the lack of training.

In order to respond to the problems, a strategic plan is proposed based on strategies that help optimize activities in such a way that the hardware store promotes its growth by encouraging economic development within the sector to achieve the fulfillment of the objectives, through the formulation and application of strategies and the development of an organizational philosophy.

The purpose of this plan is to help improve the positioning of the hardware store within the market and to meet the established objectives.

For the effective evaluation of the competition and external environment of the hardware store, the SWOT analysis was carried out. In addition, an internal analysis of the business was carried out in order to evaluate the current situation.

Through the implementation of the strategic plan, it is expected that the Narcisa de Jesús hardware store will be able to strengthen its resources and adapt to the changing demands of the market.

Keywords: Innovation, Strategic Planning, Administrative Management, SWOT Analysis.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

La ferretería es un establecimiento comercial que vende diversos productos relacionados con el mejoramiento, mantenimiento, reparación y construcción del hogar. Los productos incluyen herramientas, materiales de construcción, pinturas y tornillería, entre otros. Le conoce también como ferretería industrial o tienda de ferretería.

La Ferretería Narcisa de Jesús es un proyecto familiar que en ningún momento ha tenido algún tipo de asesoramiento en el ámbito administrativo y laboral por lo cual atraviesa por un gran problema que es la carencia de una Gestión Administrativa que defina la misión, visión, objetivos, políticas y estrategias; ya que desde sus inicios hasta la fecha actual la empresa ha realizado sus actividades sin una debida planificación, teniendo como resultado una inadecuada organización en las diversas áreas lo cual impide crecer y posicionarse en el mercado competitivo.

Además, existe una inadecuada inversión en este negocio dejando diversas consecuencias negativas que afectan su desempeño y su capacidad para alcanzar sus objetivos por lo cual se debe tener una comprensión clara y detallada de dónde se están realizando las inversiones y cómo están afectando su desempeño financiero.

El desconocimiento sobre los gastos que se manejan dentro de la organización ha provocado que la empresa no logre operar de manera eficiente, planificar estratégicamente y mantener una salud financiera sólida por lo cual es fundamental entender y gestionar adecuadamente sus gastos para garantizar su éxito a largo plazo.

Por lo tanto, al tener inconvenientes en las ventas corre el riesgo de perder competitividad en el mercado, lo cual representa un impacto significativo en su capacidad para operar de manera eficiente, Gestionar Administrativamente y mantenerse competitivo en el mercado, no saber cómo interpretar esta información dificulta más esta labor porque lo lleva aplazar las soluciones a las problemáticas de su ferretería, complejizándolas mucho más.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo influye la Gestión Administrativa de la ferretería Narcisa de Jesús cantón Guaranda, Provincia Bolívar periodo 2024-2028?

1.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es el perfil de nuestros clientes actuales y potenciales?
- ¿Qué impacto tiene la falta de capacitación en el rendimiento individual de los empleados?
- ¿Cómo afecta la falta de misión visión objetivos en la ferretería?
- ¿Cómo afecta la falta de planificación en la ferretería?

1.4. Justificación

En la actualidad toda empresa debe adaptarse a los constantes cambios en su entorno externo e interno, es por ello que cada organización es responsable de mantener un proceso de gestión adecuado y un control total de las desviaciones que puedan detectarse con el tiempo, sin estas acciones será difícil para las organizaciones mantenerse o continuar desarrollándose en el mercado en constante cambio en el que operan.

Es por esto que se han presentado una serie de problemas en la ferretería Narcisa de Jesús el hecho de no poseer un apropiado Gestión Administrativa en la empresa ha dificultado que se mantenga un control adecuado de sus recursos, además ciertos inconvenientes como suelen pasar en las organizaciones que deciden emprender el hacer una mala inversión, el desconocimiento total sobre los gastos, y la mala información sobre sus ventas han desembocado conflictos que hace que no puedan operar de manera eficiente y oportuna poniendo en riesgos el cumplimiento de objetivos.

Es importante realizar una Gestión Administrativa ya que permite establecer una visión clara de hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo, además de definir objetivos específicos y medibles que la empresa desea lograr en un período determinado ayudándole así alinear todos sus esfuerzos, además de obtener el compromiso por ver su negocio crecer.

Es pertinente tener estos negocios porque las ferreterías suelen tener una demanda constante de productos debido a que ofrecen una amplia gama de artículos necesarios para la construcción, reparación y mantenimiento de hogares, oficinas, y otros espacios, prometer gran variedad de productos está generando ventaja competitiva en el mercado logrando así la flexibilidad de negocio y los costos relativamente bajos de operación.

Entre los principales beneficiarios tenemos a las familias pertenecientes a la parroquia Guanajo, clientes individuales, empresas, contratistas, la comunidad local, los proveedores y los empleados, al contar con una variedad de productos y servicios para la construcción, mantenimiento y mejoras del hogar y otros proyectos relacionados.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Analizar la Gestión Administrativa de la ferretería Narcisa de Jesús Cantón Guaranda, Provincia Bolívar periodo 2024-2028.

1.5.2. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico situación actual en la ferretería Narcisa De Jesús
- Identificar los procesos actuales de la ferretería Narcisa De Jesús
- Proponer el diseño de un Plan Estratégico para el mejoramiento de la gestión administrativa de la ferretería Narcisa de Jesús cantón Guaranda, Provincia Bolívar periodo 2024-2028.

1.6. Variables

Variables independientes: Gestión Administrativa

Variable dependiente: Plan Estratégico

Tabla 1.

Operacionalización de Variables Dependiente e Independiente

Tipo de Variables	Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Instrumentos de investigación
Gestión Administrativa	Independiente	Permite hacer un seguimiento de las diferentes actividades y ver hacia donde es capaz de llegar la empresa y así poder tomar las acciones necesarias que realizaremos para lograr los objetivos.	Seguimiento	Recursos Beneficiarios Eficacia Eficiencia Productividad	Entrevista al gerente
Plan estratégico	Dependiente	Es un conjunto de actividades que permiten hacer uso de los recursos de una manera adecuada con el fin de lograr los objetivos propuestos y mejorar los resultados	Recursos y resultados	Económicos Humanos Materiales Tecnológicos	Encuesta a los clientes.

Elaborado por: *Wilmer Alexander Guzmán Pino*

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Por ello se ha se mencionan investigaciones planteadas dentro de los últimos 5 años con el propósito de utilizarlas como punto de referencia y obtener una perspectiva clara para el desarrollo y comprensión de la presente investigación. Se describen a continuación los antecedentes relevantes que fueron citados:

Tema: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS. Año de publicación: 2020. (Morales Urrutia, 2020, pág. 1)

La investigación realizada en torno a la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas tuvo como finalidad determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio, diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa e identificar factores óptimos relacionados con la calidad de servicio en la Universidad Técnica de Ambato. Se realizó una investigación bibliográfica documental con una revisión específica de bibliografía de libros y publicaciones que permitieron fundamentar el marco teórico del presente trabajo. El enfoque de la investigación aplicado fue cuantitativo cuya hipótesis de investigación se comprobó a través de la prueba estadística correspondiente. Para la recolección de información, se realizó una investigación de campo con el fin de recopilar la información más real posible tomando en cuenta una muestra significativa representada por docentes y estudiantes, quienes están vinculados a actividades administrativas, y mediante una encuesta contribuyeron para poder conocer la percepción en cuanto a las variables del caso.

El estudio reunió las condiciones metodológicas de una investigación descriptiva correlacional; el resultado reveló que la gestión administrativa, se encuentra significativamente relacionada a la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman: 0,898 en la muestra total, lo cual determina una correlación positiva moderada fuerte. La relación existente entre las dos variables analizadas determinó que, la calidad del servicio percibida docentes y estudiantes se encuentra estrechamente ligada con mayor énfasis en los procesos de dirección y organización, por supuesto la planificación y control son etapas del proceso. (Morales Urrutia, pág. 11)

Concluye:

El impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio prestado fue examinado en el estudio sobre gestión administrativa y calidad del servicio en la Universidad Técnica de Ambato. El objetivo fue diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa e identificar los factores que influyen en la calidad del servicio.

Para ello se realizó una investigación bibliográfica que estableció el marco teórico del estudio, seguida de una investigación cuantitativa que validó la hipótesis. Para analizar la relación entre las variables se utilizaron técnicas estadísticas. Se encuestó a una muestra importante de docentes y estudiantes vinculados a actividades administrativas con el fin de recolectar información que permitiera comprender sus perspectivas sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

El coeficiente de calificación de Spearman de 0,898 en la muestra total demuestra una calificación positiva fuerte entre la calidad del servicio y la gestión administrativa, debido a la metodología descriptiva correlacional empleada. Esto sugiere una estrecha relación entre ambas variables. La investigación encontró una correlación significativa entre las percepciones de profesores y estudiantes sobre la calidad del servicio y áreas clave de gestión como organización, planificación, control y dirección.

La gestión administrativa eficaz está fuertemente vinculada a una alta calidad del servicio en las instituciones de educación superior, lo que destaca la importancia de los procesos bien gestionados en la percepción de la calidad del servicio. (Morales Urrutia, 2020)

Tema: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA JUERECH PERIODO 2019-2021.**Año de publicación:** 2023. (Vinueza Jara, 2019, pág. 5)

Dentro de la JURECH la gestión administrativa es muy importante ya que a partir de ahí comienzan todos los procesos en las cuales intervienen la planificación, organización, dirección y control, mismas que van a permitir que su administración, la estructura organizacional, las funciones y actividades inherentes al recurso humano sea óptimo al momento de la contratación, selección, capacitación de las personas que van a colaborar con la organización de acuerdo a lo planificado y lo dispuesto.

Al hablar de la gestión administrativa, se hace referencia a como poder mejorar los procesos administrativos para la mejora dentro de la JURECH y de esta manera poder evitar problemas a futuro que puedan perjudicar a la organización en la cual podría verse afectado económicamente y hasta legalmente.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar de qué manera la gestión administrativa incidió en el desarrollo organizacional de la JURECH, durante el periodo de gestión 2019-2021, la manera en la que influenció todos los procesos administrativos que la Junta maneja como es el caso de la selección, reclutamiento y contratación del personal para las distintas áreas y realizar los correctivos necesarios e inmediatos, ya que en los procesos administrativos no se encuentra en óptimas condiciones por lo que no existe una buena planificación de gestión administrativa en la cual las actividades y las tareas no se encuentran programadas y por lo tanto afectan de manera directa a todos los colaboradores los cuales realizan muchas de las veces actividades que están fuera del área de su conocimiento y habilidades con lo cual este tipo de comportamientos afecta al desarrollo organizacional, esta investigación ayudará

a la JURECH a tener un mayor control sobre sus procesos de decisiones dentro del área administrativa para el presente y posteriores periodos de gestión de trabajo. (Vinueza Jara, 2019)

Concluye

Además de ser el punto de partida para la planificación, organización, dirección y control de todos los procesos internos, la gestión administrativa en la JURECH juzga un papel importante. Estos procedimientos son esenciales para garantizar una administración efectiva y una estructura organizacional ideal, particularmente en áreas críticas como contratación, selección y capacitación de personal.

El propósito de este proyecto de investigación es evaluar cómo la gestión administrativa ha afectado el desarrollo organizacional de JURECH entre 2019 y 2021. El foco está en evaluar los efectos de esta gestión en procesos administrativos importantes, como la contratación y selección de personal, e identificar problemáticas actuales, como una planificación inadecuada que ha resultado en una ejecución deficiente de tareas y actividades. esta circunstancia impacta negativamente a los colaboradores, quienes frecuentemente realizan tareas fuera de su área de especialización, lo que repercute en el desarrollo organizacional de la institución. (pág. 17).

La investigación tiene como objetivo dotar a la JURECH de herramientas y recomendaciones para mejorar su gestión administrativa, permitiendo un mayor control sobre los procesos de toma de decisiones y un uso óptimo de los recursos humanos. El instituto y sus colaboradores se verán beneficiados de la implementación de estos ajustes, que contribuirán a la prevención de problemas futuros y a la mejora del rendimiento organizacional. (Vinueza Jara, 2019)

Tema: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA INNOVACIÓN DE LOS NEGOCIOS DEL CENTRO COMERCIAL JORGE CEPEDA JÁCOME, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022" **Autora:** Lino Panimboza Jennifer Andrea. **Editorial:** La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2023.**Año de publicación:** 24-abr-2023 (Lino Panimboza, 2022, pág. 1)

Hoy en día la administración en la empresa es considerada la tarea primordial que se lleva a cabo realizando diversas actividades encaminadas a coordinar todos los recursos disponibles para lograr los objetivos trazados. En la presente investigación titulada "Gestión administrativa y la Innovación de los negocios del centro comercial Jorge Cepeda Jácome, cantón la libertad, año 2022", tiene como objetivo analizar como contribuye la gestión administrativa en la innovación de los negocios del centro comercial Jorge Cepeda Jácome en el cantón La Libertad. Para ello se utiliza un método basado en la investigación descriptiva, el uso de lo que son los enfoques cuantitativos y cualitativos, discusiones entre método inductivo y analítico, para la recolección de información, el uso de las técnicas de recolección de datos como entrevistas y encuestas. Incluyen pautas para entrevistar al administrador del centro comercial Jorge Cepeda Jácome y un cuestionario que va dirigido a los comerciantes de la misma. Como resultado se evidencia que el uso correcto de los recursos que les brinda la municipalidad permite a la empresa obtener herramientas, procesos y actividades adecuadas para fortalecer y mejorar o innovar los negocios, los procesos administrativos y las estrategias son los elementos básicos del desarrollo de la empresa, que contribuyen a la toma de decisiones.

Concluye

Todos los recursos disponibles para cumplir los objetivos establecidos. El estudio "Gestión administrativa e innovación en las operaciones comerciales del centro comercial Jorge Cepeda Jácome, Cantón La Libertad, 2022" se enfoca en analizar cómo la gestión administrativa influye en la innovación al interior de este centro comercial.

Empleando métodos descriptivos y centrándose tanto en aspectos cuantitativos como cualitativos, el estudio utiliza técnicas como entrevistas y cuestionarios para recopilar información de gerentes y comerciantes. Los hallazgos muestran que hacer un uso adecuado de los recursos proporcionados por el municipio facilita que las empresas accedan a herramientas y procedimientos que fortalezcan su capacidad de innovación. En este contexto, la gestión administrativa y las estrategias implementadas juegan un papel crítico en el desarrollo de la empresa, contribuyendo significativamente a la toma de decisiones y a la mejora continua de los procesos y operaciones. (Lino Panimboza, 2022, pág. 17)

Tema: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: CASO COOPERATIVA DE TAXIS JESÚS DEL GRAN PODER, CANTÓN LA LIBERTAD, PERIODO 2019-2021". **Autora: Editorial:** Álvarez Pincay, Ángel Wilkins Montenegro Saltos, Naomi Elizabeth, **Año de publicación:**2022. (Pincay & Wilkins, 2022, pág. 1)

La autora del presente trabajo de investigación nos presenta como **problema** lo siguiente:

La Gestión Administrativa garantiza a las empresas conseguir el desenvolvimiento en todas las áreas que las componen tomando en consideración el recurso humano como parte importante de la organización. En este sentido, esta investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de la Cooperativa de taxis "Jesús del gran poder" del cantón La libertad, periodo 2019-2021, observándose ciertas falencias al tener un enfoque administrativo antiguo, insuficiencia de los procesos administrativos, desconocimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos, al no existir buenas relaciones laborales por la falta de comunicación; el estudio propone una investigación de tipo descriptiva y de campo con un diseño no experimental y con un enfoque mixto, bajo los métodos de investigación como deductivo, inductivo, estadístico y biblioFigura, utilizando las técnicas de investigación la entrevista y encuesta; la población objeto de estudio corresponde a 68 socios y 383 habitantes del cantón La Libertad. Los principales hallazgos mediante el

diagnostico FODA apuntan que la cooperativa presenta una administración empírica y una filosofía empresarial deficiente; en donde las funciones administrativas como la planificación, organización, dirección y control no son aplicadas correctamente; otros de los resultados demuestran por parte de los clientes que existe satisfacción sobre los servicios brindados respecto al servicio actual que oferta la cooperativa. Se recomienda medir frecuentemente el nivel de satisfacción de los clientes a través de herramientas de encuestas y de la aplicabilidad de un buzón de sugerencia. (pág. 15)

Concluye

La Gestión Administrativa es esencial para el crecimiento general de las empresas, siendo los recursos humanos un componente crítico de la organización. Numerosas cuestiones significativas revelan la investigación sobre el impacto de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente en la cooperativa de taxis La Libertad durante el período 2019-2021.

El estudio encontró deficiencias en la Gestión Administrativa, como el uso de perspectivas obsoletas, procedimientos administrativos inadecuados y falta de comprensión de la misión, visión y objetivos estratégicos de la cooperativa. Además, se identificaron problemas con las relaciones laborales como resultado de una comunicación interna inadecuada. La investigación mostró que la cooperativa sigue una administración empírica y presenta una filosofía empresarial débil, utilizando métodos descriptivos, de campo y un enfoque mixto. Las funciones administrativas esenciales (planificación, organización, dirección y control) no se utilizan adecuadamente.

A pesar de estas deficiencias, los clientes expresaron su satisfacción con los servicios actuales. En cuestas y buzones de sugerencias, entre otros, la investigación sugiere que se implementen mecanismos para medir periódicamente el nivel de satisfacción del cliente con el fin de mejorar la calidad del servicio y fortalecer la gestión administrativa. (Pincay & Wilkins, 2022, pág. 17)

Tema: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CANTERA RIGOT S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL". **Autora: Editorial:** Quiroga Peralta, Rosa Elizabeth, **Año de publicación:**2021. (Quiroga Peralta, 2021)

La Gestión Administrativa como la causante de un buen o mal desempeño laboral, Se consideró en el estudio las áreas administrativas y de operaciones, conformadas por 20 personas, Se calcularon varios indicadores según la metodología Balanced Scoredcard, además de realizar una encuesta utilizando las escalas e ítems del cuestionario de Bienestar Laboral General de Blanch, de donde se obtuvo que la gestión administrativa y operativa de la empresa en estudio , es satisfactoria en cuanto a su eficiencia. (Quiroga Peralta, 2021)

Concluye

La eficiencia de la Gestión Administrativa y operativa de la empresa se evidencia. Con 20 trabajadores, las áreas administrativas y de operaciones están administrando adecuadamente sus recursos y presentan un buen desempeño laboral, según el estudio, que incluyó la evaluación de indicadores mediante la metodología Balanced Scorecard y encuestas sobre el bienestar laboral general. (Quiroga Peralta, 2021).

2.2. Marco científico

2.2.1. Gestión Administrativa

2.2.1.1. Historia de la gestión administrativa

La Gestión Administrativa actual es resultado de varios aportes que tuvieron lugar a lo largo de la historia. Entre los principales protagonistas se destacan:

Confucio (551 a.C. – 479 a.C). Fue un filósofo, político y reconocido pensador chino que enunció una serie de reglas para la administración pública. Por ejemplo, que los empleados públicos debían conocer bien la situación del país a fin de resolver los problemas, no debían ser seleccionados por el favoritismo o partidismo y los funcionarios debían ser personas honradas.

Adam Smith (1723-1790). Fue un economista y filósofo escocés que en su tesis "La riqueza de las naciones" enunció la clave del bienestar social que residía en dos principios: la división del trabajo y la libre competencia, como acciones necesarias para aumentar el nivel de producción y para lograr la especialización de los cargos dentro de una organización.

Henry Metcalfe (1847-1927). Fue un militar, inventor y teórico estadounidense que publicó nuevas técnicas de control para la administración científica mediante su libro "El costo de la producción y la administración de talleres púbicos y privados".

Woodrow Wilson (1856-1924). Fue un político y abogado estadounidense que logró separar los conceptos de política y de administración, otorgándole a esta última la condición de ciencia, lo que propulsó su enseñanza a nivel académico.

Frederick Winslow Taylor (1856-1915). Fue un ingeniero industrial y economista estadounidense promotor de métodos científicos del trabajo, con el objetivo de alcanzar mayor eficiencia en la producción industrial optimizando el trabajo del empleado.

Henry Fayol (1841-1925). Fue un ingeniero y teórico turco que desarrolló la teoría general de la administración, pero enfocada en el desempeño de la dirección jerárquica de la organización para que desarrollara todas las funciones administrativas (y no solo en el trabajo del empleado como propuso Taylor). (Equipo editorial, 2023)

2.2.1.2. Definición

La gestión administrativa implica un nivel elevado de exigencia tanto en el desarrollo de funciones como planificación, organización, coordinación, dirección y control de la organización, como para una mejor gerencia de los bienes de la empresa, entre ellos materiales, financieros y humanos, orientado a la consecución de metas y objetivos trazados por el área directriz de la empresa.

Gestionar un proceso administrativo bien definido se constituye como principio fundamental de la labor de un gerente, aunque dichas labores se realicen de forma empírica en la mayoría de las veces.

Indistintamente, en las organizaciones, se debe trabajar por mejorar los procesos desarrollados en cada uno de los departamentos que la conforman, con el fin de orientar actividades hacia la optimización, un mejor desenvolvimiento del personal, mejora en tiempos de entrega de información interdepartamental, entre otros. (Falconi, Luna, Sarmiento, & Andrade, 2019, pág. 2)

Se trata de la realización de tareas destinadas a la utilización de los recursos. Es decir, cuando una empresa desea optimizar el uso de los recursos a su alcance, debe invertir en este tipo de gestión. Tan solo de esta manera pueden alcanzarse los objetivos buscados y obtener los mejores resultados.

De este modo, se aplican distintas técnicas y procedimientos con la voluntad de aumentar la eficacia del uso de recursos. Esto incluye los financieros, humanos y materiales, pues todos ellos conforman una compañía. Es responsabilidad del gestor administrativo, por tanto, utilizar eficaz y coordinadamente los recursos empresariales. Por ello, todas sus funciones se dirigen al control de estos. Se planifica, dirige, coordina y organiza el control directo y general de la compañía (Marco, 2019).

Las organizaciones desde épocas remotas han tenido la obligación de regular actividades, tomar decisiones y direccionar y ejecutar proyectos y acciones, centrados en fundamentos administrativos indicados dentro del código de Hammurabi, siendo la administración la ciencia que permite concretar la ejecución de estas funciones esenciales con efectividad y eficiencia. (Piedra, Altamirano, & Henry, 2019, pág. 3)

Es decir, la gestión administrativa se responsabiliza de utilizar coordinada y eficientemente los recursos. Por ello todas las funciones se organizan de manera que se pueda dirigir y controlar el manejo más adecuado de éstos. Estas funciones son la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control. (Quiroa, 2020)

2.2.1.3. Funciones y para qué sirve la gestión administrativa

(Marco, 2019, pág. 45) nos menciona que: "es muy importante para el correcto desarrollo y mantenimiento de una empresa. No obstante, lo que hace la gestión administrativa va más allá de simplemente mantener el orden". Podemos destacar 4 funciones de la administración fundamentales:

- **Planificación**. Consiste en definir metas y objetivos realistas, y establecer con qué recursos y actividades se conseguirán. A grandes rasgos, se trata de marcar el rumbo de la empresa y las herramientas que se usarán.
- **Organización**. Esta función se basa en construir una estructura para distribuir los recursos, tanto humanos como materiales, para optimizar los procesos y actividades de la empresa.
- **Dirección**. Consiste en ejecutar las estrategias que se han diseñado y guiar los esfuerzos hacia la consecución de objetivos. Aquí es donde entran en juego las habilidades de liderazgo, motivación y comunicación de un buen líder.
- **Control**. En este punto, se verifica que todo avanza según lo establecido y se llevan a cabo los ajustes necesarios para que así sea.

Figura 1.

Etapas de los procesos de gestión administrativa



Nota: *Procesos de gestión administrativa (Choez, 2021)*

2.2.1.4. Características

La Gestión Administrativa está a cargo del gerente administrativo, que supervisa las operaciones de la organización y se asegura de que el flujo de información sea efectivo y de que los recursos se empleen de manera eficiente. Aportar valor agregado a la organización, dado que puede identificar prácticas obsoletas y desarrollar procesos que contribuyan a la mejora.

Las características de la administración son rasgos que hacen única a esta disciplina, se trata de atributos que contribuyen a su despliegue en cualquier organización y le permiten complementarse con otras especialidades, con el fin de coordinar los recursos organizacionales metódicamente y así conseguir los objetivos trazados. (editorial, 2022)

El gerente administrativo suele contar con un equipo de trabajo a cargo, integrado por jefes, analistas y encargados de la gerencia. El gerente administrativo y su equipo tienen varias responsabilidades que cumplir y, dependiendo del rubro o especialidad en la que se desempeñen, pueden ocuparse de:

- Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos.
- Liderar varios equipos de trabajo.
- Supervisar la ejecución presupuestaria de la empresa.
- Proponer e implementar mejoras en las políticas de gestión de personal.
- Controlar el proceso de remuneraciones a los empleados.
- Elaborar programas de capacitación y desarrollo del personal.
- Realizar estudios y diagnósticos de manera periódica, sobre el clima de trabajo.
- Proponer, informar y mantener actualizado al directorio de la organización.
- Preparar planes y previsiones de ventas.
- Seleccionar estrategias de ventas.
- Diagramar la distribución del espacio de trabajo para los empleados

2.2.1.5. Importancia

La importancia real dentro del mundo laboral se traduce siempre en los siguientes puntos.

Incremento de la productividad

Este es, sin duda, el beneficio principal y más importante. Y es que cuando una empresa emplea una buena administración, todos los procesos internos mejoran. De manera simple y sencilla el funcionamiento de todas las actividades mejora sensiblemente. La productividad, por tanto, se incrementa enormemente. Todos los procesos quedan modificados y adecuados en vistas a la reducción de costes. Dentro de estos costes, además, se introducen tanto los monetarios o financieros como los temporales.

Logro de los objetivos

En la línea con lo comentado en el apartado anterior, dentro de la redirección de los esfuerzos empresariales se incluyen los objetivos. Todas las tareas y actividades se conducen a la consecución de los fines previamente marcados. Se introducen aquí conceptos tales como el de la planificación o el del diseño de estrategias. Se coordinan los diversos sectores y departamentos, así como los procesos de producción.

Maximización de la optimización en el uso de los recursos

Habiéndose incrementado la productividad y habiéndose dirigido al logro de los objetivos, queda un último beneficio. Este se centra en exprimir al máximo los recursos disponibles. A través del ahorro de dinero, tiempo y esfuerzos. Una buena gestión de la administración, en esencia, ayuda a que la empresa funcione de manera más inteligente (Marco, 2019).

2.2.1.6. Beneficios del uso adecuado de la gestión administrativa

Los beneficios principales que obtiene una empresa que aplica una adecuada gestión administrativa son los siguientes:

- **Incremento de la productividad**

En primer lugar, cuando se emplea la gestión administrativa de forma correcta permite que se puedan aplicar todos los procesos de manera más simple y sencilla. Lo que optimiza el funcionamiento de todas las actividades de la empresa. Generando un incremento de la productividad, dado que se pueden modificar y adecuar todos los procesos que afectan en forma negativa la productividad.

- **Centrarse en el logro de los objetivos**

En segundo lugar, al centrar todas las tareas y actividades en la consecución de los objetivos, todos los esfuerzos de dirigen en la misma dirección. Esto se consigue teniendo una correcta planificación, un conjunto de estrategias bien definidas y un equipo de trabajo que opera de forma coordinada. Todo esto en conjunto hace que los objetivos se alcancen en los tiempos previamente establecidos.

- **Maximizar el uso de los recursos**

En tercer lugar, al tener bien definidos los objetivos, las estrategias y al tener los equipos de trabajo coordinado se pueden ahorrar todo tipo de recursos. Tales como tiempo, dinero y recursos materiales. Dado que todo se usa de manera más inteligente y eficaz. (López J. F., 2020)

2.2.1.7. Principios de la gestión administrativa

La gestión administrativa se rige por los siguientes principios:

- **Planificación**

Sin duda, se deberá realizar una planificación apropiada donde estén claramente delimitados los objetivos que se proponen alcanzar. Así mismo se debe establecer las acciones que ayudarán al logro de estos objetivos previamente propuestos.

- **Coherencia**

Sobre todo, la asignación de tareas y responsabilidades deben ser establecidas de forma racional. De manera que todo empleado puede cumplir con su trabajo en los tiempos y en la forma estipulados en la planificación. Todo esto debe estar en coherencia con los recursos financieros y materiales que posee la empresa. (Quiroa, Gestion Administrativa, 2020)

- **Disciplina y orden**

También, se debe seguir una serie de reglas que deberán establecerse en forma sistemática y organizada. Con el fin de que se puedan desarrollar todas las tareas metódicamente. Puesto que solo de esa forma se puede lograr el alcance de los objetivos.

Todas las tareas y procesos deberán seguir un orden lógico. Porque solo llevando un seguimiento adecuado es posible el alcance de un resultado favorable para el desempeño de la organización.

2.2.2. Planificación Estratégica

El Plan Estratégico es un documento clave dentro del plan de negocio. Incluye la planificación económica, financiera, estratégica y organizativa que una empresa u organización necesita para alcanzar sus objetivos y misión a futuro. (Galán, 2024)

Características del plan estratégico

- **Simula el futuro**

Permite simular el futuro en papel, esto quiere decir, que los directivos pueden realizar modelos y ejercicios que les permiten ver lo que funcionará, así como las posibles fallas y corregirlas antes de que éstas se presenten.

- **Aplica el enfoque del sistema**

Este enfoque permite ver a la organización en forma global, como un sistema integrado por subsistemas o departamentos, para enfocar la atención en asuntos especiales, para cada una de las áreas.

- **Exige el establecimiento de objetivos**

Deben establecerse objetivos específicos que permitan a diferentes departamentos, alcanzarlos y saber la importancia que tiene la organización en unificar los logros de éstos, porque a su vez, logrará la meta de la empresa en general.

- **Releva y aclara oportunidades y peligros futuros**

Permite visualizar las oportunidades y riesgos futuros. Aquí es muy importante la visión e intuición que tengan los directivos para elegir la mejor alternativa de acuerdo a una evaluación previa de la situación de la empresa.

- **La estructura para la toma de decisiones en toda la empresa**

Ofrece pautas para la formulación de objetivos, para que puedan tomarse decisiones de acuerdo con las metas y estrategias, ya que, si no se tuviera un programa de planificación, sería muy difícil tomar la mejor alternativa de solución.

- **Base para otras funciones directivas**

La planificación, debe tener relación con otras funciones directas, ya que se puede tener un programa de planificación, pero éste proporciona los resultados esperados si se cuenta con el personal directivo que tenga la habilidad de dirigir y llevar a cabo en forma eficiente, dicho programa.

- **Mide el desempeño**

Permite observar la actuación de los empleados en el desempeño de sus funciones, así como, la innovación, creatividad y conocimiento que éstos apliquen en su trabajo. Siendo muy importante, la motivación y estímulos otorgados a los trabajadores.

- **Señala asuntos estratégicos**

Permite enfocar la atención de la dirección en los asuntos clave y no en los menos importantes; ya que esto es de suma importancia para tomar una mejor decisión. Los beneficios de la planificación estratégica son muchos, entre ellos, permite comunicar a todos los miembros de la organización, los objetivos y metas trazadas, así como las actividades y curso de acción a seguir para lograrlos.

Elementos de un plan estratégico

En un plan estratégico se definen 7 elementos: Misión, Visión, Valores, Objetivos, Metas, Medidores de Impacto y Análisis de Riesgos.

- La **misión** define la razón de existir de un negocio: qué hace la organización, qué soluciones ofrece y cuál es su público objetivo.
- La **visión** es la imagen a futuro de un negocio y define su sentido de dirección y hacia dónde moviliza su energía y operaciones.
- Los **valores** son el conjunto de principios y creencias que guiarán tu organización: bajo qué parámetros se rige tu organización y cómo los transmite a través de sus productos y servicios a su cliente ideal.
- Los **objetivos** son los fines que se buscan alcanzar en el período de tiempo que se traza el plan estratégico.
- Las **metas** son concretas, específicas y responden a cada objetivo. Para que haya mayor probabilidad de alcanzar las metas estas deben ser SMART: Específicas, Medibles, Alcanzables, Relevantes y Con Tiempo Límite.
- Los **medidores** de tu plan estratégico (ej. KPI's) definen qué se va a medir y cuál va a ser el estándar de éxito.

- El análisis de riesgos define las limitantes internas y externas que pueden afectar la implementación del plan estratégico: tiempo, presupuesto y recursos (humanos, tecnológicos, financieros, etc.). Hay otros riesgos a considerar como la salud de la cultura organizacional, el liderazgo administrativo y la comunicación interna y externa de una empresa (Alvarado Martínez, 2016).

Beneficios

- Clarificar su futura dirección y proveer una visión para el futuro ·
- Establecer las prioridades para las actividades y la distribución de los recursos.
- Tomar las decisiones de hoy con miras a las consecuencias futuras ·
- Desarrollar bases coherentes y defendibles para la toma de decisiones ·
- Mejorar el trabajo en equipo y la adquisición de conocimientos ·
- Proveer oportunidades para la consulta pública ·
- Mantiene a la vez el enfoque en el futuro y en el presente. ·
- Refuerza los principios adquiridos en la misión, visión y estrategia. ·
- Fomenta la planificación y la comunicación interdisciplinarias. ·
- Asigna prioridades en el destino de los recursos. ·
- Constituye el puente con el proceso de planificación táctica a corto plazo ·
- Obliga a los ejecutivos a ver la planificación desde la macro perspectiva, señalando los objetivos centrales a modo que pueden contribuir a lograrlos (Alvarado Martínez, 2016).

Modelos de planeación estratégica

(Chiavenato, 2016), nos menciona en su libro de Planificación estratégica 3ra edición los siguientes modelos:

La planeación estratégica tiene como finalidad determinar los objetivos estratégicos y, con base a ello, las acciones que la empresa necesita para realizarlos.

2.2.3. Fuerzas de PORTER

Las 5 fuerzas de PORTER conforman un modelo de estudio de la estructura competitiva de una industria en el que se analizan: el poder de negociación de los clientes, el poder de negociación de los proveedores, la amenaza procedente de los productos sustitutos, la amenaza que representan los productos entrantes y la rivalidad entre los competidores. Así, analizando estas cinco fuerzas, la empresa puede comprender su posición en un mercado y tomar decisiones estratégicas. (Alonso, 2023)

El modelo de las 5 Fuerzas de PORTER, llamado así por su creador, Michael E. PORTER, nos obliga a poner el foco del análisis en: los clientes, los proveedores, los productos sustitutos, los nuevos competidores potenciales y la competencia. Gracias al análisis de las amenazas de estas fuerzas competitivas, podemos determinar nuestra posición en el mercado y entender por qué tenemos la cuota de mercado actual.

En el diamante de PORTER se analizan estos cinco elementos (clientes, proveedores, productos sustitutos, competidores potenciales y competencia) de forma separada pero interconectados, ya que cada uno de ellos incide en el nivel de competencia de la organización. Así, podemos definir el diamante de PORTER o análisis de las 5 fuerzas de PORTER como la representación en forma de diagrama de diamante de los elementos que determinan nuestra posición en una industria.

Así, las cinco fuerzas de PORTER que se reflejan en el diagrama son:

1. Poder de negociación de los clientes
2. Poder de negociación de los proveedores
3. Amenaza de productos o servicios sustitutivos
4. Amenaza de entrada de nuevos competidores
5. Rivalidad de los competidores actuales.

- ***El poder de negociación de los clientes***

Hoy más que nunca, el consumidor es una de las fuerzas más potentes a la hora de determinar muchas de las estrategias empresariales. Los clientes tienen hoy la capacidad de exigir más calidad, forzar bajadas de precio o pedir servicios y extras. Generalmente, podemos determinar que los clientes tienen una gran fuerza cuando.

- ***El poder de negociación de los proveedores***

Los proveedores y su poder de negociación son otro de los elementos de las 5 fuerzas de PORTER. Así, estos juegan un papel clave en el nivel de competencia de nuestra organización ya que pueden influir directamente en el precio de nuestro producto o servicio, así como en la calidad del producto.

- ***La amenaza de los productos sustitutos***

Los productos o servicios sustitutos, también llamados de reemplazo son aquellos productos o servicios que pueden satisfacer necesidades muy similares a las de nuestro producto. Según el modelo de análisis de las 5 fueras de PORTER, los productos sustitutos se convierten en una fuerza intensa.

- ***La amenaza de los nuevos competidores***

Los nuevos competidores que puedan existir o darse en nuestro mercado intentarán copar de forma rápida cuota de mercado. Algunos de ellos pueden ofrecer un valor añadido que no habíamos contemplado. Determinar el número de competidores nuevos y analizar el grado de amenaza que suponen nos ayudará a proteger nuestra cuota de mercado.

- **La rivalidad entre los competidores existentes**

La rivalidad existente entre las empresas competidoras de una industria se verá reflejada, entre otras, en la necesidad continua de hacer reajustes o bajadas de precios para mantener la cuota de mercado, o tal vez en el requerimiento de una constante innovación. El modelo de análisis de las 5 fuerzas de PORTER valora el grado de rivalidad de los competidores. (Alonso, 2023)

2.2.4. Análisis FODA

El análisis FODA es una técnica que permite conocer el estado de situación de una organización, producto, servicio o proyecto en un contexto o mercado determinado. Su nombre es una sigla conformada por la primera letra de las siguientes palabras: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. (Azkue, 2023).

Características del análisis FODA

El análisis FODA comprende cuatro factores principales que conforman la sigla de su nombre, y que se agrupan en dos tipos de variables: internas y externas a la organización.

Tipos de estrategia a aplicar tras el análisis FODA

Según los resultados que obtenga la empresa después del análisis FODA deberá aplicar un tipo de estrategia determinada. Podemos clasificar estas estrategias en ofensiva, defensiva, para la supervivencia o para la reorientación. (Kiziryan, 2024)

- **Estrategias ofensivas:** Consiste generar rendimientos mayores gracias a tu potencial. Es decir, gracias a las oportunidades (factor externo) buscamos contrarrestar las debilidades (factor interno)
- **Estrategias defensivas:** Consiste en reducir los riesgos que te generan las vulnerabilidades. Es decir, reducir los riesgos que provocan las amenazas (factor externo) apoyándote en tus fortalezas (factor interno)
- **Estrategias de reorientación:** La idea es corregir debilidades (factor interno) gracias a las oportunidades (factor externo).
- **Estrategias de supervivencia:** Fortalecer tus debilidades para sobrevivir a tus amenazas.

2.2.5. Análisis PESTEL

Según (Quiroa, Analisis Pestel , 2024). El PESTEL es una herramienta estratégica que ayuda a las empresas a analizar su entorno externo mediante factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales.

Análisis PESTEL

El análisis PESTEL ofrece un panorama del contexto en el que opera una empresa, identificando los factores clave que afectan su desempeño y decisiones. Al comprender estos factores, las organizaciones pueden definir estrategias a corto, mediano y largo plazo.

Originalmente conocido como PEST, la herramienta solo evaluaba factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos. La inclusión de las siglas EL o AL refleja la creciente relevancia de los factores ecológicos/ambientales y legales para el análisis del entorno empresarial.

Factores políticos

Ante todo, los factores políticos permiten determinar y evaluar como la intervención del Gobierno puede afectar el funcionamiento y desempeño de la empresa. Esto se da por medio de las leyes y las políticas que aplica el ente gubernamental.

En general podrían ser aspectos como las políticas fiscales y monetarias del Gobierno, los subsidios, los tratados comerciales y las políticas internacionales. Es decir, se refiere a toda ley y política que afecte a la empresa ya sea a nivel nacional, regional e internacional.

Factores económicos

Por otro lado, los factores económicos toman en cuenta todas las variables macroeconómicas. Estas variables se consideran tanto a nivel nacional como internacional, dado que podrían favorecer o entorpecer el desempeño de la organización. Las variables económicas más importantes son el comportamiento del producto interior bruto (PIB), la tasa de desempleo, el nivel de precio y la balanza comercial.

Además, se deben considerar eventos como las variaciones de los ciclos económicos, especialmente los períodos de crisis y de auge dentro de la economía. Factores que pueden beneficiar o poner en riesgo a la empresa.

Factores sociales

Seguidamente, los factores sociales incluyen elementos como la religión, las creencias, la cultura, los hábitos, los intereses y las preferencias de las personas. Todos estos elementos afectan de manera favorable o desfavorable los resultados que una empresa espera alcanzar. Dado que los aspectos sociales van cambiando y van presentando nuevas tendencias.

Factores tecnológicos

Igualmente, los aspectos tecnológicos son vitales para una empresa, por los niveles de innovación que se están dando en los mercados. Los cambios tecnológicos pueden traer grandes beneficios para las empresas que saben aprovecharlos. Pero puede ocasionar mucho daño a las empresas que se quedan obsoletas y que no cambian su infraestructura.

Estos elementos pueden ser el uso de nuevos programas informáticos, aprovechamiento de nuevas formas de energía y cualquier cambio en la tecnología implementada.

Ecológicos o ambientales

Desde luego, los aspectos ecológicos tienen que ver con todos los factores que tienen relación directa o indirecta con el medioambiente. Cualquier cambio en la regulación gubernamental o tendencias sociales para la protección del medioambiente afectan a la empresa.

Así mismo, podemos mencionar leyes sobre el uso de la energía, la conservación del ambiente, la gestión de residuos y la emisión de gases, entre algunas.

Factores legales

De manera similar, los aspectos legales Incluyen todas las leyes que la empresa se ve obligada a cumplir. La normativa legal puede perjudicar o beneficiar el desempeño de la empresa. Las leyes pueden incidir sobre el proceso de producción y de comercialización de los productos que ofrece una empresa. Del mismo modo puede afectar a nivel nacional e internacional.

Se pueden incluir leyes sobre propiedad intelectual, seguridad social, salarios mínimos, licencias entre algunas de las más importantes.

2.3. Conceptual

Administración

La administración es el proceso de organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades laborales con el fin de cumplir eficiente y eficazmente los objetivos o metas de la empresa. Por lo tanto, Planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y de conocimiento de una organización son responsabilidades de la gestión, disciplina científica cuyo objetivo es el estudio de las organizaciones. (Thompson I. , 2020)

Control

El control es una estrategia de gestión que se esfuerza por evaluar de forma continua y sistemática la organización y sus acciones en su conjunto. Para ello, el control pretende confirmar el nivel de conformidad con los objetivos especificados, es decir, es la evaluación y

medición de la ejecución de los planes para detectar y prever desviaciones y establecer las medidas correctoras necesarias. (Martinez V. F., 2020, pág. 115)

Cualidad

Las cualidades son las propiedades o características innatas de alguien o algo, es decir, a los rasgos que conforman parte de su naturaleza, especialmente cuando se trata de rasgos positivos o elogiables. Las cualidades de un objeto suelen ser aquellos rasgos distintivos, que lo hacen diferenciarse de los demás. (Raffino, 2023).

Desempeño laboral

"Se define el desempeño laboral, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización" (Pineda Martinez & Salazar Nogueda, 2023)

Eficacia

Independientemente de los medios, el tiempo o el dinero utilizados para lograr el objetivo, se trata de la ejecución o el logro de una tarea o el cumplimiento de un objetivo, la eficacia se refiere a hacer el mejor uso de los medios o recursos para alcanzar los objetivos de la manera más eficaz. (Martinez A. , 2021)

Ejecución

Eficacia, realización y cumplimiento son palabras utilizadas para describir el acto de llevar a cabo una acción o un plan. Es decir que es la etapa en donde se pone en marcha todo lo que se planifico con la finalidad de cumplir todo lo planteado como las tareas y operaciones que demanden la empresa. (Vega, 2020)

Evaluación

La evaluación es el proceso de examinar metódicamente algo o a alguien de acuerdo con un conjunto de normas relacionadas con el objetivo de la evaluación (calidad, condiciones, valor, importancia, progreso, etc.), con el fin de obtener una conclusión. Dentro del ámbito empresarial es una herramienta que le permite evaluar el nivel de desarrollo o madurez de su iniciativa empresarial, organización o empresa. Cada

respuesta se evalúa y recibe una puntuación, lo que le permite determinar las ventajas y desventajas de su empresa o proyecto. (Ucha, 2022)

Efectividad de los procesos

Dado que implica tener éxito y ser eficiente de forma sostenida en el tiempo, la idea de eficacia del proceso nos ayuda a resolver algún problema, es decir, nos permite resolver esta cuestión porque significa seguir siendo eficaces y eficientes a lo largo del tiempo logrando la efectividad en los procesos a realizar. (Contreras, 2021)

Fortalezas

"Se trata de una serie de cualidades positivas o virtudes de las que dispone una compañía y que estimula y refuerza el buen desempeño de sus actividades" (Pinos, 2022).

Investigación de Mercados

Para (Fred R., 2019, pág. 107) la investigación de mercados implica la recopilación metódica, el registro y el análisis de datos relativos a cuestiones relacionadas con la comercialización de bienes y servicios. La investigación de mercados ayuda a identificar los puntos fuertes y débiles subyacentes utilizando una amplia gama de escalas, instrumentos, métodos, conceptos y estrategias para recopilar información.

Seguimiento

La acción y el resultado de seguir o ser seguido se describen con la palabra "seguimiento", que se utiliza con frecuencia como sinónimo de persecución, observación o vigilancia en el habla cotidiana. En la empresa el seguimiento es la evaluación metódica y la recopilación de datos a lo largo de un proyecto. Su objetivo es aumentar la eficiencia y eficacia de un proyecto y de una organización. (Yirda, 2021)

Producción

Es fundamental en el ámbito empresarial y económico, ya que implica la transformación de los factores productivos en bienes y servicios que son ofrecidos en el mercado para satisfacer las necesidades humanas. En este sentido, distintos autores

han ofrecido sus propias definiciones y enfoques sobre la producción, resaltando aspectos como la eficiencia, la generación de valor y la mejora continua. (Cuadrado, 2023).

Proyecto:

Según ((Morales, 2024) “Un proyecto es la planificación y la ejecución de una serie de acciones que, siendo su fin el conseguir un objetivo determinado, se llevan a cabo”.

2.4. Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

La Constitución de la República del Ecuador establece las bases fundamentales para la actividad económica y empresarial en el país. En particular, garantiza la libertad de empresa y los derechos de los trabajadores, así como la obligación del Estado de promover el desarrollo económico sostenible. (Oficial, 2008)

CAPÍTULO SEXTO: Derechos de libertad

Artículo 66: "Se reconoce y garantiza a las personas: (...) 16. El derecho a desarrollar actividades económicas, individuales o colectivas, en conformidad con los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental".

CAPÍTULO QUINTO Sectores estratégicos, servicios y empresas públicas

Artículo 326: "El derecho al trabajo es irrenunciable. El Estado garantizará el respeto de los derechos laborales".

LEY DE EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN

La Ley de Emprendimiento e Innovación, promulgada en 2020, tiene como objetivo fomentar el desarrollo del ecosistema emprendedor en Ecuador, facilitando la creación y desarrollo de nuevos negocios y promoviendo la innovación.

Artículo 1: "El objeto de esta Ley es promover y fortalecer el emprendimiento y la innovación en el Ecuador mediante un marco legal adecuado que incentive la creación de empresas, el acceso a financiamiento, la formalización de emprendimientos y la protección de la propiedad intelectual".

Artículo 2: "Se establecen como principios rectores de esta Ley la simplificación de trámites, el acceso al financiamiento, el fomento a la innovación, la formalización y la inclusión social" (Suplemento, Ley de Emprendimiento e Innovación, 2020)

LEY DE COMPAÑÍAS

Esta ley establece las normas para la constitución, funcionamiento y disolución de compañías en Ecuador, las cuales son relevantes para la organización y administración de una ferretería.

SECCION I

Disposiciones generales

Artículo 1: "Las compañías que se constituyen en la República del Ecuador pueden adoptar la forma de sociedades de personas o sociedades de capitales, según sea el caso".

Artículo 415: "Las compañías deben llevar una contabilidad ordenada conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes". (Suplemento, Ley de Compañías del Ecuador., 1964)

CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES (COPCI)

El COPCI promueve la inversión y regula las actividades de producción y comercio en Ecuador, proporcionando incentivos para el desarrollo empresarial.

Artículo 1: "El presente Código tiene por objeto normar las políticas y mecanismos para impulsar la transformación de la matriz productiva del país".

Artículo 4: "Se garantiza la libertad de empresa, y se promueve el desarrollo de actividades productivas y comerciales en condiciones de libre competencia". (Suplemento, Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones , 2010)

LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

Esta ley regula los impuestos y contribuciones que las empresas deben pagar en Ecuador, incluyendo el Impuesto a la Renta y el Impuesto al Valor Agregado (IVA), que son fundamentales para la gestión financiera de la ferretería.

Artículo 56: "Las personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras, domiciliadas o no en el país, están obligadas al pago del impuesto a la renta".

Artículo 54: "Están obligados al pago del IVA los comerciantes y demás personas que realicen importaciones de bienes o servicios". (Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno., 2007)

LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Esta ley protege los derechos de los consumidores y regula la relación entre los proveedores de bienes y servicios y los consumidores.

Artículo 1: "El objeto de la presente Ley es proteger y garantizar los derechos de los consumidores y usuarios, así como regular las relaciones de consumo en todos los ámbitos".

Artículo 4: "Los proveedores de bienes y servicios están obligados a ofrecer productos que cumplan con los estándares de calidad y seguridad establecidos". (Oficial No., 2000).

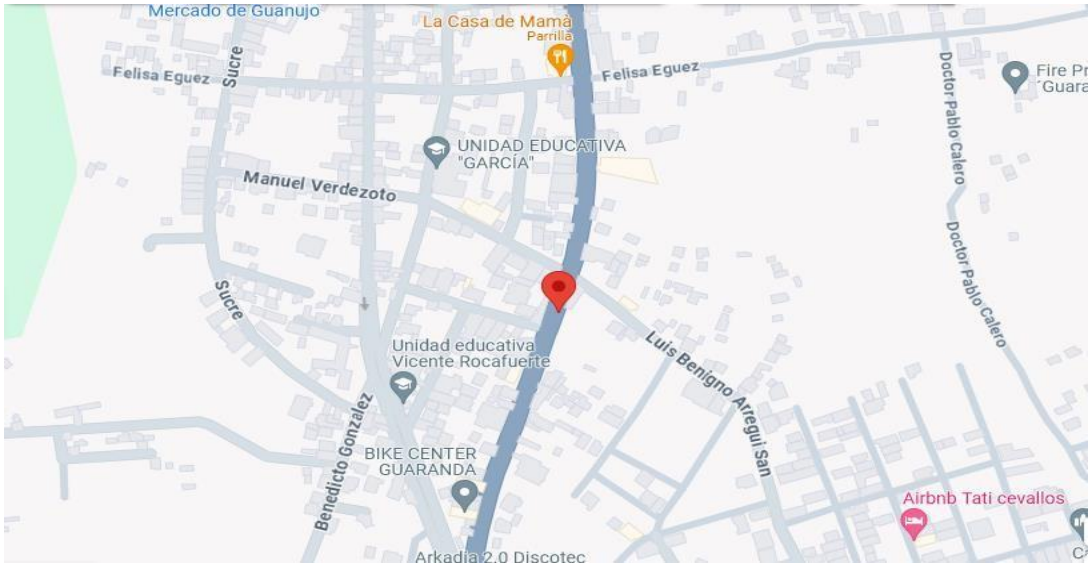
2.5. Georreferenciar

La ferretería Narcisa de Jesús, se encuentra ubicada en el cantón Guaranda perteneciente a la provincia Bolívar en el barrio Jesús del Gran Poder, la ferretería fue construida en el año 2019 en el mes de julio 7 se hizo una investigación de la población para desarrollar el emprendimiento.

La empresa se dedica a la venta de herramientas, materiales de construcción, productos de fontanería, electricidad, pintura, y otros suministros relacionados para la construcción, reparación y mantenimiento de edificaciones, hogares y espacios comerciales Esencialmente, proporciona todo lo necesario para realizar trabajos de bricolaje, construcción o reparación tanto a nivel profesional como doméstico.

Figura 2.

Referencia geográfica de la ferretería Narcisa de Jesús



Nota: Google Maps

- Provincia: Bolívar
- Cantón: Guaranda
- Sector: Guanujo
- Dirección: Barrio Jesús Del Gran Poder

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipos de investigación

3.1.1. Investigación exploratoria

La investigación exploratoria permitió conocer el desarrollo de situaciones en las que la empresa disponía de poca información sobre un tema específico. Se buscaba responder preguntas relacionadas con la aceptación de un nuevo producto o la recopilación de datos para mejorar la línea de negocio, entre otros aspectos. Estas cuestiones resultaron ser críticas para la empresa.

3.1.2. Investigación de campo

Este tipo de investigación brindó una visión directa de la empresa, permitiendo observar de manera clara tanto los aspectos negativos como positivos. Además, facilitó un conocimiento más cercano de la realidad del lugar de estudio.

3.1.3. Investigación descriptiva

Por su nivel de profundidad, esta investigación fue considerada descriptiva, ya que detalló características y propiedades específicas de un tema. Se calcularán niveles y se ejecutará la información conforme a las etapas de la planificación estratégica

3.1.4. Investigación bibliográfica-documental

La investigación bibliográfica-documental ayudó a recopilar antecedentes investigativos de diversas fuentes primarias, como libros, bibliotecas y ensayos, con el objetivo de proporcionar un mayor entendimiento y adquirir conocimientos teóricos sobre el tema de estudio. Cada una de estas fuentes fue interpretada de manera detallada.

3.2. Enfoque de la investigación

3.2.1. Enfoque cualitativo

Este enfoque se centra en la información subjetiva, permitiendo realizar análisis basados en criterios específicos. Se utilizó la entrevista, así como los análisis FODA y PESTEL, para describir las cualidades y características del problema investigado, lo que ayudó a definir de forma clara las principales soluciones.

3.2.2. Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo permitió el uso de encuestas para realizar un diagnóstico previo. Este enfoque fue utilizado para obtener resultados numéricos que proporcionarán información detallada sobre el tiempo, logros y presupuesto, lo cual facilitó la delimitación del plan de acción para la mejora.

3.3. Métodos de investigación

3.3.1. Método inductivo

El método inductivo permitió obtener conclusiones generales a partir de las observaciones y datos recopilados en la ferretería. Esto posibilitó reunir suficiente información sobre cómo se estaba implementando el plan estratégico en la entidad.

3.3.2. Método deductivo

A través del método deductivo, se identifican posibles fallos en las operaciones de la ferretería, lo que permitió estructurar la investigación y extraer conclusiones fundamentadas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos de investigación fueron las herramientas que permitieron la recopilación de información clave del grupo de interés de la investigación. En este caso, se emplearon las siguientes:

3.4.1. Entrevista

La aplicación de este instrumento permitió complementar la información obtenida mediante la encuesta, recopilando datos cualitativos a través del diálogo con personas clave, lo que enriqueció el desarrollo de la investigación.

3.4.2. Encuesta

Esta técnica fue de gran utilidad para la investigación, ya que permitió recolectar información relevante sobre el objetivo de estudio. A través de una conversación interpersonal con la persona encargada de la ferretería, se realizaron preguntas abiertas estructuradas en torno al plan estratégico para el fortalecimiento de la gestión. Esta información resultó fundamental para el análisis.

3.4.3. Observación directa

La observación directa fue indispensable en la investigación, ya que permitió obtener datos e información relevante para el cumplimiento del trabajo. Las personas que participaron en esta etapa fueron aquellos involucrados en las actividades de la ferretería Narcisa de Jesús.

3.5. Universo población y muestra

En relación al presente estudio nos dio conocer el universo, población y muestra es importante comentar que nuestra población objetiva se compone de los clientes de la ferretería Narcisa De Jesús del Cantón Guaranda. Los datos serán obtenidos del mes de agosto en el cual se encuentran, en donde utilizamos los días más concurrentes que son los lunes, viernes y sábado, utilizando un total de 100 clientes, considerando que es una población mínima no se procederá a utilizar la fórmula de la muestra por lo que será encuestado todos los socios.

Tabla 2.

Muestra

Detalle	Tamaño	Técnicas
Gerente	1	Entrevista
Trabajadores	4	Cuestionario
Clientes	100	Cuestionario

***Nota**: Elaborado Por Wilmer Guzmán Pinos*

Gerente: Mediante la técnica de la entrevista se entrevistó a un gerente. Esta técnica permitió conocer en profundidad la estrategia y la gestión administrativa desde el punto de vista directivo.

Trabajadores: Se entregó un cuestionario a cuatro trabajadores. Esta técnica proporcionó información sobre cómo los empleados veían y experimentaban su entorno de trabajo y sus procedimientos administrativos.

Clientes: Cien clientes recibieron un cuestionario. Esta metodología facilitó la recopilación de información sobre la satisfacción del cliente y su experiencia en el uso de los servicios prestados, permitiendo una valoración exhaustiva y representativa de las opiniones de los clientes.

3.6. Procesamiento de la información

Emplearemos el software de Microsoft Office, en concreto Word, Excel, SPSS, para el manejo de la información. Utilizaremos Excel para organizar los datos en tablas, crear Figuras y generar estadísticas, mientras que Word será utilizado para analizar e interpretar los datos.

El uso de estas aplicaciones permitirá manipular y presentar la información recopilada de manera que sea más fácil de comprender y utilizar en el contexto de la investigación realizado.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e Interpretación de Resultados

Para el procesamiento y prueba de datos se utilizó el software SPSS versión 26 para la validación de la encuesta, en donde se utilizó una muestra de 100 encuestas aplicadas a los clientes de la Ferretería Narcisa de Jesús con la finalidad de mejorar la fiabilidad de las escalas, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 3.

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,939	,953	15

Nota: *SPSS Versión 26*

1. ¿Cómo se informó sobre la existencia de la ferretería?

Tabla 4.

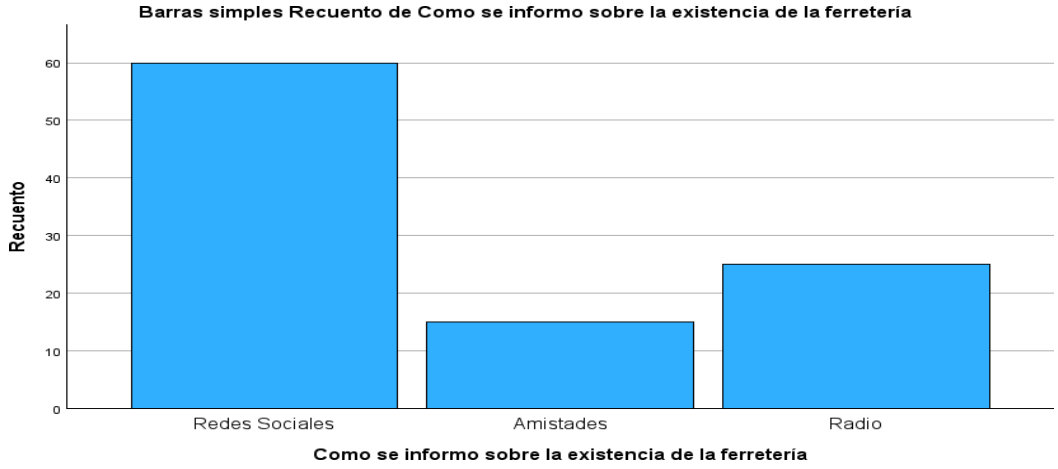
Existencia de la ferretería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	**Redes Sociales**	60	60,0	60,0	**60,0**
	Amistades	15	15,0	15,0	**75,0**
	Radio	25	25,0	25,0	**100,0**
	Total	**100**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Figura 3.

Existencia de la ferretería



Nota: Encuesta dirigido a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Análisis e interpretación: De los resultados obtenidos se puede evidenciar que la promoción a través de las redes sociales es efectiva alcanzando un 60% de sus clientes seguido por un 25% por la radio y un 15% por recomendaciones de amigos.

Lo que demuestra que la ferretería tiene una fuerte presencia en línea lo que le permite llegar a los clientes leales y a los nuevos clientes.

2. ¿Usted conoce todos los productos que ofrece la ferretería?

Tabla 5.

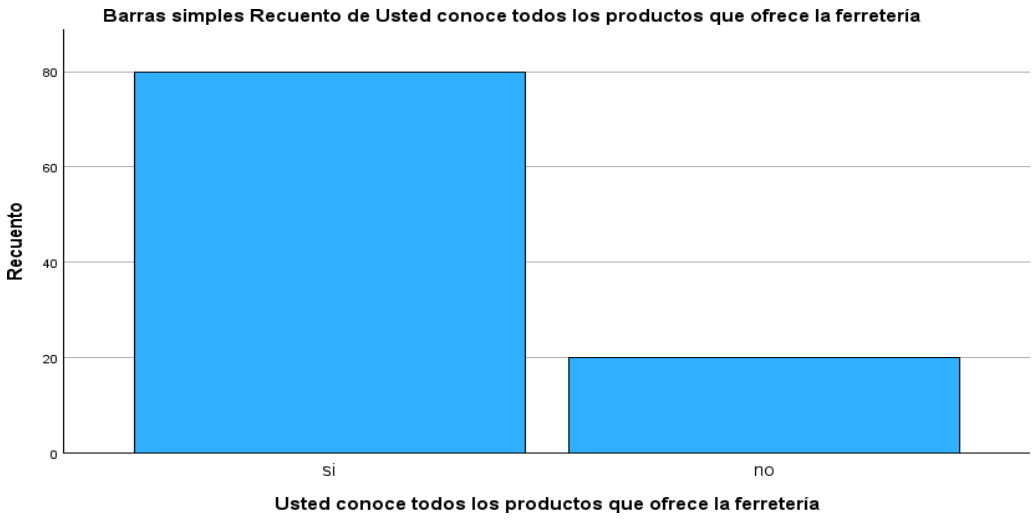
Productos que ofrece la ferretería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**Si**	80	80,0	80,0	**80,0**
	No	20	20,0	20,0	**100,0**
	Total	**100**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Figura 4.

Productos que ofrece la ferretería



Nota: *Encuesta dirigido a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús*
Elaborado por: *Wilmer Alexander Guzmán Pinos*

Análisis e interpretación: De los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 80% de los clientes encuestados conocen todos los productos que ofrece la ferretería mientras que un 20% desconoce sobre los productos que oferta. Lo que se evidencia la oportunidad para promocionar los productos para que todos los clientes estén informados tanto por medio de redes sociales, o por amistades de todos los artículos que ofrece la ferretería

3. **¿Ha encontrado todo lo que necesitaba en sus visitas a la Ferretería?**

Tabla 6.

Visitas a la ferretería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	90	90,0	90,0	**90,0**
	No	10	10,0	10,0	**100,0**
	Total	**100**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Figura 5.

Visitas a la ferretería



Nota: Encuesta dirigido a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Análisis e interpretación: De cada resultado obtenido se evidenciar que el 90% de los clientes encontraron lo que buscaban a diferencia del 10% que no lo encontraron, en este análisis sugiere que la ferretería está haciendo un buen trabajo en satisfacer las necesidades de sus clientes, pero siempre hay espacio para mejorar.

4. ¿Cómo califica el servicio recibido al momento de adquirir de la ferretería?

Tabla 7.

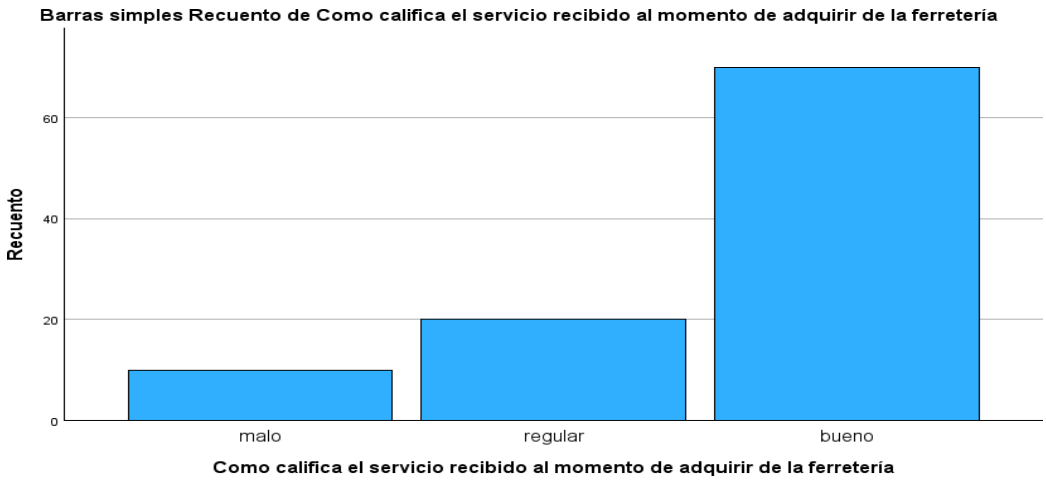
Servicio recibido al momento de adquirir de la ferretería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**Malo**	10	10,0	10,0	**10,0**
	Regular	20	20,0	20,0	**30,0**
	Bueno	70	70,0	70,0	**100,0**
	Total	**100**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Figura 6.

Servicio recibido al momento de adquirir de la ferretería



Nota: Encuesta dirigido a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Análisis e interpretación: La mayoría de los clientes con un 70% indican que el servicio recibido en la ferretería es bueno, un 20% dicen que es malo y solo un 10% califican como malo. Esto nos indica que la ferretería da un buen servicio al cliente para satisfacer sus necesidades.

5. ¿Considera que en la ferretería bridan la asesoría adecuada cuando necesita comprar un artículo?

Tabla 8.

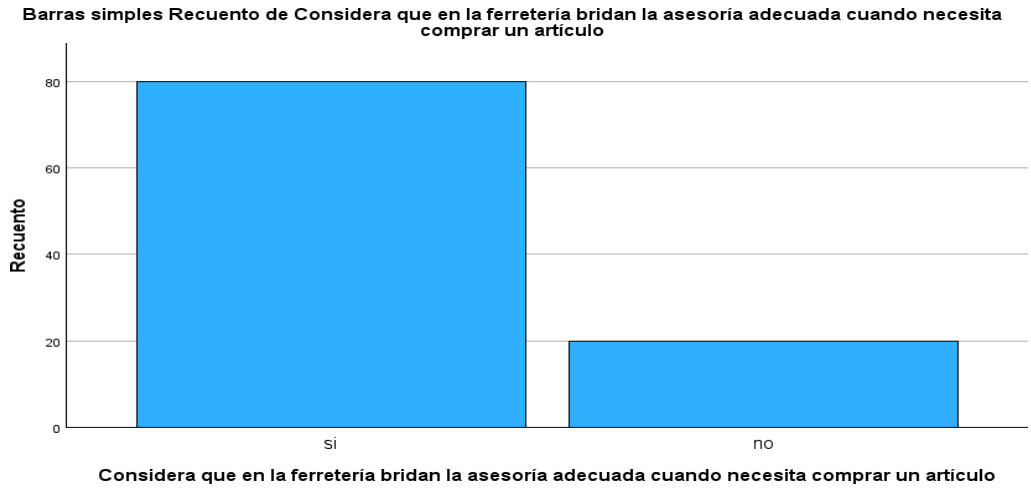
Asesoría adecuada cuando necesita comprar un artículo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**Si**	80	80,0	80,0	**80,0**
	No	20	20,0	20,0	**100,0**
	Total	**100**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Figura 7.

Asesoría adecuada cuando necesita comprar un artículo



Nota: Encuesta dirigido a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Análisis e interpretación: Con 80% la mayoría de los clientes consideran que la ferretería brinda una asesoría adecuando al momento de la compra de un artículo mientas que un 20% no considera que brinden una adecuada asesoría. Esto nos da atender que la ferretería hace un buen trabajo en términos de brindar una buena asesoría al cliente.

6. ¿En qué aspectos cree usted que la Ferretería debería mejorar con respecto al servicio al cliente?

Tabla 9.

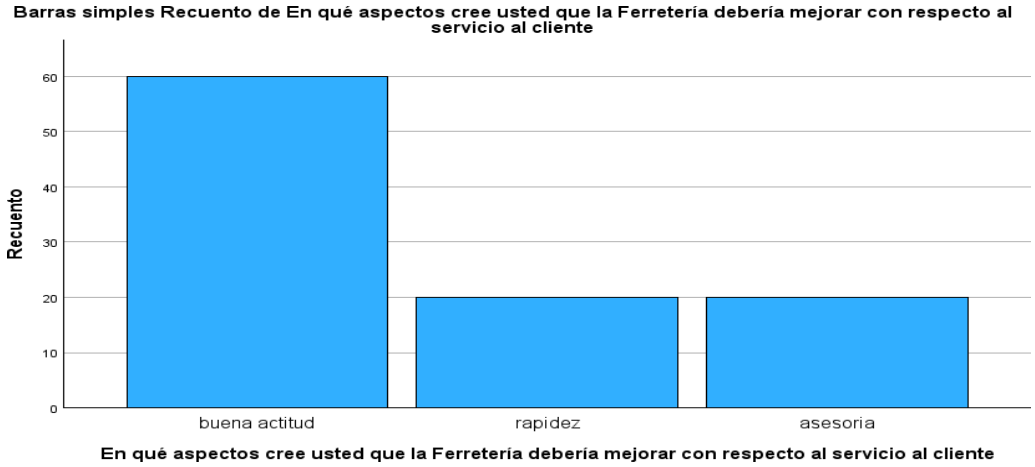
Aspectos que la Ferretería debería mejorar con respecto al servicio al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**Buena actitud**	60	60,0	60,0	**60,0**
	Rapidez	20	20,0	20,0	**80,0**
	Asesoría	20	20,0	20,0	**100,0**
	Total	**100**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Figura 8.

Aspectos que la Ferretería debería mejorar con respecto al servicio al cliente



Nota*:* Encuesta dirigido a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús

Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Análisis e interpretación: E n gran mayoría de los clientes con un 60% consideran que la ferretería debería mejorar en la buena actitud, seguido de un 20% que creen que deberían mejorar en la rapidez del servicio y un 20% cree que debería mejorar en la asesoría. Esto evidencia que los clientes valoran la buena atención del personal.

7. ¿Cuál es nivel de satisfacción del servicio al cliente por parte de la ferretería?

Tabla 10.

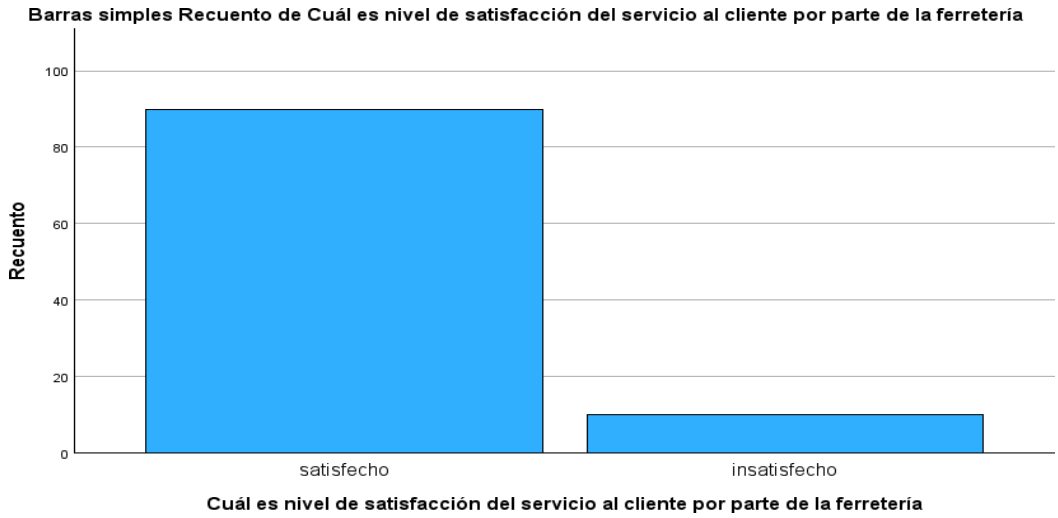
Servicio al cliente por parte de la ferretería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**Satisfecho**	90	90,0	90,0	**90,0**
	Insatisfecho	10	10,0	10,0	**100,0**
	Total	**100**	**100,0**	**100,0**	

Nota: *Encuesta aplicada a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús*
Elaborado por: *Wilmer Alexander Guzmán Pinos*

Figura 9.

Servicio al cliente por parte de la ferretería



Nota: Encuesta dirigido a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Análisis e interpretación: Con relación al nivel de satisfacción del servicio al cliente es alto de un 90% que se encuentran satisfechos y solo un 10% indican que están insatisfecho. Lo que indica que la ferretería brinda una adecuada atención al cliente.

8. ¿Usted como considera el precio de los artículos que ofrece la ferretería con respecto a la competencia?

Tabla 11.

Precio de los artículos que ofrece la ferretería

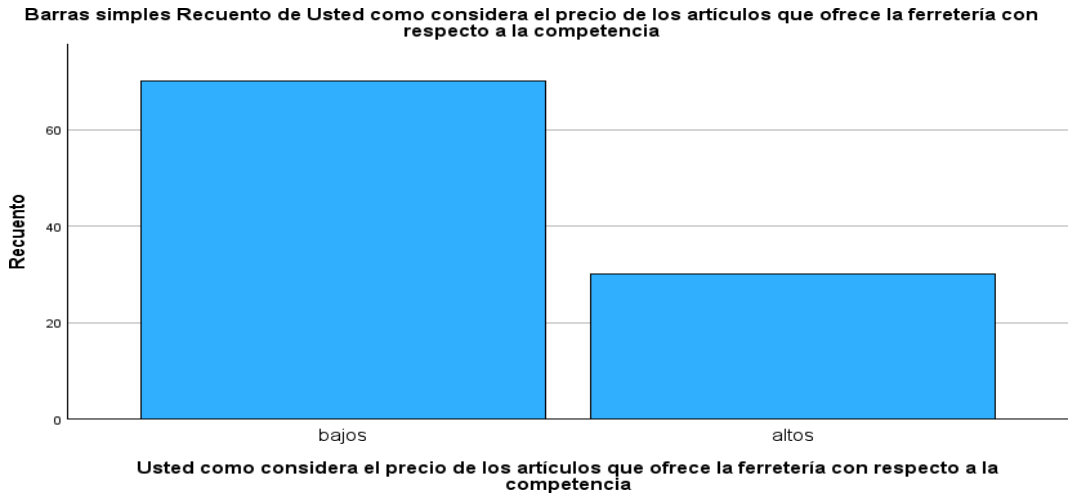
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**Bajos**	70	70,0	70,0	**70,0**
	Altos	30	30,0	30,0	**100,0**
	Total	**100**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús

Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Figura 10.

Precio de los artículos que ofrece la ferretería



Nota: Encuesta dirigido a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Análisis e interpretación: Los resultados muestran que el 70% de los clientes consideran que los precios con respecto a la competencia son bajos mientras que el 30% consideran que son altos. Esto evidencia que la ferretería tiene estrategias de precios efectivos que permite la competitividad con otras ferreterías.

9. ¿Con qué frecuencia compra los productos de la Ferretería?

Tabla 12.

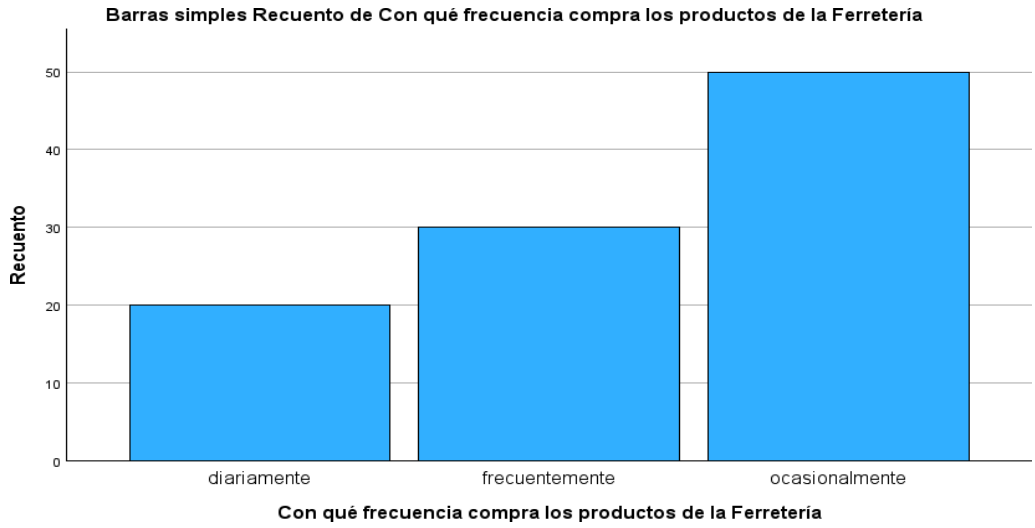
Compra de productos en la Ferretería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**Diariamente**	20	20,0	20,0	**20,0**
	Frecuentemente	30	30,0	30,0	**50,0**
	Ocasionalmente	50	50,0	50,0	**100,0**
	Total	**100**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Figura 11.

Compra de productos en la Ferretería



Nota: Encuesta dirigido a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Análisis e interpretación: El 50% de los clientes realiza sus compras de manera ocasional, un 30% lo hace frecuentemente mientras que un 20% hace sus compras diariamente. Esto nos indica que la ferretería cuenta con clientes fieles que realizan sus compras de forma regular.

10. ¿Recomendaría la Ferretería Narcisa de Jesús a sus amigos y familiares?

Tabla 13.

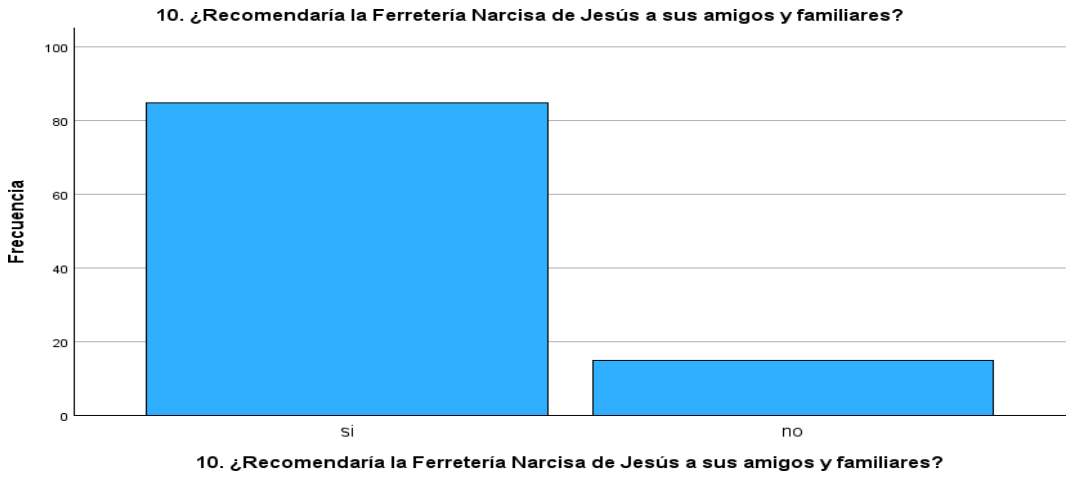
Recomendaría la Ferretería Narcisa de Jesús

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	85	85,0	85,0	85,0
	No	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Figura 12.

Recomendaría la Ferretería Narcisa de Jesús



Nota: Encuesta dirigido a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Análisis e Interpretación: En la pregunta 10, podemos ver que el 85% si recomendaría a sus amigos y familia a diferencia del 15% que contrariamente no recomendaría, este análisis sugiere que la ferretería tiene una buena reputación entre sus clientes, lo cual es un indicador positivo para el negocio.

11. ¿Qué aspecto de la Ferretería Narcisa de Jesús le gusta más?

Tabla 14.

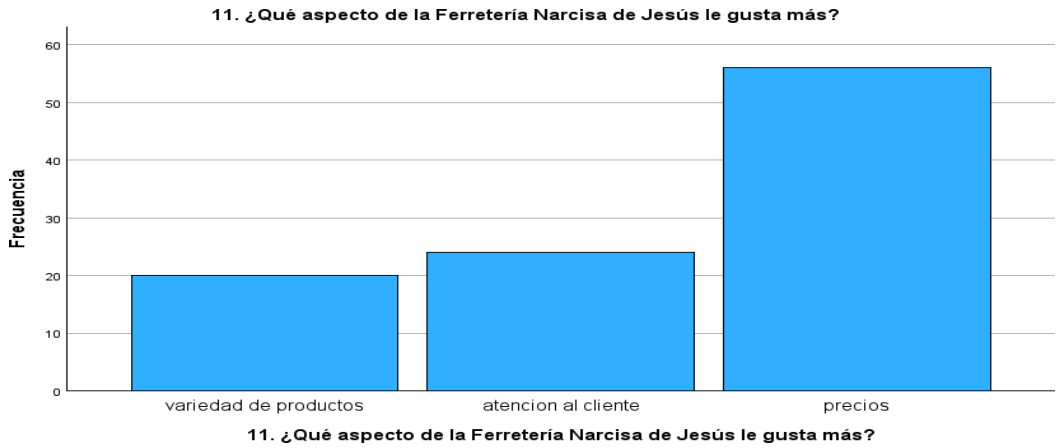
Qué aspecto de la Ferretería Narcisa de Jesús le gusta más

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**Variedad de productos**	20	20,0	20,0	20,0
	Atención al cliente	24	24,0	24,0	44,0
	Precios	56	56,0	56,0	100,0
	Total	**100**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Encuesta dirigido a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Figura 13.

Qué aspecto de la Ferretería Narcisa de Jesús le gusta más



Nota: Encuesta dirigido a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Análisis e Interpretación: En la Pregunta 11, se puede notar que el 20%, en cambio el 24% prefiere la excelente atención al cliente y por último el 56% va solo por los precios que son más accesibles, en este análisis sugiere que los clientes valoran principalmente los precios competitivos y la variedad de productos de la ferretería, aunque la atención al cliente también es importante.

12. ¿Prefiere comprar en la Ferretería Narcisa de Jesús de forma física o en línea?

Tabla 15.

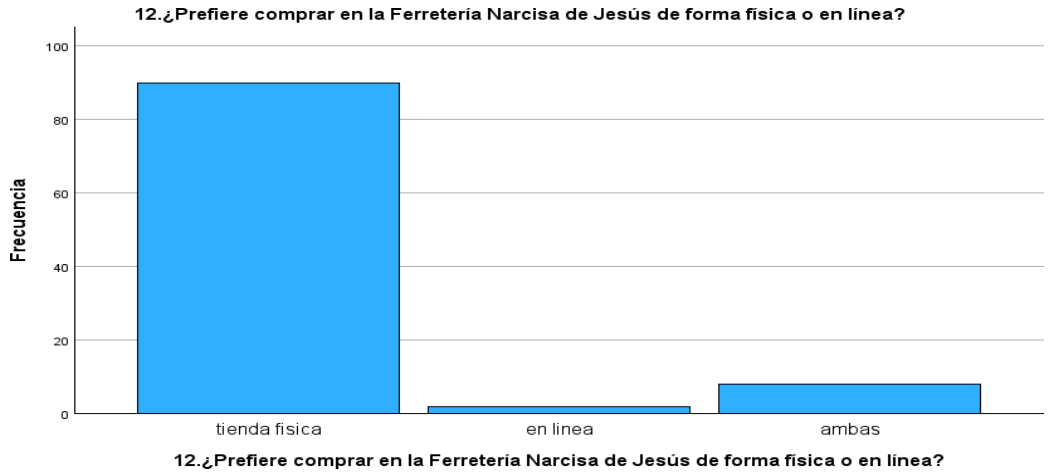
Compra de forma física o en línea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**Tienda física**	90	90,0	90,0	**90,0**
	En línea	2	2,0	2,0	**92,0**
	Ambas	8	8,0	8,0	**100,0**
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: Encuesta dirigido a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Figura 14.

Compra de forma física o en línea



Nota: Encuesta dirigido a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Análisis e Interpretación: En la pregunta 12, vemos que el 90% de clientes prefiere comprar de manera física para constatar el producto, el 2% prefiere adquirir el producto por medio de en línea y finalmente el 8% de las dos maneras de comprar (en línea y de manera física), en este análisis sugiere que la mayoría de los clientes de la ferretería prefieren la experiencia de compra en la tienda física, esto podría ser útil para enfocar estrategias de marketing y mejorar la experiencia en la tienda.

13. ¿Conoce usted si la Ferretería Narcisa de Jesús emite facturas al momento de recibir sus productos?

Tabla 16.

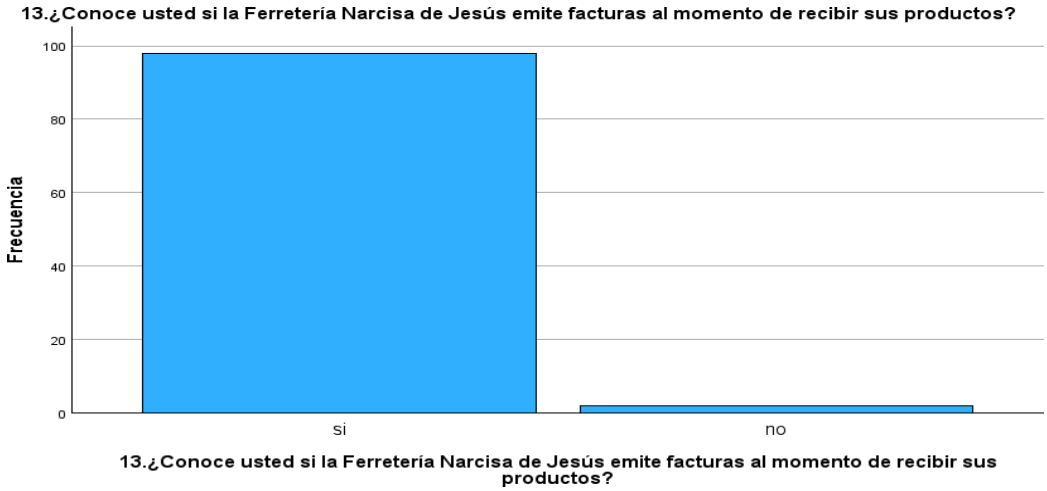
Emite facturas al momento de recibir sus productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**Si**	98	98,0	98,0	**98,0**
	No	2	2,0	2,0	**100,0**
	Total	**100**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Encuesta dirigido a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Figura 15.

Emite facturas al momento de recibir sus productos



Nota: *Encuesta dirigido a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús*
Elaborado por: *Wilmer Alexander Guzmán Pinos*

Análisis e Interpretación: La mayoría de los encuestados están al tanto de que la Ferretería Narcisa de Jesús emite facturas al momento de recibir los productos. Esto se refleja en la altura de la barra "sí". Aunque la mayoría conoce este hecho, la presencia de respuestas "no" sugiere que hay una minoría que no está informada. Esto podría ser una oportunidad para mejorar la comunicación con los clientes.

14. **¿Cree usted que la ferretería cuenta con un personal capacitado para atender sus necesidades?**

Tabla 17.

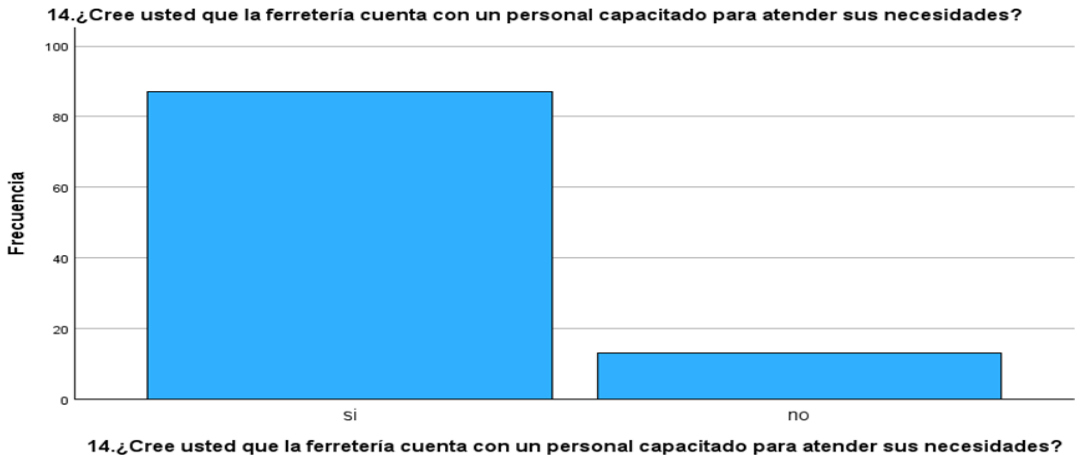
Cuenta con personal capacitado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**Si**	87	87,0	87,0	**87,0**
	No	13	13,0	13,0	**100,0**
	Total	**100**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Encuesta dirigido a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Figura 16.

Cuenta con personal capacitado



Nota: Encuesta dirigido a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Análisis e Interpretación: La mayoría de los encuestados creen que la ferretería cuenta con personal capacitado, lo que refleja un alto nivel de confianza en el servicio. Aunque la mayoría respondió "sí", la presencia de respuestas "no" indica que hay una minoría que no está satisfecha, lo que sugiere áreas de mejora en la capacitación del personal. La capacitación del personal es crucial para la reputación de la ferretería, y estos resultados positivos pueden fortalecer la imagen de la empresa en el mercado.

15. **¿Cuál de los siguientes factores considera más importante al elegir un producto?**

Tabla 18.

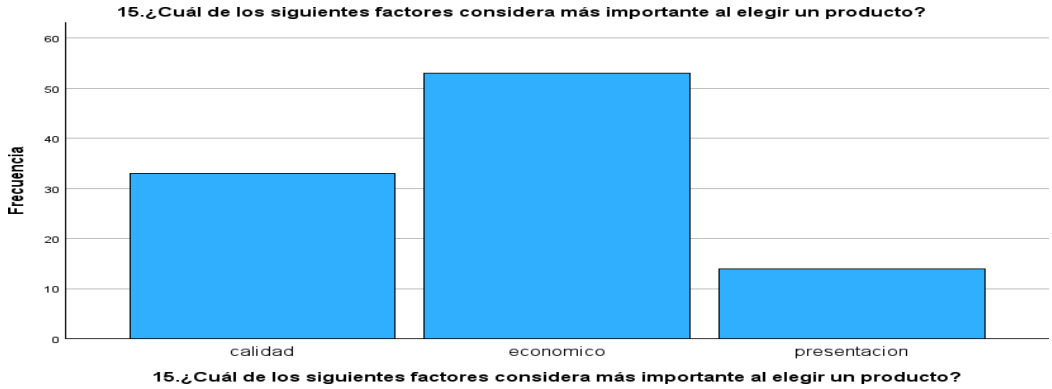
Factores para elegir un producto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**Calidad**	33	33,0	33,0	**33,0**
	Económico	53	53,0	53,0	**86,0**
	Presentación	14	14,0	14,0	**100,0**
	Total	**100**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Encuesta dirigido a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pino

Figura 17.

Factores para elegir un producto



Nota: Encuesta dirigido a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús
Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Análisis e Interpretación: La mayoría de los encuestados considera que la calidad es el factor más importante al elegir un producto. Esto sugiere que los consumidores valoran productos duraderos y de alto rendimiento. El factor económico es el segundo más importante, indicando que el costo sigue siendo una consideración significativa para muchos consumidores. La presentación es el factor menos importante, lo que sugiere que los consumidores priorizan la funcionalidad y el costo sobre la apariencia del producto. Las empresas deben enfocarse en mejorar la calidad de sus productos y ofrecer precios competitivos para atraer a más clientes, mientras que la presentación puede ser una prioridad secundaria.

4.2. Discusión de resultados

En la base de las preguntas 1, 2, esta planteadas relacionadas con la planificación estratégica se concluye que la ferretería Narcisa de Jesús donde no se han planteado la misión y visión, que representan el direccionamiento para el éxito de las mismas, debido a que desconocen de la importancia de poseer una planificación estratégica, además porque la situación económica actual de la ferretería Narcisa de Jesús.

Mediante los resultados obtenidos se pudo determinar que la Ferretería Narcisa de Jesús, tiene un déficit en la promoción de los productos lo que puede llegar afectar la captación de nuevos clientes, a pesar de contar con un nivel alto de atención al cliente, la falta de capacitación al personal puede afectar negativamente la calidad del servicio.

La ferretería no cuenta con estrategias claras para promocionar la venta de sus productos, lo cual ha sido un factor negativo para el correcto reconocimiento de la marca dentro del mercado.

Los clientes no realizan compras regulares en la ferretería, por esta razón se sugiere que el negocio debería mejorar la fidelidad de sus clientes ya sea por promociones o incentivando a los consumidores a comprar los productos con mayor regularidad.

La ferretería mantiene una buena reputación, pero algunos clientes no recomendarían la ferretería ya que consideran que podrían implementar la compra en línea y mejorar la atención al cliente.

CAPÍTULO V.

PROPUESTA

5.1. Tema

"PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FERRETERÍA NARCISA DE JESÚS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2024-2028.

5.2. Antecedentes

La ferretería Narcisa de Jesús, se encuentra ubicado en la provincia Bolívar, Cantón Guaranda, parroquia Guanujo, fue creada en el año 2019 conformada con el Sr. Wilmer Guzmán Guzmán y Sra. Consuelo Pinos Valdivieso con el objetivo de mejorar la economía familiar.

La ferretería inició sus actividades centradas en la comercialización de herramientas y materiales de construcción, posteriormente debido a la demanda amplió su oferta a la venta de más insumos, principalmente ha diversificado una amplia gama de productos relacionados con la ferretería.

Actualmente la ferretería está conformada con 5 socios que se dedican a sus respectivos trabajos, para poder brindar un buen servicio y una buena atención, esto nos implica estudiar sus características demográficas, como la edad, generó, nivel de socio económico y ubicación geográfica.

Además, es importante comprender las necesidades específicas de cada cliente, así como preferencias de compra y los problemas que intentan resolver al visitar la ferretería.

5.3. Objetivos

5.3.1. Objetivo general

Proponer un Plan Estratégico para el mejoramiento de la Gestión Administrativa de la ferretería Narcisa de Jesús, cantón Guaranda, Provincia Bolívar, período 2024-2028.

5.3.2. Objetivos específicos

- Realizar el diagnostico situacional FODA de la ferretería Narcisa de Jesús
- Establecer estrategias para el desarrollo administrativo de la ferretería Narcisa de Jesús
- Estructurar la filosofía de la ferretería Narcisa de Jesús

5.4. Diagnóstico Situacional de la ferretería Narcisa de Jesús

El análisis del área Administrativa refleja aspectos muy importantes como son los conocimientos del manual de funciones, estructura orgánica, misión, visión, políticas, objetivos, valores, principios, los mismos que son encargados de mejorar la eficiencia de la gestión.

El análisis Operativo ayudará a conocer el proceso de utilizar datos y herramientas para medir y optimizar las operaciones de una organización en un tiempo real.

Por otra parte, el análisis comercial permitirá entender el comportamiento del mercado como son la competencia, proveedores, con el objetivo de crear estrategias que ayuden en la comercialización de productos.

El área Financiera se evalúa el cómo se va llevando detalladamente la contabilidad, donde que nos garantiza una mayor confiabilidad y seguridad en cada manejo de los recursos.

5.4.1. Análisis interno y externo

ANALISIS INTERNO Este punto es muy importante debido a que se evalúa a factores internos en este caso son las fortalezas y debilidades, de tal manera que se pueda plantear estrategias para la mejora de la Gestión Administrativa, financiera, operativa y comercial de la empresa.

ANALISIS EXTERNO Mediante este análisis se podrá conocer factores que afectan al funcionamiento y rendimientos de las ventas de la ferretería Narcisa de Jesús como es la competencia, clientes, proveedores, productos sustitutos y nuevos competidores que hay en el mercado.

Tabla 19.

Análisis Interno

Código	FORTALEZA	Bajo	Medio	Alto
F1	Buena relación con los proveedores.	x		
F2	Alto nivel de ventas y utilidades		x	
F3	Alta calidad de los artículos.		x	
F4	Horario de trabajo establecidos		x	
F5	Alianzas estratégicas con proveedores	x		
F6	Adecuada infraestructura		x	
F7	Buena relación con los clientes			x
F8	Amplia variedad de productos			x
F9	Posee vehículos de transporte			x
F10	Entrega a domicilio		x	
F11	Recursos económicos suficientes	X		

Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Tabla 20.

Análisis externo

Código	FORTALEZA	Bajo	Medio	Alto
D1	Débil planificación	x		
D2	Pocas participaciones de socios		x	
D3	Inexistencia de misión y visión		x	
D4	Pocas estrategias de ventas		x	
D5	Débil comunicación con los socios	x		
D6	Falta de investigación de mercado		x	
D7	Débil estructura administrativa			x
D8	Falta programas de capacitación a los trabajadores			x
D9	Falta de publicidad		x	
D10	Débil sistema de comercialización	x		

Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

5.4.1.1. Matriz de correlación

La matriz de correlación de fortalezas y oportunidades es una herramienta que se utiliza en el análisis estratégico para evaluar la relación entre las fortalezas internas de una organización y las oportunidades externas presentes en su entorno. Esta matriz ayuda a identificar cómo las fortalezas de la organización pueden aprovechar las oportunidades externas y cómo las oportunidades pueden aprovechar las fortalezas internas.

- Si la fortaleza tiene relación con la oportunidad = 5
- Si la fortaleza no tiene relación con la oportunidad = 1
- Si la fortaleza y la oportunidad tienen mediana relación = 3

La matriz de correlación de debilidades y amenazas es otra herramienta del análisis estratégico que se utiliza para evaluar la relación entre las debilidades internas de una organización y las amenazas externas presentes en su entorno. Esta matriz ayuda a identificar cómo las debilidades de la organización pueden agravar las amenazas externas y cómo las amenazas pueden exacerbar las debilidades internas.

- Si la debilidad tiene relación con la amenaza =5
- Si la debilidad no tiene relación con la amenaza = 1
- Si la debilidad y la amenaza tienen mediana relación =3

Tabla 21.

Matriz de Correlación (Fortaleza y Oportunidades) Interno

F / O	F1; Buena relación con los proveedores.	F2: Alto nivel de ventas y utilidades .	F3: Alta calidad de los artículos.	F4: Horario de trabajo establecidos	F5: Alianzas estratégicas con proveedores	TOTAL
O1: Mercado de la construcción en crecimiento.	5	5	3	3	3	**19**
O2: Presencia de nuevos productos.	1	3	3	1	1	**9**
O3:Amplia gama de proveedores.	3	5	1	3	3	**15**
O4:Disponibilidad de créditos	3	3	1	3	3	**13**
O5:Extenderse en el mercado	3	3	3	5	3	**17**
TOTAL∑	**15**	**19**	**11**	**15**	**13**	**∑ 145**

***Elaborado por*:** Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Tabla 22.

Matriz de Correlación (Debilidades y Amenazas) Externo

D / A	**D1: Débil planificación**	**D2: Poca participación de socios.**	**D3: Inexistencia de misión y visión**	**D4: Pocas estrategias de ventas**	**D5: Débil comunicación con los socios.**	**TOTAL**
A1:Competencia intensa.	1	5	1	3	1	11
A2:Cambios políticos	1	1	3	1	3	9
A3:Incertidumbre económica y financiera.	1	5	5	1	5	17
A4:Aumento del poder de negociación de los clientes.	1	3	3	3	5	15
A5:Cambios climáticos	3	5	3	3	5	19
TOTAL∑	**7**	**19**	**15**	**11**	**19**	**∑ 142**

***Elaborado por*:** Wilmer Alexander Guzmán Pinos

5.4.1.2. Matriz priorizada FODA

La matriz priorizada FODA, también conocida como matriz FODA jerarquizada, es una herramienta utilizada en el análisis estratégico para evaluar y priorizar los elementos clave identificados en el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

Tabla 23.

Matriz de priorización FODA

CÓDIGO	VARIABLE
	FORTALEZAS
F1	Buena relación con los proveedores.
F2	Calidad de los artículos.
F3	Alta calidad de los artículos
F4	Buena relación con los consumidores
F5	Alianzas estratégicas con proveedores.
	DEBILIDADES
D1	Débil planificación
D2	Poca participación de los socios.
D3	Inexistencia de misión y visión
D4	Pocas estrategias de ventas.
D5	Débil comunicación de los socios.
	OPORTUNIDADES
O1	Mercado de la construcción en crecimiento
O2	Presencia de nuevos productos
O3	Amplia gama de los proveedores
O4	Disponibilidad de créditos
O5	Adquisición de nuevas tecnologías
	AMENAZAS
A1	Competencia intensa
A2	Cambios políticos
A3	Incertidumbres económica y financiera
A4	Aumento del poder de negoción de los clientes
A5	Productos en el mercado a menor precios.

Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

5.4.1.3. Matriz de medios internos

Para la evaluación del desenvolvimiento de la organización la ponderación será la siguiente: cada factor tendrá una ponderación, la misma que fluctúa entre 0 y 1, por lo que la suma será igual a uno. La calificación que se usará en los parámetros a evaluarse es:

- Debilidad grave o muy importante. = 1
- Debilidad menor. = 2
- Equilibrio. = 3
- Fortaleza menor. = 4
- Fortaleza importante. = 5

El resultado ponderado se obtiene entre la ponderación y el parámetro asignado. A continuación, se suma el resultado ponderado de cada uno de los factores.

Para los resultados internos la calificación puede ser entre 5 máximo que implica que la institución está estable y 1 mínimo, que implica que la empresa tiene problemas; la media es igual a 3,5. Cuando el resultado es inferior al promedio se tiene más debilidades que fortalezas, y si el resultado es mayor al promedio se posee más fortalezas que debilidades.

Tabla 24.

Matriz de evaluación de medios internos

N.º	Factores Claves	Ponderación	Calificación	Resultado Ponderación
	FORTALEZAS			
1	Calidad de los artículos.	0,14	4	0,56
2	Buena relación con los consumidores	0,09	4	0,36
3	Buena relación con los proveedores	0,1	4	0,4
4	Variedad de productos	0,09	4	0,36
5	Adecuada infraestructura	0,07	3	0,21
	DEBILIDADES			
1	Débil Planificación	0,07	2	0,14
2	Pocas participación de los socios	0,05	2	0,1
3	Inexistencia de misión y visión	0,14	1	0,14
4	Pocas estrategias de ventas	0,1	1	0,1
5	Débil comunicación de los socios	0,15	1	0,15
	TOTAL ∑	1	-	2,52

***Elaborado por*:** Wilmer Alexander Guzmán Pinos

En base a la Matriz EFE podemos observar que, las oportunidades que tiene la cooperativa establecen un gran potencial para que la misma pueda aprovechar. Sin embargo, hay que tener muy en cuenta las amenazas especialmente la existencia de competidores potenciales y la amenaza considerable de gran cantidad de productos financieros que ofrece la competencia. En general la puntuación obtenida en la matriz EFE está por encima de la media (2.52), es decir que el negocio tiene muchas fortalezas para aprovechar y debilidades que debe siempre tener en consideración.

5.4.1.4. Matriz de medios externos

Amenaza importante. =1

Amenaza menor. =2

Equilibrio. = 3

Oportunidad menor. =4

Oportunidad importante. = 5

Tabla 25.

Matriz de evaluación de medios externos

N.º	Factores Claves	Ponderación	Calificación	Resultado Ponderación
	OPORTUNIDADES			
1	Crecimiento de mercado	0,15	4	0,6
2	Extenderse en el mercado	0,08	4	0,32
3	Aumentar las ventas y utilidades	0,07	4	0,28
4	Implementar alianzas estratégicas con los proveedores	0,09	3	0,27
5	Adquisición de nuevas tecnologías	0,09	3	0,27
	AMENAZAS			
1	Aumento del poder de negociación de los clientes	0,08	1	0,08
2	Competencia que maneje un buen Marketing	0,08	2	0,16
3	Presencia de nuevos productos y servicios	0,08	2	0,16
4	Competencia Intensa	0,14	1	0,14
5	Cambios políticos	0,14	1	0,14
	TOTAL ∑	1	-	2,42

Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

En base a la Matriz EFE podemos observar que nos da una ponderación total de 2,42, en donde se demuestra que las amenazas tienen una ponderación mayor de sus factores que las oportunidades, por lo que se debe aprovechar las oportunidades y minimizar las amenazas.

5.4.1.5. Matriz FODA estratégico

Mediante la utilización de esta matriz, se puede identificar las estrategias al abordar las debilidades, aprovechando las fortalezas de la ferretería con la finalidad de mitigar las amenazas y explotar las oportunidades presentes.

Tabla 26:

Matriz FODA Estratégico Cruzada

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FODA	**1.** Mercado de la construcción en crecimiento. **2.** Presencia de nuevos productos. **3.** Amplia gama de proveedores. **4.** Disponibilidad de créditos.	1. Competencia intensa. 2. Cambios políticos 3. Incertidumbre económica y financiera. 4. Aumento del poder de negociación de los clientes. 5. Productos en el mercado a menor precio.
FORTALEZAS **1.** Buena relación con los proveedores. **2.** Alto nivel de ventas y utilidades **3.** Alta calidad de los artículos. **4.** Horario de trabajo establecidos **5.** Alianzas estratégicas con proveedores	**ESTRATEGIAS OFENSIVA** • (F2; O3). Ofrecer artículos de calidad para poder aumentar las ventas y utilidades de la ferretería. • Mantener una relación adecuada con los consumidores y proveedores lo que permite extenderse en el mercado con el objetivo de captar nuevos clientes. (F1, F4; O5). • Proponer nuevos productos de construcción mediante la aplicación de estrategias con los proveedores para que nos provean variedad de productos y poder crecer en el mercado. (F1; O5)	**ESTRATEGIAS DEFENSIVAS** • Implementar estrategias adecuadas para incrementar las ventas y crecer en el mercado aumentando los márgenes de ganancias. (D1; O1, O5). • Indagar en el mercado, para la toma de decisiones y poder aplicar alianzas estratégicas con los proveedores (D3; O4). • Dar talleres de capacitación al personal con el objetivo de mejorar el funcionamiento de la ferretería y ayudara mejorar la gestión administrativa de la misma. (D5; O2)
DEBILIDADES	**ESTRATEGIAS REORIENTACIÓN**	**ESTRATEGIAS SUPERVIVENCIA**

1. Débil planificación 2. Poca participación de socios. 3. Inexistencia de misión y visión 4. Pocas estrategias de ventas 5. Débil comunicación con los socios.	• Mantener una buena relación con los proveedores y consumidores, ayudaras a reducir el poder de negociación de los clientes. (F1, F4; A5.). • Mantener variedad de productos para que pueda hacerle frente a la competencia (F5; A1).	• Elaborar una estructura administrativa en la ferretería con las responsabilidades, cargos y funciones para obtener un buen plan de marketing que ayude al crecimiento de la organización (D4; A3). • Implementar un adecuado plan de marketing para la incrementación de las ventas (D1; A3)

***Elaborado por*:** Wilmer Alexander Guzmán Pinos

5.4.1.6. Formulación de estrategias

Las estrategias que se aplicaran y desarrollaran en la ferretería son con propósito de mejorar la gestión administrativa, las estrategias ofensivas, genéricas y las defensivas ayudaran a la institución a solucionar los problemas que enfrenta.

Estrategias ofensivas

- **(F2; O3):** Ofrecer artículos de calidad para poder aumentar las ventas y utilidades de la ferretería.
- **(F1, F4; O5):** Mantener una relación adecuada con los consumidores y proveedores lo que permite extenderse en el mercado con el objetivo de captar nuevos clientes.
- **(F1; O5):** Proponer nuevos productos de construcción mediante la aplicación de estrategias con los proveedores para que nos provean variedad de productos y poder crecer en el mercado.

Estrategias defensivas

- **(D1; O1, O5):** Implementar estrategias adecuadas para incrementar las ventas y crecer en el mercado aumentando los márgenes de ganancias.
- **(D3; O4):** Indagar en el mercado, para la toma de decisiones y poder aplicar alianzas estratégicas con los proveedores.
- **(D5; O2):** Dar talleres de capacitación al personal con el objetivo de mejorar el funcionamiento de la ferretería y ayudara mejorar la gestión administrativa de la misma.

Estrategias reorientación

- **(F1, F4; A5.):** Mantener una buena relación con los proveedores y consumidores, ayudaras a reducir el poder de negociación de los clientes.
- **(F5; A1):** Mantener variedad de productos para que pueda hacerle frente a la competencia.

Estrategias supervivencia

- **(D4; A3):** Elaborar una estructura administrativa en la ferretería con las responsabilidades, cargos y funciones para obtener un buen plan de marketing que ayude al crecimiento de la organización.
- **(D1; A3):** Implementar un adecuado plan de marketing para la incrementación de las ventas.

5.4.2. Matriz PESTEL

La matriz de PESTEL aplicada en la propuesta de un plan estratégico para la gestión administrativa de la ferretería Narcisa de Jesús, es de suma importancia para evaluar los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales esto permite anticiparse a los cambios regulatorios y ajustar las estrategias.

Tabla 27.

Matriz PESTEL.

Variable	***FACTORES***	***DETALLE***	***NIVEL/ IMPACTO***	***NIVEL DE OCURRENCIA***	***AMENAZA/ OPORTUNIDAD***
		POLÍTICOS			
P1	Estabilidad política	La estabilidad del gobierno en Ecuador y las políticas en el cantón Guaranda pueden influir en la inversión, crecimiento y posibles incentivos a pequeños negocios.	A	M	Oportunidad
P2	Cambios en las regulaciones	Impacto en los costos y licencias relacionadas con la operación.	A	A	Amenaza
		ECONÓMICOS			
E1	Tasa de interés	Las tasas de préstamos y la inversión en el negocio pueden afectar.	A	A	Amenaza
E2	Demanda	Los cambios económicos locales pueden afectar la adquisición de los clientes.	A	M	Oportunidad
		SOCIALES			
S1	Preferencias del consumidor,	Los consumidores pueden estar buscando productos de mayor calidad, durabilidad, o soluciones eco-amigables, lo que podría afectar las ventas y las decisiones de stock.	A	M	Oportunidad
S2	Niveles de ingreso	El nivel de ingresos de los habitantes de Guaranda influye directamente en su capacidad de compra y en las ventas de la ferretería	A	M	Oportunidad

	TECNOLOGICO				
T1	Ciberseguridad	Amenaza a la seguridad de la ferretería y riesgo de pérdida de datos.	A	A	Amenaza
T2	Innovación en productos ferreteros	Nuevos productos y tecnologías de construcción o materiales sostenibles pueden cambiar la oferta de la ferretería, adaptándose a las demandas del mercado.	A	M	Oportunidad
	ECOLOGICO				
E1	Cambios climáticos	Fenómenos climáticos extremos pueden influir en la demanda de ciertos productos (como equipos de emergencia o materiales para la construcción resistente a desastres).	A	A	Amenaza
E2	Tendencias hacia la sostenibilidad	Los consumidores buscan cada vez más productos que respeten el medio ambiente, lo que podría abrir nuevas oportunidades para ofrecer productos ecológicos.	A	A	Amenaza
	LEGAL				
L1	Regulaciones locales	Cumplimiento con las leyes y normativas de venta de artículos de ferretería	A	M	Oportunidad
L2	Protección del consumidor	Las leyes de protección al consumidor pueden requerir que la ferretería ajuste sus políticas de atención, devoluciones o garantías.	A	M	Oportunidad
L3	Cambio en leyes	Los cambios de leyes que afecten a la ferretería	**A**	M	Amenaza

***Elaborado por*:** Wilmer Alexander Guzmán Pinos

El análisis PESTEL muestra que el entorno externo para la ferretería Narcisa de Jesús está influenciado por factores políticos, económicos y tecnológicos clave que pueden ofrecer tanto oportunidades (crecimiento de mercado, adopción de tecnologías) como desafíos (regulaciones y competencia). Entender estos factores permitirá desarrollar un **Plan Estratégico efectivo para mejorar la Gestión Administrativa** y mantenerse competitivo en el mercado local y regional durante el periodo 2024-2028.

5.5. Propuesta Plan Estratégico

Con el análisis realizado sobre los factores internos y externos de la ferretería, se propone un Plan Estratégico utilizando un modelo integral el cual está compuesto por el planteamiento de misión, visón, objetivos, valores, principios, políticas y estratégicas.

5.5.1. Datos de la Ferretería

Tabla 28:

Datos de la ferretería

NOMBRE DE LA EMPRESA	Narcisa de Jesús
RESPONSABLE	Wilmer Napoleón Guzmán
RUC	0201649159
DIRECCIÓN	Jesús del gran poder
PROVINCIA	Bolívar
CANTÓN	Guaranda
PARROQUIA	Guanujo
LOGO DE LA EMPRESA	
RESPONSABLE DE LA PROPUESTA	Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

5.5.2. Principales productos

Tabla 29:

Productos que ofrece la ferretería

PRINCIPALES PRODUCTOS	
HERRAMIENTAS MANUALES	Martillos, destornilladores, alicates, llaves, pulidoras, picos, palas, dados,
MATERIAL DE FERRETERÍA	Clavos, tornillos, tuercas, rodelas, cóncavos, pernos.
ARTÍCULOS DE SEGURIDAD	Cascos, guantes, guajas, conos, zapatos, chalecos.
PRODUCTO DE PINTURA	Lacas, pinturas, brochas, pincel, tiñe, rodillos, esmaltes.
MATERIAL ELÉCTRICO	Cables, interruptores, enchufes, focos, boquillas.
MATERIAL PETREO	Arena, ripio, piedra.
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	Hierro, Cemento, Bloque, Ladrillo, Adoquines, Mangueras.

Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

5.5.3. Misión propuesta

"Somos una empresa que ofrece materiales de ferretería en general, acorde las exigencias actuales de calidad, con precios competitivos, personal capacitado y servicio personalizado, comprometidos con la sostenibilidad del planeta".

Tabla 30:

Preguntas de la Misión

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿QUIÉNES SON USTEDES?	Ferretería Narcisa de Jesús
¿A QUE SE DEDICAN?	Ventas de: herramientas manuales, materiales de construcciones, herramientas eléctricas, pinturas.
¿QUIENES COMPRAN LOS PRODUCTOS?	Carpinteros, Constructoras, Ingenieros, Albañiles, Arquitectos entre otros.
¿QUE BRINDA LA FERRETERÍA NARCISA DE JESÚS?	Servicios, Compromiso, Empleo.
¿QUE RESPONSABILIDAD TIENE LA FERRETERIA?	Responsable de cubrir las necesidades del almacén como: reposición de productos, cotización retiro, despacho de pedidos, cotizando materiales, generando ordenes de compras.

Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

5.5.4. Visión propuesta

"Para el año 2028 ser una ferretería reconocida en el mercado, conformados por trabajadores altamente capacitados con habilidades y destrezas en el área de compras y ventas, brindando de esta manera confianza y fidelidad para nuestros clientes.

Tabla 31.

Preguntas de la Visión

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿CÓMO VEN LA FERRETERÍA NARCISA DE JESÚS EN 4 AÑOS?	Ser una ferretería conocida a nivel provincial
¿QUE VALORES SERÁN LOS RESPONSABLES PARA PODER ALCANZAR SUS METAS?	Responsabilidad laboral, integridad laboral, constancia y disciplina
¿CUÁLES SERÁN LOS TRABAJADORES PRINCIPALES EN LA FERRETERÍA NARCISA DE JESÚS?	Capacitados en las áreas de compras y ventas que brinde confianza.
¿CÓMO QUIEREN QUE SUS CLIENTES LOS VEA EN EL FUTURO?	Una ferretería innovadora con productos de garantía y de calidad.

Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

5.5.5. Valores

Para el mejor desempeño de quienes conforman la ferretería se han establecido los siguientes valores empresariales:

Tabla 32.

Valores

VALORES	DESCRIPCIÓN
RESPONSABILIDAD LABORAL	La responsabilidad laboral la podemos apreciar ya sea por la puntualidad, por fomentar un buen ambiente de trabajo dentro de empresa, la disciplina y el cumplimiento de las actividades encomendadas
INTEGRIDAD LABORAL	Coloca en primer plano la honestidad y el compromiso con las actividades correspondientes, la integridad laboral hace énfasis en que los trabajadores sean honestos y no ocasionen daños ni estafas.
CONSTANCIA Y DISCIPLINA	Es el compromiso con proyectos que conllevan de muchos esfuerzos pero que conducen a la obtención del éxito en la ferretería.

Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

5.5.6. Principios

Los principios que se han definido con la ayuda de los trabajadores de la ferretería Narcisa de Jesús son los siguientes:

Tabla 33.

Principios

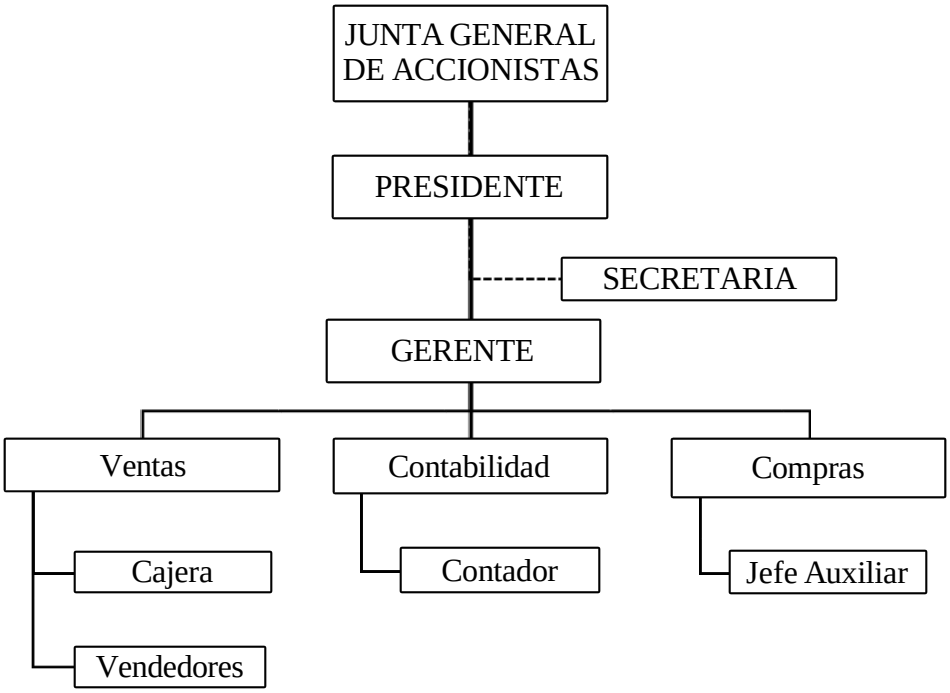
PRINCIPIOS	SIGNIFICADOS
CALIDAD	Este principio se garantizará cada producto que compre en la ferretería siempre buscando lo mejor para los clientes
TRASPARENCIA	Permite que las personas conozcan información verídica sobre lo que está llevando su compra.
IMPARCIALIDAD	Es cuando la empresa no tiene preferencias ni mucho menos hace de lado a otras personas.
LEALTAD	Son las personas que se encuentra totalmente comprometido con la entidad

Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

5.5.7. Organigrama

Figura 189.

Organigrama



Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

En este organigrama se puede observar una mejor organización dentro de la ferretería, lo que ayudaría al crecimiento funcional y estratégico con mayor organización interna.

5.5.8. Manual de Funciones

Tabla 34:

Manual de Funciones del presidente de la Ferretería Narcisa de Jesús

FERRETERÍA NARCISA DE JESÚS	**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES**	Código
		VERSIÓN: 1
		FECHA:
Datos	**IDENTIFICACIÓN:** 0201649159	
Experiencia	7 años	
Número de personas en el cargo	1	
Área que trabaja	Presidente	
FUNCIONES		
Se encarga en desarrollar las actividades para la realización de estudio de mercado encaminando a promocionar el producto elaborado a los mercados de ventas, controlar y regular algunos procesos internos.		

Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Tabla 35.

Manual de Funciones del Gerente

FERRETERÍA NARCISA DE JESÚS	**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES**	VERSIÓN: 1 FECHA:
Datos	**IDENTIFICACIÓN:** 0250265899	
Experiencia	5 años	
Número de personas en el cargo	1	
Área que trabaja	Gerente	
FUNCIONES		
Se encarga de dirigir, controlar y supervisar cada una de las actividades de la ferretería, tiene la responsabilidad de administrar los ingresos y costos de la empresa, establece objetivos y metas, toma decisiones estratégicas, supervisa presupuesto y gastos, y representa a la Ferretería		

Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Tabla 36.

Manual de Funciones del Contador

FERRETERÍA NARCISA DE JESÚS	**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES**	Código
		VERSIÓN: 1
		FECHA:
Datos	**IDENTIFICACIÓN:** 1205134990	
Experiencia	3 años	
Número de personas en el cargo	1	
Área que trabaja	Contadora	
FUNCIONES		
Es quien se encarga de llevar la contabilidad, registros financieros, pagos a empleados, permisos del establecimiento entre otras actividades dentro de la ferretería, con el propósito de contribuir al cumplimiento de objetivos.		

Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Tabla 37.

Manual de Funciones de la secretaria.

FERRETERÍA NARCISA DE JESÚS	**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES**	Código VERSIÓN: 1 FECHA:
Datos	**IDENTIFICACIÓN:** 1205134990 0250287773	
Experiencia	2 años	
Número de personas en el cargo	2	
Área que trabaja	Secretaria	
FUNCIONES		
Es la que se encarga de atender llamadas y correos, recepción clientes, organiza los archivos y registros, realiza tareas administrativas y es quien apoya al gerente.		

Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Tabla 38.

Manual de Funciones del jefe de Bodegas

FERRETERÍA NARCISA DE JESÚS	**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES**	Código
		VERSIÓN: 1
		FECHA:
Datos	**IDENTIFICACIÓN:** 0250287773	
Experiencia	2 años	
Número de personas en el cargo	1	
Área que trabaja	Jefe de bodega	
FUNCIONES		
Es el encargado de supervisar las operaciones de la bodega, es quien almacena y recibe las mercancías, controla los inventarios y supervisa los envíos de los productos.		

Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Tabla 39.

Manual de Funciones del Auxiliar de bodega.

FERRETERÍA NARCISA DE JESÚS	**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES**	Código VERSIÓN: 1 FECHA:
Datos	**IDENTIFICACIÓN:** 0250287773	
Experiencia	2 años	
Número de personas en el cargo	1	
Área que trabaja	Auxiliar de bodega	
FUNCIONES		
Es quien ayuda a la recepción y almacenamiento de la mercancía, mantiene la bodega limpia y organizada, también es quien ayuda al control de inventarios.		

Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

Tabla 40.

Manual de Funciones del Auxiliar de bodega.

ERRETERÍA NARCISA DE JESÚS	**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES**	Código
		VERSIÓN: 1
		FECHA:
Datos	**IDENTIFICACIÓN:** 0250287773	
Experiencia	2 años	
Número de personas en el cargo	1	
Área que trabaja	Auxiliar de bodega	
FUNCIONES		
Es quien ayuda a la recepción y almacenamiento de la mercancía, mantiene la bodega limpia y organizada, también es quien ayuda al control de inventarios.		

Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

5.6. Plan Táctico Operativo

Mediante los aspectos importante propuesto anteriormente relacionada con la planificación estratégicas a establecer un Plan Táctico y Operativo para cada departamento donde se da a conocer áreas, objetivos estrategias, objetivos operativos metas, responsables, indicadores.

Plan del Área comercial en esta área como utilización de estrategias de marketing tiene como fin incrementar las ventas de cada producto que ofrece la ferretería mediante a las aplicaciones que nos ayuda como cuñas radiales que se debe ser trasmitida.

De la misma forma la creación en las páginas de cada red social donde se plasmará toda la información de la ferretería.

Plan de Área Administrativa mediante el Plan de Fortalecimiento Organizacional se podrá garantizar un mejor conocimiento sobre las metas y objetivos que se desean alcanzar a un determinado tiempo en la ferretería.

Así también es muy importante implementar capacitaciones para poder brindar un excelente servicio al cliente y optimizar operaciones.

Mediante el Plan Operativo lo que se pretende es hacer un cambio pequeño que pueda ayudar al crecimiento en la ferretería es por eso que las estrategias estipuladas, deberán ser ejecutada con mucha responsabilidad para que alcance el objetivo que es garantizar seguridad en los productos al momento de vender.

El Plan Financiero tiene el propósito de contratar un contador es tener registrada toda la información Financiera para que los trabajadores tengan conocimientos de los costos, gastos ingresos que genera la ferretería y cuál es el valor de la utilidad con los sistemas adecuados.

Tabla 41.

Evaluación de estrategias de áreas

Área	Objetivo estratégico	Objetivo operativo	Proyectos	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsable	Costo	Logro
					Fórmula				
Administrativa	Mejorar el desempeño y la eficiencia operativa de la ferretería mediante un programa integral de capacitación al personal**,** orientado a fortalecer sus habilidades y conocimientos en áreas clave de gestión administrativa	Implementar capacitaciones al personal de la ferretería en procesos administrativos, atención al cliente y manejo de nuevas tecnologías.	Programa Integral de Capacitación para la Mejora de la Gestión Administrativa	Capacitar al 100% del personal para finales de 2025 y lograr una mejora del 20% en la eficiencia administrativa.	Número de veces asistidas a la capacitación/Número de capacitaciones	Personal Capacitado	Gerente Administrativo	1000	100%
	Mejorar el control financiero y la	Contratar servicios profesionales de	Servicios profesionales de un contador	Contratar los servicios profesionales de	Porcentaje de Efectividad= Porcentaje de Efectividad Esperada / Porcentaje de Efectividad Realizada	Informes financieros	Contador	2000	90%

Área	Objetivo estratégico	Objetivo operativo	Proyectos	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsable	Costo	Logro
					Fórmula				
Financiero	rentabilidad del negocio.	un contador para la automatización de los informes financieros	Implementar un sistema contable.	Un contador para implementar un sistema automatizado de informes financieros que permita generar informes precisos y oportunos, logrando una reducción del 20% en el tiempo de preparación de los informes financieros mensuales para el final del primer semestre del proyecto	Porcentaje de eficiencia de inventarios realizada /Porcentaje de eficiencia de inventarios esperada	Capacitaciones	Contador	1000	90%

Área	Objetivo estratégico	Objetivo operativo	Proyectos	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsable	Costo	Logro
					Fórmula				
Operativo	Mejorar la eficiencia operativa de la ferretería mediante la optimización de procesos, la mejora en la gestión de inventarios y la reducción de tiempos de atención al cliente para el período 2024-2028	Reducir el tiempo de reposición de inventarios en un 15% y aumentar la eficiencia del servicio al cliente en un 10% para finales del primer semestre de 2025	Optimización Operativa para la Mejora de la Gestión y Eficiencia de la Ferretería Narcisa de Jesús	Optimizar los procesos operativos de la Ferretería Narcisa de Jesús, logrando una reducción del 15% en el tiempo de reposición de inventarios y una mejora del 10% en la eficiencia de atención al cliente durante el primer semestre del proyecto (2024-2025)	% de optimización de los procesos operativos	Registros de inventarios Informes operativos	Gerente	3000	80%
Comercial	Incrementar la satisfacción y fidelización del cliente.	Implementar un sistema CRM para gestionar las relaciones con los clientes.	Estrategias de Marketing	Implementar un sistema CRM (Customer Relationship Management) para gestionar eficientemente las relaciones con los clientes, Con el objetivo de aumentar la	Incremento de clientes captados /Total de Clientes	Encuestas de satisfacción al cliente Informes de retención de clientes	Gerente	1000	83%

Área	Objetivo estratégico	Objetivo operativo	Proyectos	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsable	Costo	Logro
					Fórmula				
				satisfacción del cliente en un 20% y mejorar la retención de clientes en un 15% durante los primeros 12 meses de implementación.					

Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

5.7. Cronograma de actividades del plan estratégico y presupuesto

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COSTO	AÑOS	2025											
				MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	Implementar capacitaciones y charlas al personal con el fin de mejorar la perspectiva que tiene la ferretería .	Presidente/ Gerente	$ 50.00													
2	Contratar servicios profesionales de un contador	Gerente/ contador	$ 250													
3	Implementar un sistema contable POS	Contador/ Gerente	$ 170													
4	Tener un buen estado de trasporte	Auxiliar de bodega	$ 15.000													
5	Aplicar créditos bancarios para renovar la ferretería	Contador/ Gerente	$50000													

6	Contratar personal para las áreas de compras y ventas	Jefe de compras	$150													
7	Realizar contratos con proveedores y clientes garantizando un precio estable	Jefe de compras	$20													
8	Publicidad en las redes Sociales	Secretaria	$70													
9	Ser conocida en el nivel provincial	Gerente	$20													
TOTAL			$45710													

Elaborado por: Wilmer Alexander Guzmán Pinos

CONCLUSIONES

La Ferretería Narcisa de Jesús carece de una buena Gestión Administrativa debido a: la falta de un sistema de inventarios, sistema contable y una planificación inadecuada de actividades, misión, visión, políticas y valores, además, no tiene un organigrama estructural y funcional, lo que ha obstaculizado el crecimiento de la ferretería.

A través de la matriz estratégica o cruzada, se puede obtener sus fortalezas, debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas externas. Esto nos ayuda a desarrollar estrategias que aprovechen las ventajas competitivas y minimicen los riesgos de la ferretería.

La utilización de Matrices FODA cruzada y PESTEL las cuales me permitió establecer estrategias, entre ellas: atraer clientes en el mercado, diferenciación de nuevos competidores, fortalecer la administración para combatir la inestabilidad económica, establecer la misión, visión, objetivos y valores, crear un organigrama, implementar el sistema contable CRM, proponer un programa de capacitación y desarrollar un Plan Estratégico.

Finalmente, se propone la implementación de un Plan Estratégico donde se detallan el objetivo general y específicos, de acuerdo con la información y estrategias obtenidas de la matriz FODA, considerando las perspectivas financieras, del cliente, los procesos internos y externos el aprendizaje y el crecimiento.

RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar procesos más organizados y eficientes, como la capacitación continua del personal en las áreas de ventas y compras, contribuye a mejorar la atención al cliente, optimizar los procesos de adquisición y, en última instancia, aumentar las ventas y la rentabilidad de la ferretería que faciliten la planificación y el control de recursos, para mejorar la Gestión Administrativa de la ferretería.

Es crucial la implementación de las estrategias de la matriz FODA desarrolladas en esta investigación. Ya que nos recomienda diferentes categorías de productos como herramientas manuales, eléctricas, materiales de construcción y segmenta a los clientes, contratista, arquitectos, ingenieros esta matriz nos permitirá que productos son más relevantes para cada segmento de cliente, El principal enfoque radica en establecer alianzas estratégicas con los proveedores y mejorar la calidad de productos mediante la capacidad continua. Deben aprovechar las oportunidades del uso de las estrategias para digitar y optimizar la publicidad en medios de las redes sociales para aumentar la visibilidad y atractivo de cada producto que ofrece la ferretería.

Se deben considerar la infraestructura adecuada como ventajas competitivas para capitalizar las fortalezas y oportunidades identificadas en el análisis FODA y el análisis PESTEL. Además, se deben tomar medidas para abordar las debilidades, y reducir las amenazas, como el aumento de la competencia. Esto permitirá que la ferretería se posicione mejor en el mercado y se adapte mejor a los cambios.

Se recomienda realizar un Plan Estratégico bien estructurado ayudara a la ferretería a adaptarse a la competencia de su competitividad y alcanzar sus objetivos a largo plazo, implementar estas estrategias puede ayudar a aumentar las ventas, mejorar las satisfacciones del cliente y adaptarse las tendencias del mercado.

BIBLIOGRAFÍA

Choez, J. S. (2021). procesos de gestion administrativa . *Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen*, 7.

Contreras, J. I. (3 de Marzo de 2021). *ATLAS CONSULTORIA*. Obtenido de ATLAS CONSULTORIA: https://www.atlasconsultora.com/como- mejorar-efectividad-procesos/#:~:text=El%20concepto%20de%20efectividad%20de,que%20ten%C3%ADa%20planeado%20para%20lograrlo.

Cuadrado, R. (7 de junio de 2023). *Produccion* . Obtenido de saberactualizado: https://saberactualizado.com/investigacion/definicion-de-produccion/

editorial, E. (25 de abril de 2022). *Gestión administrativa.* Obtenido de Caracteristicas de la gestion administrativa: https://concepto.de/gestion-administrativa/

Equipo editorial, E. D. (28 de noviembre de 2023). *Historia de la gestion administrativa* . Obtenido de https://concepto.de/gestion-administrativa/

Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). Gestion Administrativa. *visionario digital*, 2.

Fred R., D. (2019). Conceptos de Administracion Estrategica. En D. Fred R., *Conceptos de Administracion Estrategica* (pág. 107). Naucalpan Juarez, Estado de Mexico: PEARSON EDUCACION.

Lino Panimboza, J. A. (2022). *Gestión administrativa y la innovación de los negocios del centro comercial Jorge Cepeda Jácome, cantón La Libertad, año 2022.* Libertad : https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9311. Obtenido de http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/14396

López, J. F. (1 de Noviembre de 2020). *Gestión administrativa*. Obtenido de Gestión administrativa: https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html

Marco, F. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones* (Vols. 978-987-29188-6-6). Universidad Nacional Arturo Jauretche. Obtenido de https://web.instipp.edu.ec/Libreria/libro/127-Planeacion-estrategica-fundametos-chiavenato-idalberto%20(3).pdf

Martinez, A. (2 de Agosto de 2021). *Concepto definicion Eficacia*. Obtenido de Concepto definicion Eficacia: https://conceptodefinicion.de/eficacia/

Martinez, V. F. (2020). Administracion de lo simple a lo complejo. En V. F. Martinez, *Administracion de lo simple a lo complejo* (pág. 151). Buenos Aires, Argentina: Pluma Digital.

Morales Urrutia, D. C. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas.* Ambato : https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522. Obtenido de http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/5525

Morales, F. C. (14 de febrero de 2024). *proyecto* . Obtenido de Economipedia : https://economipedia.com/definiciones/proyecto.html

Oficial No., R. (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.* . Ecuador .

Oficial, R. (2008). *Constitución de la República del Ecuador.* Ecuador.

Piedra, J. F., Altamirano, K. A., & Henry, W. (2019). Gestion Administrativa. *visionero Digital* , 3.

Pincay, Á., & Wilkins, Á. (2022). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: CASO COOPERATIVA DE TAXIS JESÚS DEL GRAN PODER, CANTÓN LA LIBERTAD, PERIODO 2019-2021.* Canton Libertad : https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4521. Obtenido de https://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/13224/1/62T00237.pdf

Pineda Martinez, l., & Salazar Nogueda, A. (01 de 09 de 2023). *Revistasacademicas.* Obtenido de Revistaacademicas: https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commerciumplus/article/view/638/893#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20laboral%20se%20define,en%20el%20puesto%20de%20trabajo.

Pinos. (2022). Obtenido de https://www.euroinnova.ec/blog/fortalezas-de-una-empresa

Quiroa, M. (1 de noviembre de 2020). Obtenido de Gestion Administrativa: https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html

Quiroga Peralta, R. E. (2021). *La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cantera Rigot S.A. de la ciudad de Guayaquil.* Guayaquil : http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21632.

Raffino. (29 de Noviembre de 2023). *cualidad* . Obtenido de concepto: https://concepto.de/cualidades/

Suplemento, R. O. (1964). *Ley de Compañías del Ecuador.* Ecuador.

Suplemento, R. O. (2007). *Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.* Ecuador.

Suplemento, R. O. (2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones* . Ecuador.

Suplemento, R. O. (2020). *Ley de Emprendimiento e Innovación.* Ecuador .

Thompson, I. (Noviembre de 2020). *Definicion de administracion*. Obtenido de Definicion de administracion: https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html

Ucha, F. (Septiembre de 2022). *definicionabc*. Obtenido de definicionabc: https://www.definicionabc.com/general/evaluacion.php

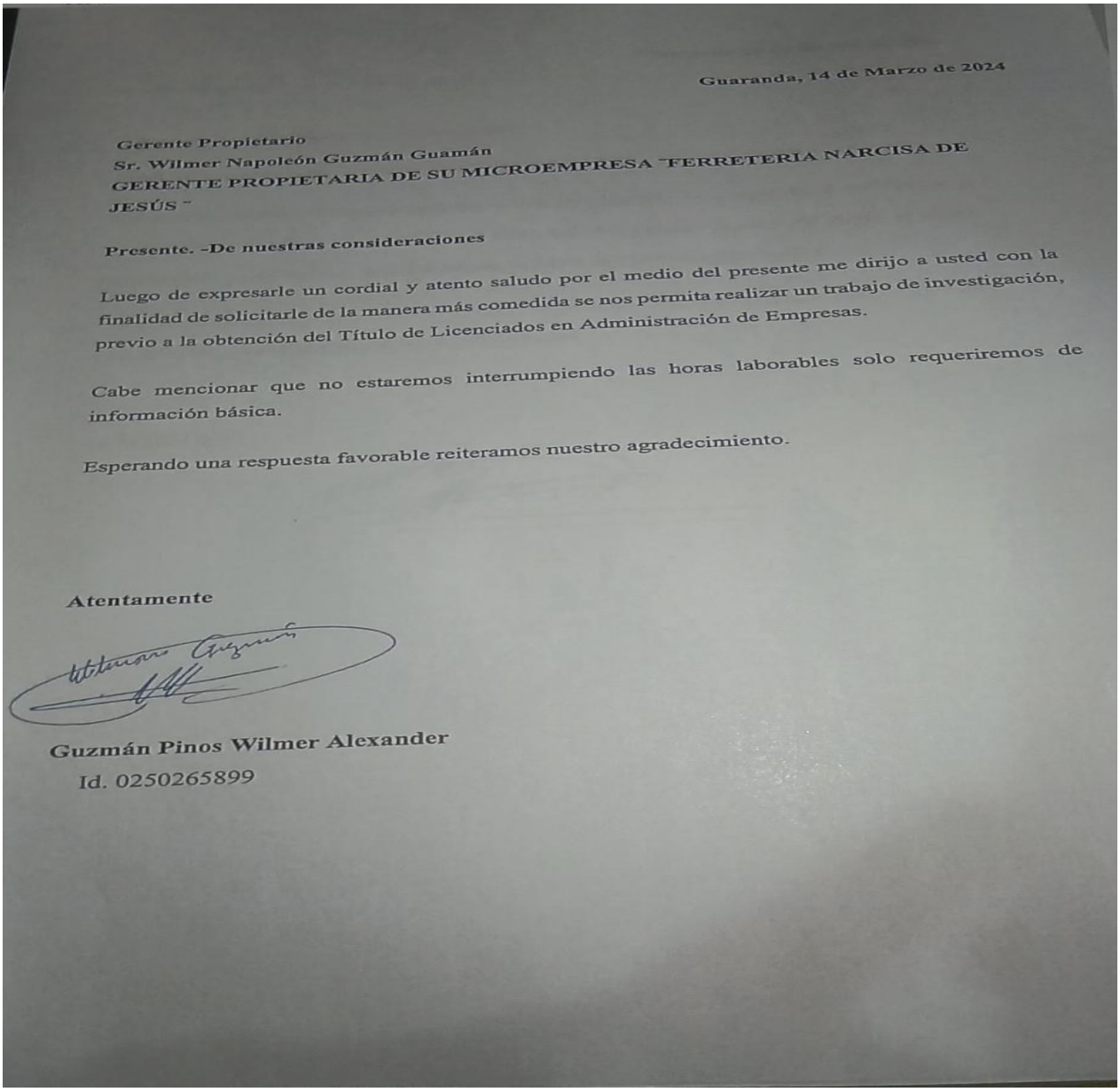
Vega, J. (15 de Enero de 2020). *Diccionario Ley de Derecho*. Obtenido de Diccionario Ley de Derecho: https://diccionario.leyderecho.org/ejecucion/#Que_es_Que_Significa_y_Como_se_Define_Ejecucion

Vinueza Jara, A. F. (2019). *La gestión administrativa y el desarrollo organizacional en la JUERECH periodo 2019-2021*. Riobamba : http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10337. Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/20.500.14138/2618/1/IND_T030_44998867_T.pdf

Yirda, A. (4 de Abril de 2021). *concepto deficion*. Obtenido de concepto deficion: https://conceptodefinicion.de/seguimiento/

ANEXOS

ANEXO 1: *Solicitud Dirigida a la Ferretería Narcisa de Jesús*



Guaranda, 14 de Marzo de 2024

Gerente Propietario
Sr. Wilmer Napoleón Guzmán Guamán
GERENTE PROPIETARIA DE SU MICROEMPRESA "FERRETERIA NARCISA DE JESÚS "

Presente. -De nuestras consideraciones

Luego de expresarle un cordial y atento saludo por el medio del presente me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida se nos permita realizar un trabajo de investigación, previo a la obtención del Título de Licenciados en Administración de Empresas.

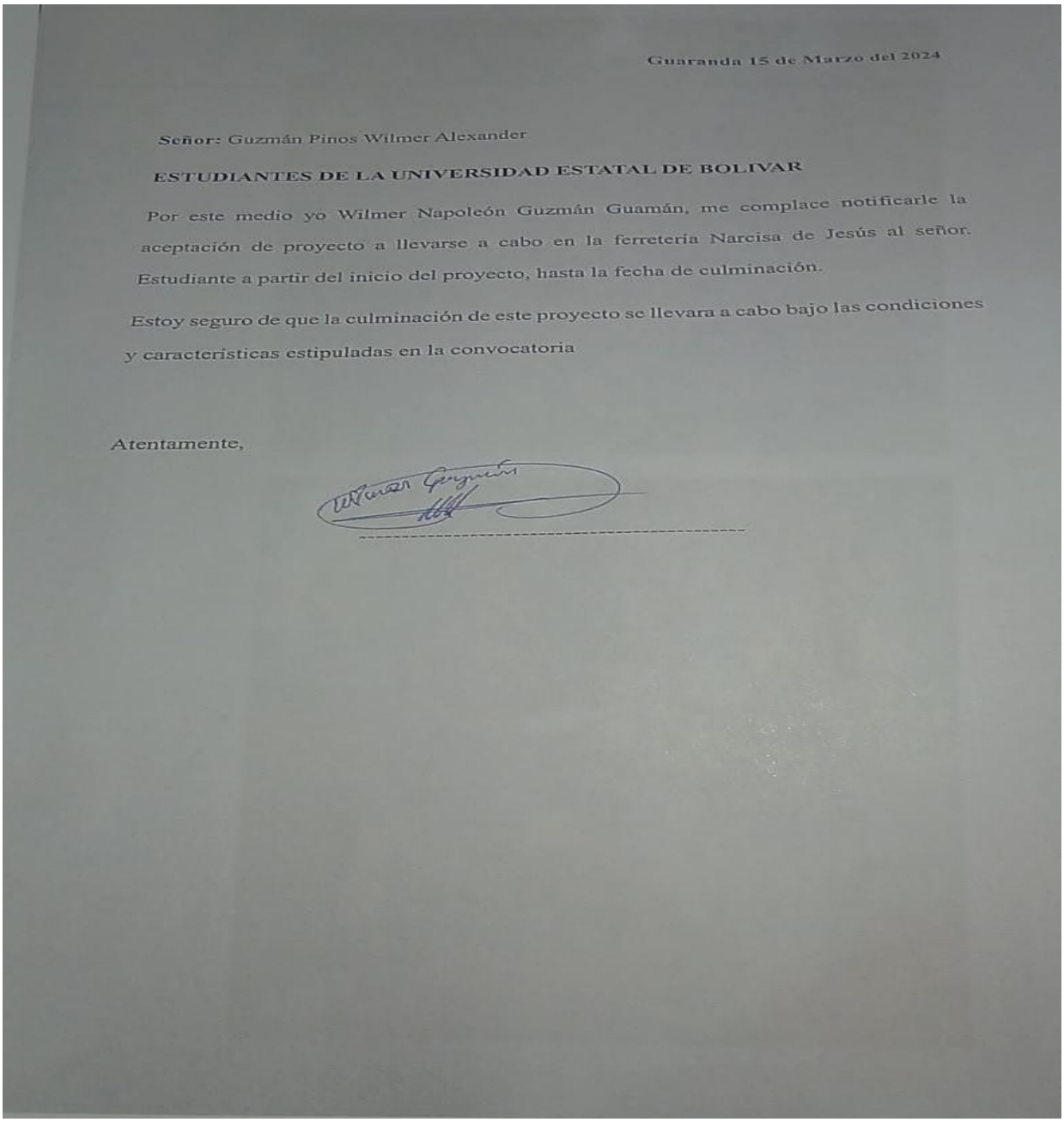
Cabe mencionar que no estaremos interrumpiendo las horas laborables solo requeriremos de información básica.

Esperando una respuesta favorable reiteramos nuestro agradecimiento.

Atentamente

Guzmán Pinos Wilmer Alexander
Id. 0250265899

ANEXO 2**:***Carta de Aceptación de la empresa*



Guaranda 15 de Marzo del 2024

Señor: Guzmán Pinos Wilmer Alexander

ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

Por este medio yo Wilmer Napoleón Guzmán Guamán, me complace notificarle la aceptación de proyecto a llevarse a cabo en la ferretería Narcisa de Jesús al señor. Estudiante a partir del inicio del proyecto, hasta la fecha de culminación.

Estoy seguro de que la culminación de este proyecto se llevara a cabo bajo las condiciones y características estipuladas en la convocatoria

Atentamente,

ANEXO 3: *Encuesta dirigida a los clientes de la ferretería Narcisa de Jesús*







ANEXO 4**:** *Entrevista dirigida al gerente de la ferretería Narcisa de Jesús*

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMATICA

Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA FERRETERÍA NARCISA DE JESÚS

Objetivo: Identificar desde la perspectiva del gerente aspectos relevantes que permitan diseñar un Plan Estratégico para mejorar la gestión administrativa de la ferretería Narcisa de Jesús

Instrucciones: seleccione la opción según su criterio.

Datos informativos

Género **Masculino (**) Femenino ( )

Edad

Nivel de estudio

Primaria ( ) Secundaria ( )

Estudiantes Universitario ( ) Título Profesional ( )

1. **¿Cree usted que sus empleados están capacitados para la atención al cliente?**
   Si cada día nos esforzamos por ofrecer una excelente atención al cliente para así poder satisfacer sus necesidades
2. **¿Sus colaboradores tienen conocimiento sobre la misión y visión de la ferretería?**

   No contamos con una misión y visión**.**
3. **¿Usted cree que importante que sus colaboradores reciban capacitaciones?**

   Sí, creo que las capacitaciones a mis colaboradores son de suma importancia para que puedan mejorar su desempeño.
4. **¿Ha realizado talleres de capacitación con sus empleados?**

Si, hemos realizado los talleres de capacitación, pero no se lo realiza frecuentemente.

5. **¿Ustedes como empresa ofrecen garantías, ofertas o algún tipo de asesoría al cliente?**

   Si, brindamos garantías, ofertas y descuentos además ofrecemos asesorías personalizadas de nuestros artículos.

6. **¿La ferretería cuenta con algún tipo de organigrama establecido?**

   Si, organigrama funcional

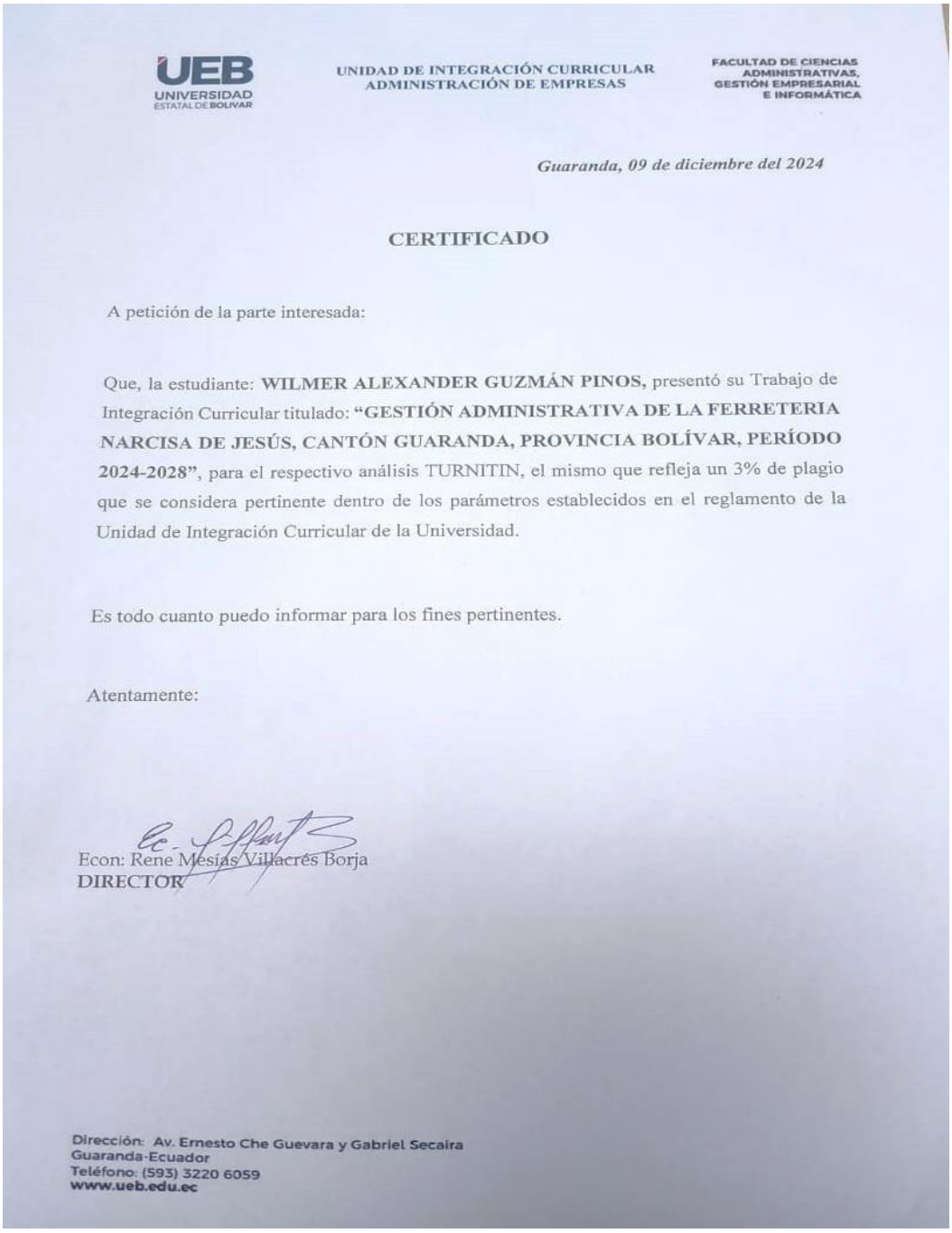
7. **¿Existen incentivos económicos, morales o de algún tipo dentro de la Ferretería?**

   Si, existen incentivos por horas extras y esfuerzo dentro del trabajo.

8. **¿Usted conoce las herramientas que ofrece la Gestión Administrativa?**

   No estoy a la par de conocimientos, pero trato de auto capacitarme para así mejorar la atención y ventas de la Ferretería.

ANEXO 5: *Certificado del TURNITIN*



UEB
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Guaranda, 09 de diciembre del 2024

CERTIFICADO

A petición de la parte interesada:

Que, la estudiante: **WILMER ALEXANDER GUZMÁN PINOS,** presentó su Trabajo de Integración Curricular titulado: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FERRETERIA NARCISA DE JESÚS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2024-2028"**, para el respectivo análisis TURNITIN, el mismo que refleja un 3% de plagio que se considera pertinente dentro de los parámetros establecidos en el reglamento de la Unidad de Integración Curricular de la Universidad.

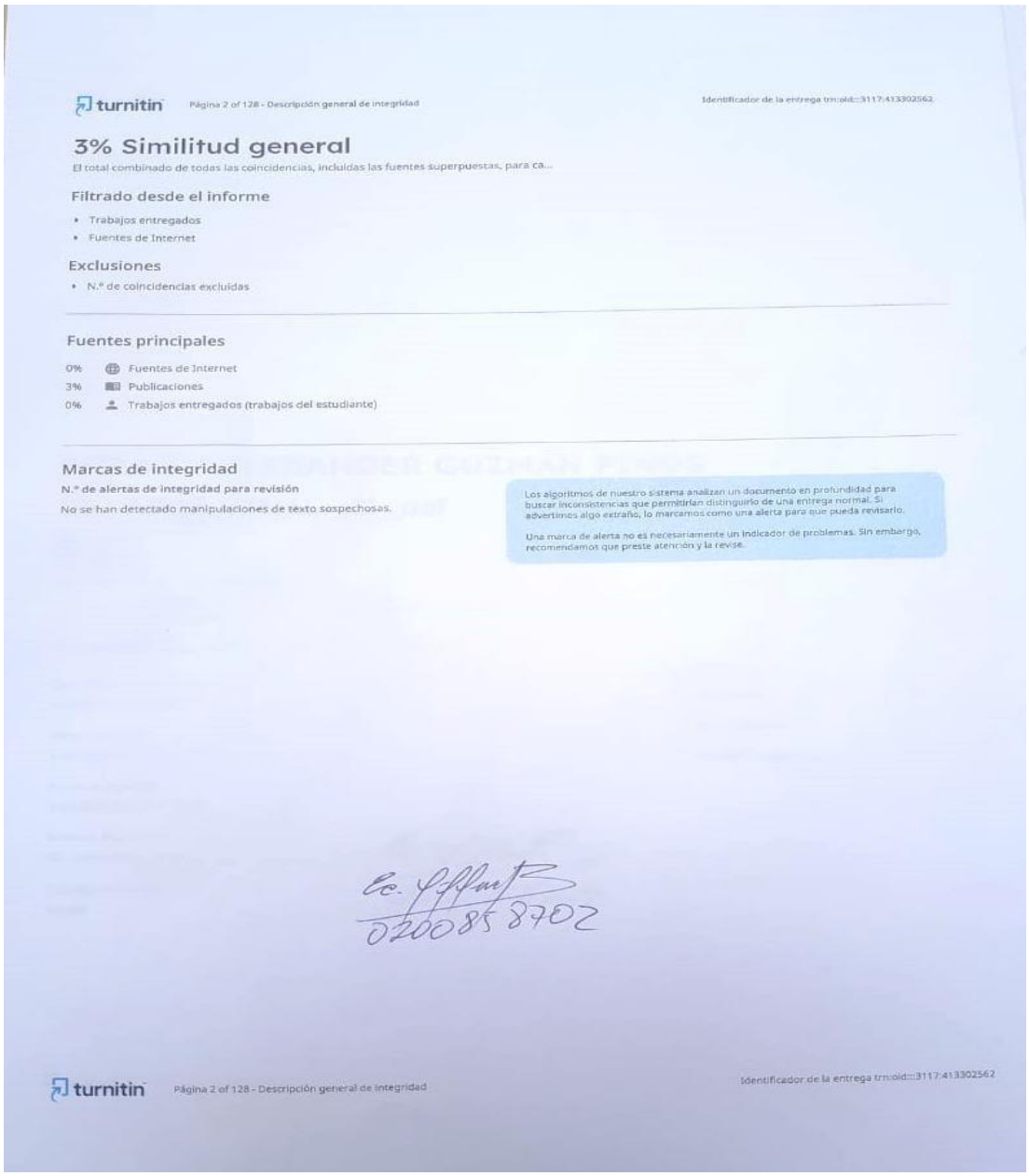
Es todo cuanto puedo informar para los fines pertinentes.

Atentamente:

Econ: Rene Mesías Villacrés Borja
DIRECTOR

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

ANEXO 6**:** *CAPTURA DEL TURNITIN.*



turnitin Página 2 of 128 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:413302562

3% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Trabajos entregados
- Fuentes de Internet

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

0% Fuentes de Internet
3% Publicaciones
0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

020085 8702

turnitin Página 2 of 128 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:413302562