



**UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO ACADÉMICO INTEGRADO**

**TEMA:**

Diagnostico situacional de la empresa Ferretería calderón ubicada en el sector de la lucha de los pobres en el sur del distrito metropolitano de Quito durante el periodo 2019.

**PARALELO:** CA1-003

**AUTORES:**

- Caiza Pico Edwin
- Maroto Oviedo Evelyn
- Mera Vaca Genesis
- Robalino Olmedo Liseth
- Taipe Tapia Alejandro
- Toaquiza Tumbaco Evelin

**SEMESTRE 2019-2020**

**QUITO – ECUADOR**

## INDICE

ÍNDICE DE TABLAS.....	3
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	4
RESUMEN INFORMATIVO .....	5
INTRODUCCIÓN .....	6
CAPITULO I .....	8
1.1. ANTECEDENTES .....	8
CAPITULO II .....	10
2.1. MARCO TEÓRICO .....	10
2.1.1. Antecedentes del estudio .....	10
2.1.2. Fundamentación Teórica .....	11
2.1.3. Generalidades.....	14
CAPITULO III.....	16
3.1. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	16
3.1.1. Encuesta.....	16
3.2. TABULACIÓN .....	2
3.2.1. PREGUNTA N°1.....	3
3.2.2. PREGUNTA N°2.....	4
3.2.3. PREGUNTA 3 .....	5
3.2.4. PREGUNTA 4.....	6

3.2.5. PREGUNTA 5 .....	7
3.2.6. PREGUNTA 6 .....	8
3.2.7. PREGUNTA 7 .....	9
3.2.8. PREGUNTA 8 .....	10
3.2.9. PREGUNTA 9 .....	11
3.2.10. PREGUNTA 10.....	11
CAPITULO IV .....	12
4.1. CONCLUSIONES.....	12
4.2. RECOMENDACIONES.....	12
VOCABULARIO.....	13
BIBLIOGRAFÍA.....	13
ANEXOS .....	15

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Pregunta 1.....	3
Tabla 2: Pregunta 2 .....	4
Tabla 3: Pregunta 3 .....	5
Tabla 4: Pregunta 4 .....	6
Tabla 5: Pregunta 5 .....	7
Tabla 6: Pregunta 6 .....	8
Tabla 7: Pregunta 7 .....	9

Tabla 8: Pregunta 8 .....	10
---------------------------	----

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1 Pregunta 1 .....	3
Ilustración 2: Pregunta 2.....	4
Ilustración 3: Pregunta 3.....	5
Ilustración 4: Pregunta 4.....	6
Ilustración 5: Pregunta 5.....	7
Ilustración 6: Pregunta 6.....	8
Ilustración 7: Pregunta 7.....	9
Ilustración 8: Pregunta 8.....	10
Ilustración 9: RUC F.C.....	15
Ilustración 10: Logotipo F.C.....	15
Ilustración 11: Trabajadora siendo encuestada.....	16
Ilustración 12: Trabajador siendo encuestado .....	16
Ilustración 13: Ferretería Calderón .....	17
Ilustración 14: Encuesta aplicada.....	18

## **RESUMEN INFORMATIVO**

En el presente trabajo académico como primer punto se realizó la obtención de información por parte de la empresa “Ferretería Calderón Ltda.” Luego se realizó un análisis estableciendo el tema del trabajo el cual es estudiar el diagnóstico situacional de esta entidad por consiguiente se describió el objeto de la investigación planteando así el problema y formulando el problema de acuerdo con los elementos analizados, se planteó los procedimientos que se iban a seguir durante el proyecto para proponer estrategias necesarias o nuevos procesos, estableciendo los objetivos para la investigación orientando las actividades necesarias, se escogió el método más eficiente para desarrollar el problema del estudio así llegando a una hipótesis que se relaciona con las características y variables de la empresa.

Se llevo a cabo la recolección de datos luego de haber conocido a la población que posee la empresa la técnica que se utilizó para esta recolección fue la encuesta en la que se estableció preguntas abiertas y cerradas para los trabajadores después se realizó un procesamiento de la información que se obtuvo a partir del cuestionario, cada pregunta se tabulo, se elaboró tablas de frecuencia, un gráfico y un previo análisis de los resultados los cuales se comparó con la hipótesis formulada anteriormente con la finalidad de verificar si es aceptada o no con esto se puede generar ya conclusiones y recomendaciones de acuerdo con los datos obtenidos durante todo el proyecto.

Con los conocimientos que se adquirió durante todo el periodo académico se logró realizar una observación profunda sobre la empresa que se estudió obteniendo varios datos que fueron de gran utilidad para conocer si los propietarios aplican de manera correcta la planificación, organización y saber si su estructura interna es eficaz con esto también nos permite saber cuáles son los productos más cotizados de esta entidad con esto analizar cuál de estos es el más rentable

a través de factores internos y externos que afectan y entender si los propietarios pueden mejorar en sus decisiones para manejar de mejor manera la empresa.

## **INTRODUCCIÓN**

El diagnóstico situacional de una empresa se realiza con la ayuda del FODA, una herramienta utilizada con la finalidad de conocer la entidad profundamente sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas y es lo que se llevará a cabo en el trabajo académico integrado en el periodo de 2019 de la ferretería Calderón ubicada en el sector de la lucha de los pobres, con los conocimientos adquiridos en el primer nivel de la carrera de contabilidad y auditoría, sabremos con esto la realidad de la empresa en todos los ámbitos, es decir, su condición tanto interna como externa; además con la ayuda de métodos de investigación, obtendremos información de primera mano imprescindible para dicha investigación de campo.

En la actualidad, las empresas se desarrollan en un entorno que tiene diferentes factores es por eso que surgen cambios sin embargo es importante analizarlos para ver de qué manera influyen; la falta de información que tienen las empresas es por evitarse costos adicionales para la capacitación de los trabajadores y por no contratar servicios de asesoramiento sobre todo porque es muy complejo haciendo que exista menos eficacia en el trabajo, pero que ayudaría a optimizar tiempo y recursos y así mejoraría la productividad de la empresa. La falta de conocimientos administrativos, contables y la carencia de estrategias en el marketing hacen que disminuya el volumen de ventas en la Ferretería Calderón.

En el mundo actual la globalización, la competitividad y las inversiones extranjeras son factores que inciden directamente en la economía de un país en desarrollo, más si hablamos del sector de la construcción que es el soporte de una gran inversión y circulación de capital, creando créditos, microcréditos y fomentando fuentes de trabajo para el desarrollo y

crecimiento de un país. La ferretería es un gran negocio, pero como actividad comercial requiere de una serie de normas vitales para su buen funcionamiento y efectividad. El trabajo planificado y con rigor es la clave del funcionamiento y esto se transforma en venta, beneficio y capacitación de clientes, que con su consistencia son los que nos darán la posibilidad de crecer e incrementar económicamente.

## **CAPITULO I**

### **1.1. ANTECEDENTES**

FERRETERIA CALDERÓN se da a conocer en el mercado en el año 2002, como una pequeña empresa dedicada a la comercialización de productos metálicos, útiles para el bricolaje, la construcción y las necesidades del hogar, con el objetivo de satisfacer las necesidades de la comunidad; La ferretería es la que da soluciones a varios niveles de clientes: profesionales, particulares, bricoladores, entre otros. En definitiva, facilita una amplia oferta de atención a todos los colectivos y genera un mis entre la gran oferta de familias de producto que se ofrece y a los grupos a los que va dirigido pues proporciona a la sociedad una variedad de productos de calidad e incursionarlos en nuevos mercados.

La ferretería es un gran negocio, pero como actividad comercial requiere de una serie de normas vitales para su buen funcionamiento y efectividad, para que una empresa funcione adecuadamente es necesario tener una buena visión de negocio y controlar multitud de factores El trabajo planificado y con rigor es la clave del funcionamiento y esto se transforma en venta, beneficio y capacitación de clientes, que con su consistencia son los que nos darán la posibilidad de crecer e incrementar económicamente. La falta de conocimientos administrativos, contables y la carencia de estrategias en el marketing hacen que disminuya el volumen de ventas en la Ferretería Calderón.

La construcción en el mundo es sinónimo de inversión el cual demanda la compra y venta de materiales que se utilizan para diversos proyectos, tienen varias procedencias extranjeras y nacionales por ello, al momento que importamos mercadería de diferentes canales de distribución, estamos hablando de impuestos y aranceles que deben pagar las multinacionales



para poder comercializar la mercadería de una forma lícita, esto repercute mucho en el precio final que tiene dicho producto y por ende en la economía de los consumidores finales situación que es preocupante, por lo que la empresa podría sufrir grandes problemas que se reflejará en las ventas, utilidades e inversiones futuras.

## **CAPITULO II**

### **2.1. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.1. Antecedentes del estudio**

##### ***2.1.1.1. Importancia del Asesoramiento Contable en Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas del Cantón Quito.***

En este trabajo de investigación se realizó con la finalidad de estudiar la importancia del Asesoramiento Contable que utilizan las empresas del cantón Quito. En las que existen aproximadamente mil empresas activas entre ellas Pequeñas, Medianas y Grandes, que se dedican a todo tipo de actividad comercial.

Según Acosta Delia en su investigación menciona que las empresas en Quito en un 60% desconocen la importancia de llevar registros contables o tienen presupuesto limitado para adquirir el Servicio contable. Las empresas son importantes en la economía de un país debido a que reduce el desempleo, incrementa la producción de bienes y, sobre todo, genera riquezas; sin embargo, al momento de elegir algún programa contable o asesoría contable, las empresas en Quito prefieren seleccionar el más económico, debido al desconocimiento o desinterés de la utilidad que puede originar el asesoramiento para el negocio.

##### ***2.1.1.2. Análisis de la información Contable para el control de gestión integrado: Metodología, Diseño e Implementación del sistema.***

Tomamos en consideración la siguiente investigación ya que analiza los enfoques en las líneas generales, tomando en cuenta las cinco fases fundamentales en el proceso de planificación, además podemos señalar que el proceso es interactivo ya que funciona mediante la interacción de sus componentes, las cinco fases del proceso de planificación son:

- Análisis y diagnóstico de la situación interna de la empresa, de la competencia y del entorno.

- La segunda fase hace referencia a la definición de los objetivos empresariales y el diseño de los sistemas de funcionamiento.

- Formulación y análisis de las estrategias a seguir por la organización.

- Determinación y programación de las acciones estratégicas a desarrollar.

- Definición de la estructura operativa.

- Desarrollo, seguimiento, actualización y control del plan.

Considerando que el proceso de planificación es sumamente importante en la toma de decisiones podemos afirmar que juega un papel fundamental, por lo tanto, siempre el primer paso debe ser analizar la situación interna de la empresa y la competencia, para poder conocer las debilidades, fortalezas y tener una idea más clara de la manera que trabajaremos, sin el conocimiento de objetivos nos podremos saber el camino por alcanzar. Dándonos por resultado un funcionamiento eficiente sobre el entorno contable implementando el eficiente asesoramiento.

### **2.1.2. Fundamentación Teórica**

#### **2.1.2.1. *Registros contables***

“Son los que brindan con mayor facilidad y flexibilidad información financiera más completa y detallada para la iniciativa privada, el gobierno, los bancos, los administradores y los individuos particulares, porque les permite evaluar actuaciones pasadas y les ayuda a preparar planes para el futuro, por medio de los cuales puedan alcanzar sus objetivos y metas financieras.” (Gerardo Guajardo 2004).

Los registros contables son aquellas operaciones que una empresa realiza dentro de vida organizacional, lo que ayuda a que todo lleve un orden para que la organización no tenga problemas tanto económicos como administrativos.

Según Guajardo estos registros ayudan a la empresa en obtener información más completa y detalla, ya que esta información le permite ver las operaciones que sean realizado dentro de la organización y así crear nuevas estrategias que logren con los objetivos planteados.

#### **2.1.2.2. *Asesoría contable con aplicación de la Tecnología***

Desde hace poco menos de una década en el Ecuador, las organizaciones se han dado cuenta de la eficiencia y utilidad que se puede obtener con el uso de la tecnología y que a más de ser un costo es una inversión. (Bernal y Salazar, 2012, p.86).

De lo anteriormente mencionado se puede dar a entender que en el Ecuador las empresas e instituciones se limitaban a estar a la par con las tendencias tecnológicas actuales ya sea por poseer bajos recursos o el desconocimiento en las posibles ventajas que podía brindar el uso de herramientas tecnológicas otro aspecto que influía era la falta de confianza en ella por ser algo nuevo, novedoso y que recién estaba empezando a aplicarse en el entorno empresarial, provocando que las empresas continúen empleaban métodos tradicionales como registros manuales o con tecnologías muy básicas.

Según Bernal la aparición de la informática ha supuesto un antes y después en la contabilidad, la creación de softwares contables, acerca las aplicaciones informáticas al usuario, haciendo que sea más fácil y versátiles de usar. La tecnología se ha introducido paulatinamente en la vida cotidiana de las personas originando que las empresas cambien su noción de un gasto innecesario a una inversión.

#### **2.1.2.3. *Marketing empresarial***

El marketing empresarial es una herramienta que permite a la empresa construir una imagen fuerte de la marca para con esto lograr una efectiva relación con el cliente. “El marketing empresarial es fundamental para el éxito empresarial. Este permite identificar las necesidades de los consumidores y desarrollar productos que ofrezcan mayor valor... y desarrollar estrategias competitivas”. (Limas, 2014). Con esto se logra un cliente satisfecho y como resultado fuertes ganancias para la empresa.

(Codeglia, 2019) “El marketing empresarial sirve justamente para promover no solo lo que el consumidor va a comprar, sino principalmente a la empresa que está por detrás del producto y lo que ella representa”. Es decir, ayuda a la empresa a promocionar el producto ofertado de una manera comercial con la finalidad de deleitar la vista del consumidor.

#### **2.1.2.4. *Importancia del marketing en una empresa***

Toda empresa sea grande o pequeña requiere comercializar sus productos por lo que es difícil que una empresa logre su objetivo sin el marketing.

El marketing empresarial se enfoca principalmente en los clientes, enfocarse en la necesidad de los mismo y en los posibles compradores y con esto lograr destacar entre los competidores. (Maqueda, pág. 31) “Si queremos alcanzar una estrategia de éxito permanente debemos diferenciarnos de los demás” Cualquier empresa de cualquier sector intenta ofrecer un buen producto o servicio y a un precio competitivo. El mundo empresarial es complejo y presenta dimensiones diversas, pero es fundamental emplear algún tipo de estrategia de marketing para optimizar la eficacia empresarial. Un buen producto asociado a una mala imagen es muy probable que no se venda bien. Es tan importante mantener el marketing

empresarial por que el aquel factor responsable de generar momentos positivos de compra y prescripción del bien o servicio ofertado.

### **2.1.3. Generalidades**

El marco conceptual “está compuesto de referencias a sucesos y situaciones pertinentes a resultados de investigación, incluye, por tanto, un marco de antecedentes, definiciones, supuestos, etc.” (Ortiz, 2011, p.4)

El marco conceptual es “un conjunto de definiciones, teorías, conceptos, sobre los temas que estructuran el desarrollo de la investigación y que sirven para interpretar los resultados que se obtenga del trabajo realizado” (Aula Fácil, 2014, P.1). Todo aquello que se utiliza en el marco conceptual deberá conceptualizarse y señalar porque es importante en la investigación retomar eso.

#### **2.1.3.1. *Diagnostico Situacional***

El diagnóstico situacional es aquel por medio del cual se realiza la identificación, descripción, análisis y evaluación de la situación de una empresa u organización en un momento determinado. (Rodriguez, 2012). El objeto del diagnóstico situacional es detectar los aspectos que pueden o deben ser mejorados o fortalecidos, para adaptar la estrategia de la empresa y ajustar su funcionamiento.

En el enfoque que asume la presente investigación está en línea que utiliza como elemento fundamental “Diagnostico situacional de una empresa” para detectar los aspectos que ayudaran a mejorar a la empresa.

El diagnóstico situacional de la empresa se realizaría con el propósito de identificar las oportunidades de mejoramiento y las necesidades de fortalecimiento para facilitar el desarrollo de la estrategia general de la empresa: su organización funcional.

El diagnóstico situacional tiene como objetivos:

Evaluar en qué medida la organización de la empresa es compatible con las necesidades para un efectivo control de su gestión al nivel actual y esperado de operaciones, acorde con la estrategia de negocios y políticas vigentes o que esté previsto desarrollar

Identificar las áreas a desarrollar, las necesidades de información y control no plenamente satisfechas y las oportunidades de mejoras en los aspectos organizacionales y administrativos de la empresa.

Formular recomendaciones que permitan introducir cambios y mejoras en la organización.

El diagnóstico situacional refleja como indica su nombre la situación actual de una empresa. Principalmente hay dos formas, aunque éstas admiten muchas variables para realizar ese diagnóstico:

Mediante un análisis basado en la situación económica.

Mediante el método FODA.

#### **2.1.3.2. *El FODA***

Es una herramienta analítica que permite trabajar con toda la información que posees sobre el negocio. Es decir, estudia la situación de una empresa u organización. (Caferri, 2019). Permite analizar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de cada área de negocio (productos, área económica financiera, recursos humanos, departamento comercial y atención al cliente, distribución, análisis de la competencia, del mercado, etcétera). Este método tiene que realizarlo alguien externo a la empresa porque tiene que ser muy realista, objetivo e imparcial.

## CAPITULO III

### 3.1. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

#### 3.1.1. Encuesta



UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
MODALIDAD PRESENCIAL

Las respuestas al presente cuestionario serán utilizadas con fines académicos únicamente en la materia de Metodología de la Investigación, agradezco su colaboración.

#### OBJETIVO:

- ✓ Recolectar y medir datos que nos servirá para conocer la situación de la empresa con respecto al empleador y los empleados.

#### INSTRUCTIVO:

- ✓ Lea determinadamente cada pregunta marcando con una “x” la respuesta que considere, por favor responda con sinceridad y marque una sola respuesta.

#### 1.-Edad

18-22      ☐      22- 25      ☐      25-27      ☐      28-30      ☐

#### 2.- GENERO M

☐

F

☐



3.- ¿Crees usted que la ferretería calderón resguarda su integridad como empleado?

Si ☐  
No ☐  
A veces ☐

4.- ¿Cree usted que la ferretería calderón sabe reconocer su trabajo?

Si ☐  
No ☐  
A veces ☐

5.-Dentro de la empresa ferretería Calderón ¿Existe una buena comunicación entre los subordinados y los mandos superiores?

Si ☐  
No ☐  
A veces ☐

6.- ¿Considera que la empresa Ferretería Calderón va avanzando continuamente en el mercado?

Si ☐  
No ☐  
A veces ☐

7.- ¿Cómo cree usted que es la atención brindada al cliente en la Ferretería Calderón?

Buena ☐  
Mala ☐  
Ni buena ni mala ☐

8.- ¿Cómo se siente usted trabajando en la empresa ferretería Calderón?:

Conforme ☐

Inconforme ☐

Ni conforme ni inconforme ☐

9.- ¿Cree usted que ferretería calderón brinda una buena atención al cliente? ¿por qué?

.....  
.....

10.- ¿Qué medidas cree usted que se debe implementar en la ferretería calderón correspondiente al lugar donde usted labora para tener un buen ambiente laboral?

.....

.....

.....

.....

### **3.2. TABULACIÓN**

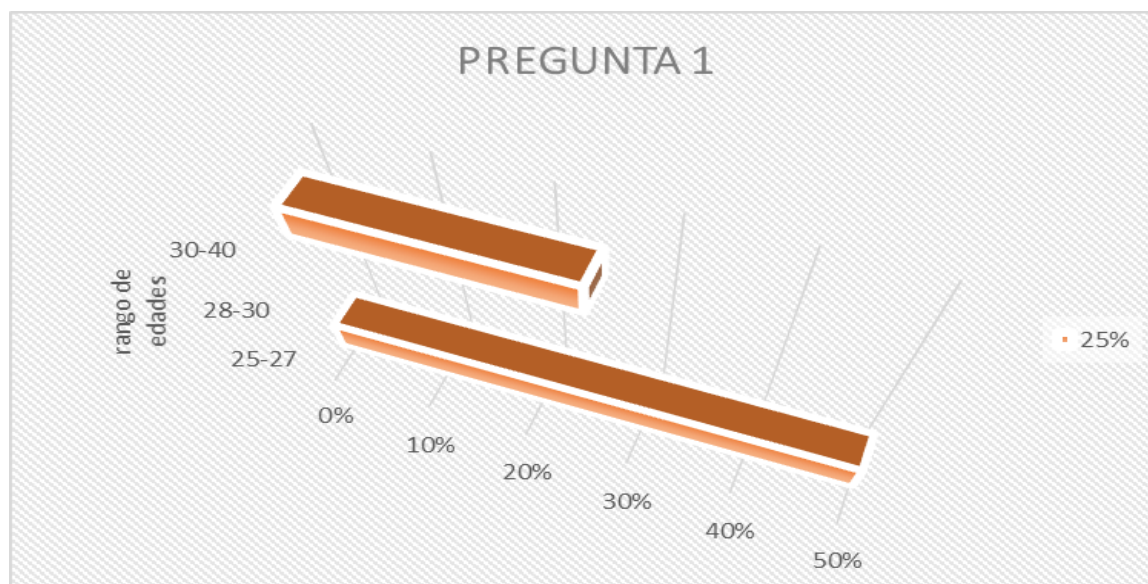
### 3.2.1. PREGUNTA N°1

Tabla 1 Pregunta 1

RANGO DE EDADES				
18-22	22-25	25-27	28-30	30-40
25%		50%		25%

Elaborado por 1: Grupo investigador

Ilustración 1 Pregunta 1



Elaborado por 2: Grupo investigador

**Análisis e interpretación:** el 25% de los trabajadores tienen una edad entre 18 -22 años, el otro 25% tiene una edad entre 25-27 años, mientras que el 50% tiene una edad

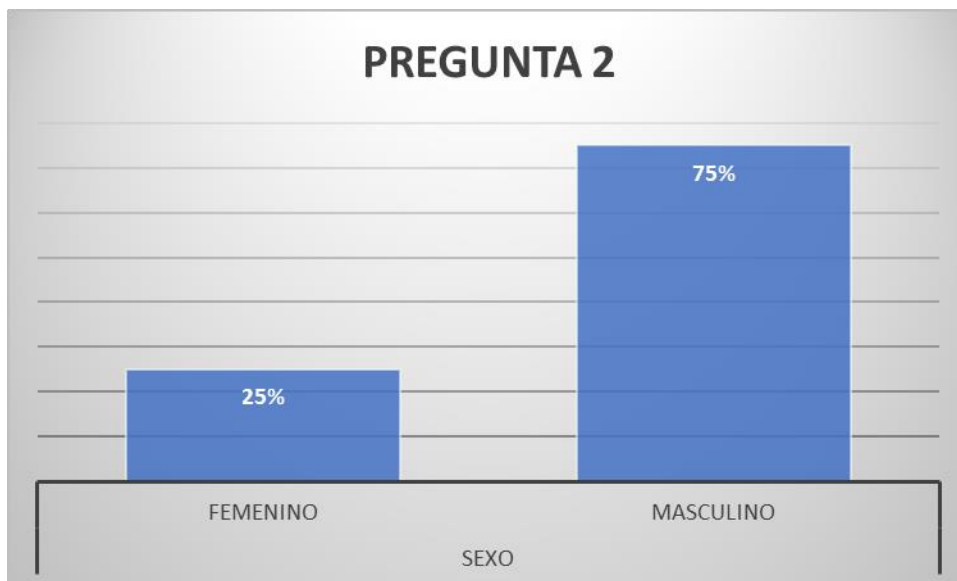
### 3.2.2. PREGUNTA N°2

Tabla 2: Pregunta 2

SEXO	
Femenino	masculino
25%	75%

Elaborado por 3: Grupo investigador

Ilustración 2: Pregunta 2



Elaborado por 4: Grupo investigador

**Análisis e interpretación:** podemos decir que el 25% pertenece a las mujeres que trabajan en la empresa, mientras que el 50% son hombres.

### 3.2.3. PREGUNTA 3

3.- ¿Crees usted que la ferretería calderón resguarda su integridad como empleado?

Tabla 3: Pregunta 3

Opción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	4	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por 5: Grupo investigador

Ilustración 3: Pregunta 3



Elaborado por 6.: Grupo investigador

**Análisis e interpretación:** podremos deducir que el 100% de los trabajadores coinciden que el equipamiento para resguardar su integridad está en buen estado y satisface de buena manera.

### 3.2.4. PREGUNTA 4

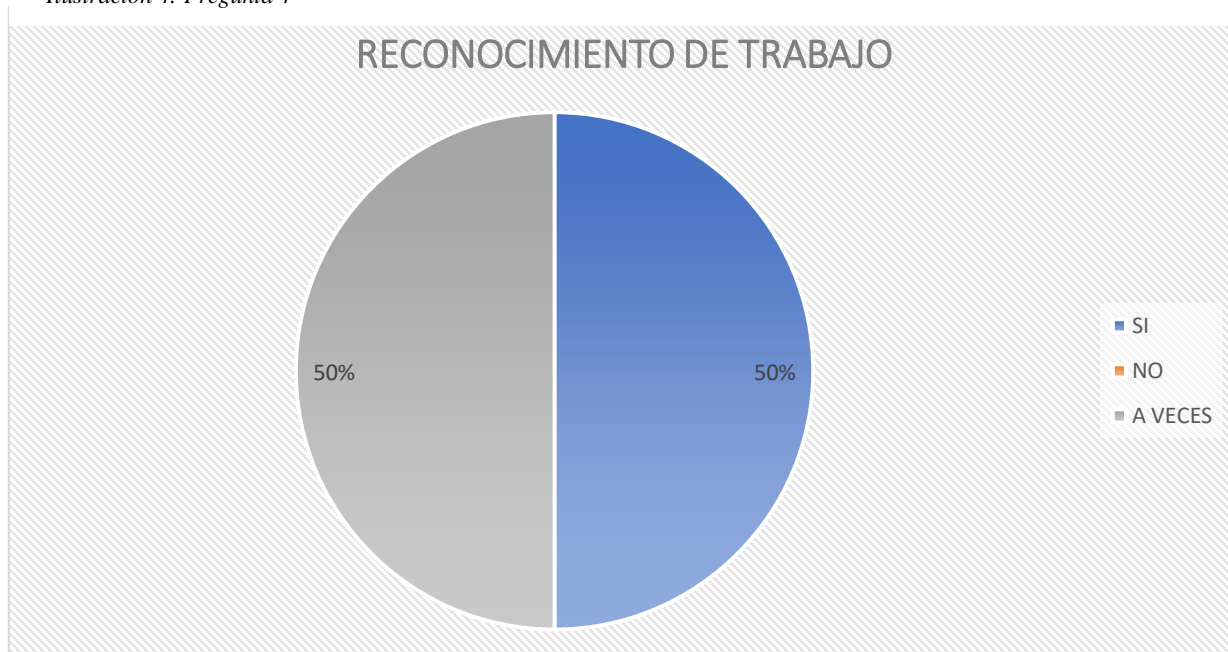
4.- ¿Cree usted que la ferretería calderón sabe reconocer su trabajo?

Tabla 4: Pregunta 4

Opción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	2	50%
No	0	0%
A veces	2	50%
Total	4	100%

Elaborado por 7: Grupo investigador

Ilustración 4: Pregunta 4



Elaborado por 8.: Grupo investigador

**Análisis e interpretación:** podremos deducir que el 50% de los trabajadores son recompensados por su buen trabajo, mientras que el otro 50 % deduce que pocas veces son recompensados.

### 3.2.5. PREGUNTA 5

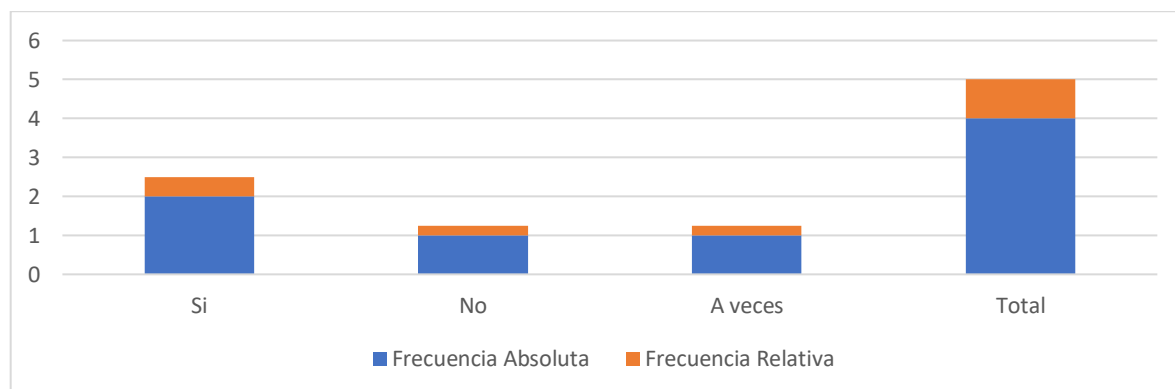
5.- Dentro de la empresa ferretería Calderón ¿Existe una buena comunicación entre los subordinados y los mandos superiores?

Tabla 5: Pregunta 5

Opción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	2	50%
No	1	25%
A veces	1	25%
Total	4	100%

Elaborado por 9: Grupo investigador

Ilustración 5: Pregunta 5



Elaborado por 10: Grupo investigador

**Análisis e interpretación:** De los cuatro trabajadores encuestados se pudo identificar que el 50% afirma que existe una buena comunicación entre los mandos superiores mientras que un 25% opina que no hay la comunicación necesaria y el otro 25% asevera que en algunas ocasiones si existe una buena relación entre sus superiores. Por lo tanto, se puede determinar que la mitad de los subordinados de la empresa “Ferretería Calderón Ltda.” Tienen una excelente comunicación con los superiores por que mejora la competitividad de la organización y así facilita el logro de las metas y objetivos organizacionales.

### 3.2.6. PREGUNTA 6

6.- ¿Considera que la empresa “Ferretería Calderón” va avanzando continuamente en el mercado?

*Tabla 6: Pregunta 6*

Respuestas	Trabajadores	Total
Si	2	50%
No	0	0%
A veces	2	50%

*Elaborado por 11: Grupo investigador*

*Ilustración 6: Pregunta 6*



*Elaborado por 12: Grupo investigador*

**Análisis e interpretación:** Los resultados de la encuesta nos da un valor de 100%, indicándonos que los trabajadores están seguros de que la Ferretería Calderón tiene un avance continuo en el mercado sobresaliendo cada periodo para un mejor crecimiento de la empresa.



### 3.2.7. PREGUNTA 7

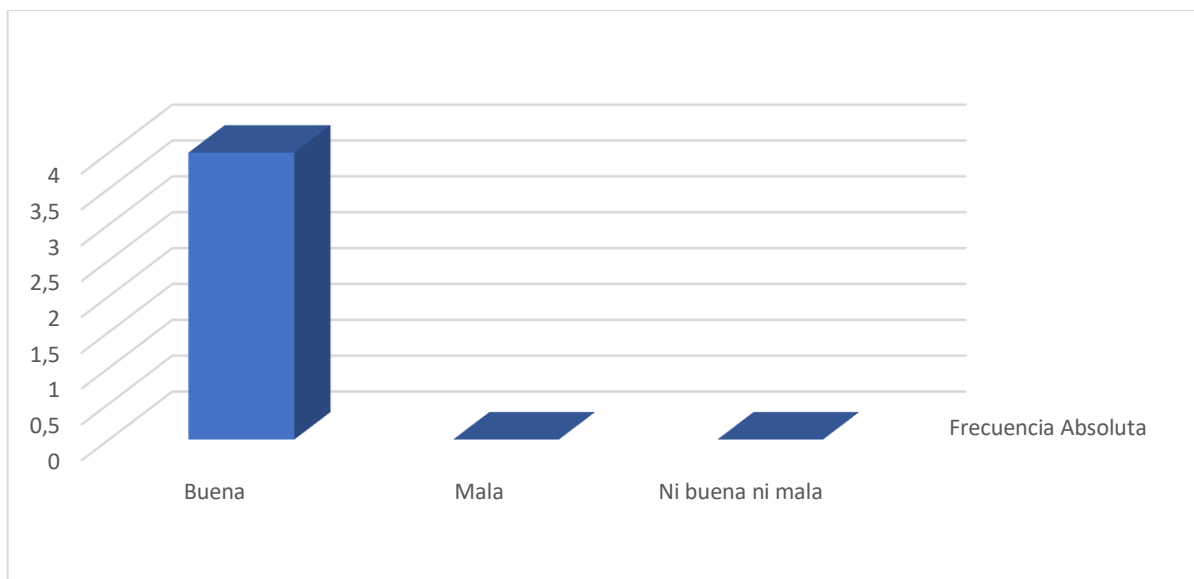
7.- ¿CÓMO CREE USTED QUE ES LA ATENCIÓN BRINDADA AL CLIENTE EN LA FERRETERÍA CALDERÓN?

Tabla 7: Pregunta 7

Opción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Buena	4	100%
Mala	0	0%
Ni buena ni mala	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por 13: Grupo investigador

Ilustración 7: Pregunta 7



Elaborado por 14: Grupo investigador

**Análisis e interpretación:** según los encuestados de la “Ferretería Calderón, nos arroja un resultado del 100% en una buena atención al cliente, todos los trabajadores están de acuerdo que realizan una buena atención al cliente, y esto es una fortaleza para la empresa, puesto que garantiza que los clientes vuelvan a elegirnos.

### 3.2.8. PREGUNTA 8

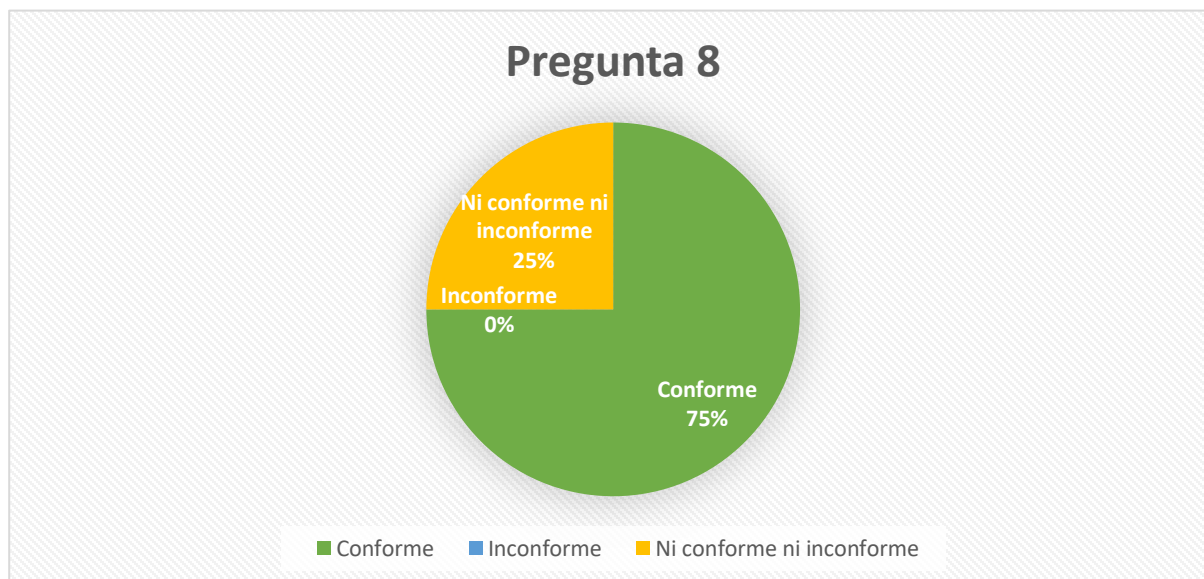
8.- ¿Cómo se siente usted trabajando en la empresa ferretería Calderón?

Tabla 8: Pregunta 8

Opción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Conforme	3	75%
Inconforme	0	0%
Ni conforme ni inconforme	1	25%
Total	4	100%

Elaborado por 16: Grupo investigador

Ilustración 8: Pregunta 8



Elaborado por 15: Grupo investigador

**Análisis e interpretación:** El gráfico muestra que la mayoría de los empleados que trabaja en la empresa se sienten conformes trabajando en la empresa, lo que preocupa es el empleado que no lo está, pues quiere decir que pronto se saldrá de la empresa o que en algo está fallando la empresa con el trato hacia los empleados, algo que se debe tener muy en cuenta pues los empleados son la base de la empresa

### **3.2.9. PREGUNTA 9**

9.- ¿Cree usted que ferretería calderón brinda una buena atención al cliente? ¿por qué?

Los empleados de la Ferretería Calderón demuestran gracias a sus respuestas positivas que, si existe una buena atención al cliente, pues dicen que el cliente es la razón de ser de la empresa, por lo cual tiene una gran acogida en el mercado.

### **3.2.10. PREGUNTA 10**

10.- ¿Qué medidas cree usted que se debe implementar en la ferretería calderón correspondiente al lugar donde usted labora para tener un buen ambiente laboral?

Los empleados de la Ferretería Calderón piensan que el ambiente laboral es bueno de cierta forma, pues no existe maltratos, pero que se sentirían mejor con la implementación de incentivos laborales; esto se debe tener mucho en cuenta dentro de la empresa, pues como se sientan los empleados dice mucho de como van a hacer sentir a los clientes.

## **CAPITULO IV**

### **4.1. CONCLUSIONES**

Como consecuencia de lo expuesto en el informe podemos decir que en la organización existe una deficiencia en cuanto sus empleados por parte del gerente, ya que hace falta más motivación en cada uno de ellos, para que así puedan rendir de manera más eficaz en cada una de sus tareas designadas.

Frente a la evidencia recaudada, deducimos que otro aspecto que impide que la empresa siga sobresaliendo es la falta de conocimientos administrativos por parte del líder de la organización, esto hace que la empresa quede estancada en vez de avanzar.

Dentro del análisis antes expuesto determinamos que la falta de publicidad y propaganda también influye de cierta manera a que la empresa siga avanzando en el mercado laboral y haciendo frente a la competitividad existente.

### **4.2. RECOMENDACIONES**

Las instituciones financieras son muy importantes dentro de la economía del país por lo que se recomienda siempre tener presente que el cliente es la parte fundamental para el desarrollo de la misma.

La falta de conocimientos administrativos, por parte del gerente de una empresa puede provocar inestabilidad en el trabajo, por lo que es necesario capacitarse en el área administrativa, para poder dirigir una empresa de manera exitosa.

Implementar estrategias de marketing y publicidad, puesto que este es uno de los actores que causa el bajo crecimiento de la empresa e impide que se abra nuevas oportunidades en el mercado.

## VOCABULARIO

Tabulación

Bricolaje

Benepósito

Marketing

Economía

## BIBLIOGRAFÍA

Cafferri, C. (1 de Noviembre de 2019). *aboutespañol*. Obtenido de aboutespañol:

<https://www.aboutespanol.com/que-es-el-foda-2480179>

Codeglia, A. (1 de Febrero de 2019). ¿Cómo obtener más seguidores incondicionales de tu marca con el marketing empresarial?

Delia Alina Acosta Chávez, G. N. (30 de Mayo de 2013). Importancia del uso del software contable en pequeñas, medianas y grandes empresas del cantón Portoviejo. Portoviejo, Ecuador .

Gabriela Bernal, E. S. (Noviembre de 2012). Análisis del impacto de las tecnologías de información y las comunicaciones en los sistemas contables empresariales en la ciudad de Quito en los años 2006-2010. Quito, Ecuador .

Maqueda, J. (s.f.). Protocolo empresarial: Una estrategia de marketing. ESIC Editorial.

Rodriguez, M. (23 de Septiembre de 2012). *Significados*. Obtenido de Significafos: <https://www.significados.com/diagnostico/>

Cafferri, C. (1 de Noviembre de 2019). *aboutespañol*. Obtenido de aboutespañol: <https://www.aboutespanol.com/que-es-el-foda-2480179>

Codeglia, A. (1 de Febrero de 2019). ¿Cómo obtener más seguidores incondicionales de tu marca con el marketing empresarial?

Delia Alina Acosta Chávez, G. N. (30 de Mayo de 2013). Importancia del uso del software contable en pequeñas, medianas y grandes empresas del cantón Portoviejo. Portoviejo, Ecuador .

Gabriela Bernal, E. S. (Noviembre de 2012). Análisis del impacto de las tecnologías de información y las comunicaciones en los sistemas contables empresariales en la ciudad de Quito en los años 2006-2010. Quito, Ecuador .

Maqueda, J. (s.f.). Protocolo empresarial: Una estrategia de marketing. ESIC Editorial.

Rodriguez, M. (23 de Septiembre de 2012). *Significados*. Obtenido de Significafos: <https://www.significados.com/diagnostico/>

## ANEXOS

Ilustración 9: RUC F.C

RUC 1711323517001	Razón social CALDERON CAÑAR RAUL ESPENSER	
Estado contribuyente en el RUC <b>ACTIVO</b>	Nombre comercial	
Actividad económica principal	VENTA AL POR MENOR ESPECIALIZADA DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA.	
Tipo contribuyente PERSONA NATURAL	Clase contribuyente OTROS	Obligado a llevar contabilidad NO
Fecha inicio actividades 13/02/2001	Fecha actualización 06/08/2019	Fecha reinicio actividades 04/06/2019

Ocultar establecimientos

### Establecimiento matriz:

Lista de establecimientos - 1 registro

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
001	FERRETERIA CALDERON	PICHINCHA / QUITO / LA ARGELIA / H S27 Y FOLLECO	ABIERTO

Ilustración 10: Logotipo F.C.



*Ilustración 11: Trabajadora siendo encuestada*



*Ilustración 12: Trabajador siendo encuestado*





*Ilustración 13: Ferretería Calderón*





UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR FACULTAD DE  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS MODALIDAD PRESENCIAL

Las respuestas al presente cuestionario serán utilizadas con fines académicos únicamente en la materia de Metodología de la Investigación, agradezco su colaboración.

OBJETIVO:

- ✓ Recolectar y medir datos que nos servirá para conocer la situación de la empresa con respecto al empleador y los empleados.

INSTRUCTIVO:

- ✓ Lea determinadamente cada pregunta marcando con una "x" la respuesta que considere, por favor responda con sinceridad y marque una sola respuesta.

1.-Edad  
18-22 ☐ 22- 25 ☐ 25-27 ☒ 28-30 ☐

2.- GENERO

M ☐  
F ☒

3.- ¿Crees usted que la ferretería calderón resguarda su integridad como empleado?

Si ☒  
No ☐  
A veces ☐

4.- ¿Cree usted que la ferretería calderón sabe reconocer su trabajo?

Si ☐  
No ☒  
A veces ☒

5.-Dentro de la empresa ferretería Calderón ¿Existe una buena comunicación entre los subordinados y los mandos superiores?

Si ☒  
No ☐  
A veces ☐

6.- ¿Considera que la empresa Ferretería Calderón va avanzando continuamente en el mercado?

Si ☒  
No ☐  
A veces ☐

7.- ¿Cómo cree usted que es la atención brindada al cliente en la Ferretería Calderón?

Buena ☒  
Mala ☐  
Ni buena ni mala ☐

8.- ¿Cómo se siente usted trabajando en la empresa ferretería Calderón?:

Conforme ☒

Inconforme ☐

Ni conforme ni inconforme ☐

9.- ¿Cree usted que ferretería calderón brinda una buena atención al cliente? ¿por qué?

Si existe una buena atención al cliente, por ello tenemos como empresa gran acogida por parte de los clientes.....

10.- ¿Qué medidas cree usted que se debe implementar en la ferretería calderón correspondiente al lugar donde usted labora para tener un buen ambiente laboral?

He tratado bien, no hay abusos por parte del gerente.....