



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO - OCTUBRE 2021**

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

**PRUEBA PRACTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**DISEÑO DE ESPACIOS COMERCIALES DE LA FERRETERIA TENECOTA  
DEL RECINTO MATA DE CACAO.**

**EGRESADA:**

**RUTH VICTORIA ZUÑIGA VERA**

**TUTOR:**

**ING.DIEGO PAZMIÑO ROMERO**

**AÑO 2021**

## INTRODUCCIÓN

La Ferretería Tenecota está ubicada en el Recinto Mata de Cacao desde el año 2003, este se dedica a brindar a sus clientes la mayor variedad en materiales, piezas para motos y bicicletas, manejando un surtido completo y permanente que permita llegar a los clientes con un servicio oportuno de alta calidad a un precio competitivo. Ofrecer la mejor atención posible a sus clientes a través de un personal capacitado, eficiente y responsable a las diversas personas del sector, El cual es administrado por el propietario su esposa e hijas, el negocio está ubicado en Cdla/Rcto. Mata de Cacao-Calle Av. 12 de octubre (A 1 cuadra del Comercial Chasi); La empresa tiene como público objetivo a adolescentes y adultos, su prioridad es atender los clientes y brindar herramientas de calidad, mismo que ha permitido el crecimiento.

El objetivo de este estudio es: “Analizar y determinar las causas que producen inconvenientes en el diseño de espacios comerciales de la Ferretería Tenecota del recinto mata de cacao. Actualmente el negocio tiene diversas problemáticas asociadas a la desmotivación del personal, desorganización, no se dispone de suficiente espacio, no hay un control adecuado que permita la ubicación apropiada de cada producto, falta de atención al cliente, entre otros, ocasionando pérdida de tiempo y afectando en gran medida a las ventas del negocio.

El presente estudio de caso está relacionado con la línea de investigación de gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, por la que esta direccionado el estudio de caso a desarrollar, mediante el empleo del método inductivo, se basara en problemas, ocasionados en el interior de la Ferretería Tenecota y la sub línea utilizada es Marketing y Comercialización; se utilizó la técnica de encuesta, porque es el método más directo para obtener una información cierta, los mismos que nos permitirá manifestar y analizar las diversas situaciones que se llevan a cabo en este estudio, utilizando como instrumento la entrevista dirigida al propietario del negocio.

En la Ferretería “Tenecota” existen falencias referentes al diseño de espacios comerciales, esto se puede demostrar al momento de que el cliente realiza la respectiva revisión física de la mercadería para elegir el producto deseado, no se capta la atención del comprador por la mala exposición de los materiales en sus respectivas perchas, el negocio no tiene estrategias o un manual para gestionar el espacio y lograr el rendimiento máximo, generando que no exista coordinación en los productos comercializados y los clientes opten por buscar una mejor atención.

## DESARROLLO

La Ferretería “Tenecota” es una empresa creada en el año 2003, ubicada en la provincia de los Ríos, Parroquia Febres Cordero, Recinto Mata de Cacao, el mismo que cuenta con 18 años aproximadamente de participación en el mercado, su finalidad es proveer soluciones con materiales y herramientas, manejando un surtido completo, permanente y con precios accesibles que permitan llegar a los clientes con un servicio oportuno y de alta calidad, entre ellos piezas para motos y bicicletas; a las personas del sector, el cual es administrado por su propietario, esposa y sus dos hijas, su prioridad es dar una buena atención y ofrecer productos de calidad, sin embargo con el pasar del tiempo el diseño de espacios comerciales ha decaído, y la falta de los mismos provocan que los clientes busquen otros comerciales. Surgiendo de esta manera la problemática en la exhibición y comercialización de los productos, el cual afecta al funcionamiento del negocio.

Para realizar el estudio completo y obtener óptimos resultados, se realizó una evaluación a los posibles problemas, dentro de las cuales se detectaron:

El no conocer las ubicaciones de la mercadería, ha afectado en muchas ocasiones al vendedor, al momento de buscar los productos en perchas, estas se encuentran vacías, ya que al no proveer de mercaderías el negocio, los productos aún se encuentran en bodega, generando un desorden en el almacenamiento de los mismos, lo que es un problema al momento que los clientes lleguen a la Ferretería “Tenecota” a pedir sus productos deseados y el encargado de despachar no lo encuentra en el lugar donde debe estar perchado, induciendo al cliente a buscar la competencia .

(Flamarique, Gestión de operaciones de almacenaje, 2018) “Este proceso es uno de los puntos críticos, debido a que una gestión errónea en la recepción de los bienes repercute de forma directa en el conjunto de la función logística; almacenamiento y

movimiento” El poco abastecimiento la Ferretería “Tenecota” es una de las causas que tiene como efecto el bajo nivel de ventas, es muy indispensable que la empresa cuente con la provisión adecuada de productos que se comercializan en el lugar, porque al momento que el cliente pídelo que busca existe demora en respuesta y en ocasiones se dice que no hay por no ir en busca del mismo a bodega. Por lo general cuando la empresa no ofrece una atención rápida y oportuna en sus materiales, las ventas disminuyen y el cliente no le queda otra alternativa que irse a la competencia, donde si pueden brindarle las herramientas que está buscando y de manera eficaz.

Precios no actualizados es otro de los problemas en la Ferretería “Tenecota” ya que los precios son erróneos en las etiquetas de los productos que se encuentran en perchas, al momento que el cliente pide su pieza o herramienta el vendedor encargado dice el precio marcado en la etiqueta antigua, teniendo la mercadería un precio distinto, inclusive superior al que tenía en la etiqueta, dejando una mala impresión del negocio y ocasionando pérdida de tiempo, ya que el cliente se decepciona, al tener que esperar, que se verifique el precio, provocando que el mismo se arrepienta de su posible compra, se aprecie pérdidas económicas en el negocio y apreciar clientes descontentos.

(Maguiño, 201 7) “Históricamente, el precio ha sido el principal factor que afecta a la elección del comprador; siendo uno de los elementos más importantes que determinan la participación de mercado y la rentabilidad de una empresa. El precio es el único elemento de la mezcla de marketing que produce ingresos; todos los demás representan costos.” En el consumidor, el precio es un facilitador de la compra de un producto, debe estar fijado en función de la capacidad de compra del consumidor. Siempre le ha permitido al comprador ver al precio como un indicador de calidad; desarrolla un efecto psicológico entre el precio y la calidad del producto (a mayor precio mejor calidad); logrando generar satisfacciones al consumidor.

Debido a que la Ferretería “Tenecota” no analiza la competencia, se desempeña deficientemente en el área diseño de espacios comerciales, no existe una correcta exhibición y comercialización lo que constituye un problema latente que impide el progreso del negocio, de no solucionarse este problema puede correr el riesgo de desaparecer y ser absorbida por su competencia, ya que los clientes buscan satisfacer sus necesidades y al no encontrar lo que necesitan, buscan la competencia, la cual si les brindara una mejor atención, y mostrara sus opciones variadas de productos. Dejando en quiebra y sin opciones al dueño del negocio.

(Contraloría General del Estado, 2017) “El usuario final es el responsable del cuidado, buen uso, custodia y conservación de bienes e inventarios a él asignados para el desempeño de sus funciones y los que por delegación expresa se agreguen a su cuidado, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias correspondientes.” La Ferretería “Tenecota” está a la expectativa de obtener mejores beneficios, pero sino dan una solución a los problemas que enfrenta con lo poco que vende, como establecer estrategias de marketing, empezando con una segmentación de mercado, donde se podrá conocer las diferentes áreas en la cual debe cambiar como empresa y para el mejoramiento de la misma, dentro de toda empresa se puede realizar una matriz para ver cómo se puede mejorar y obtener un crecimiento y tener una ventaja hacia la competencia.

La Ferretería “Tenecota” carece de organización, no existe una persona encargada para cada sitio, una de las áreas es la caja, no cuentan con una persona estable, ya que al momento de que el cliente desea cancelar su producto, la caja se encuentra vacía, y el consumidor debe esperar para pagar por su producto, la falta de organización es un problema diario, los encargados en el puesto o función a desempeñar, carece de orden, misma acción que provoca que no exista fluidez en el trabajo, no sean eficientes y esto cause en los clientes una molestia al tener que esperar en caja mucho tiempo para cancelar

el producto deseado, y prefieran acudir a la competencia pese a tener que pagar mucho más que en la Ferretería “Tenecota”.

(Rodríguez, 2017) “La organización se compone por cuatro ejes importantes, estudio de mercado encargado de segmentar clientes y realizar análisis de la competencia, gestión lineal optimizar el espacio, gestión del surtido que colabora con la selección, análisis y determinación del surtido.” Para que la organización de la Ferretería “Tenecota” sea completa, hay que tener en cuenta muchos aspectos como la distribución del local, los pisos, las paredes, los techos, la iluminación, la presentación el personal encargado y, obviamente, la presentación de la mercadería.

(Robbins, 2014) “Todos los grupos tienen normas, es decir, expectativas o estándares aceptados y compartidos por sus miembros. Las normas determinan aspectos como los niveles de producción, el ausentismo, la puntualidad y la cantidad de socialización permitida en el trabajo”. Al no cumplir con las normas, políticas o estrategias del negocio se corre el riesgo de tener una deficiente organización, generando al consumidor optar por un lugar mejor dentro del mercado y perdiendo puntos en el mismo.

Uno de los escenarios que se han presenciado dentro de la Ferretería “Tenecota” son los productos mal ubicados, una de las causas por que la empresa se encuentra bajando sus niveles de ventas, es por la falta de un correcto diseño de espacios comerciales, la mercadería se encuentra en estándares incorrectos, la poca publicidad, y falta de atención al cliente, también se ha observado en su carta de presentación, como también el logotipo de la empresa el mismo que no se ha actualizado con el pasar del tiempo, la mercadería se encuentra desordenada , en otras palabras la no designación exacta de un lugar para cada bien, conlleva a que en cualquier instante el cliente se

confunda al momento de pedir su bien deseado, lo que impide en la práctica la fluidez de las herramientas y la comercialización.

(Flamarique, Métodos de almacenamiento y gestión de las existencias, 2017) Afirma que “Los métodos de almacenamiento sirven para determinar cómo se ubican las mercancías entrantes en el almacén. Los sistemas de ordenación pueden ser ordenados o caóticos: almacén ordenado es cuando cada mercancía tiene asignado un espacio o unas ubicaciones predeterminadas y fijas, mientras que el almacén caótico o de hueco libre son aquellos almacenes que asignan las ubicaciones a medida que se recibe la mercancía, por lo general se trata de ubicaciones estandarizadas” Uno de los errores que se cometen es la ubicación sin ningún criterio, sin sentido y hasta discriminada. Cada acción debe tener un porqué. Por ejemplo, los productos que más vende deben tener más espacio, en comparación con el resto de artículos, deben aparecer ordenados: es decir, dispuestos correctamente uno junto a otro o, por el contrario, uno sobre otro.

Personal desmotivado que tiene la Ferretería “Tenecota” es otro problema no menos importante, ya que al contar con miembros de la familia como ayudantes para encargarse de la empresa, estos no pueden cumplir todas las funciones del negocio, por contar con otras ocupaciones como los que hacen del hogar, en el caso de las hijas estudiar y por ende en el negocio; controlar que la mercadería esté correctamente en perchas, tener los precios actualizados, abastecer el negocio de productos, estar en caja y realizar controles periódicos para evitar pérdida o falta de mercadería existente, hacer pedidos, atender a los clientes y todo esto sin un salario justo.

(Candia, 2017) “Las actividades del proceso de recepción sino se planifican adecuadamente no llevan el flujo de materiales de forma rápida y sobre todo eficiente, de tal modo que los flujos rápidos pueden verse amenazado por: espacio de maniobra restringido, equipos de manipulación de carga inadecuados, demoras en la inspección y

documentación” De acuerdo con lo citado anteriormente se menciona que es importante que la Ferretería “Tenecota” cuente con personal adecuado y capacitado que desarrollen correctamente las actividades correspondientes en sus puestos de trabajo, para así brindar un servicio de buena calidad, atendiendo y solucionándoles los problemas que tengan los consumidores de manera eficaz, esto garantizará la satisfacción del usuario y aumentara la confianza hacia la empresa, fidelizándolos.

En la Ferretería “Tenecota”, se visualiza un alto desorden en perchas, no existe una correcta ubicación de los productos que se comercializan, carece de orden, o un tipo de normativa que indique como deben estar ordenadas las mercaderías que se exhiben, al momento de ubicar los productos solo los colocan donde hay espacio disponible, es por ello que la falta orden de los productos en los estantes, hacen que este departamento se encuentre en un total desorden en cuanto a la parte del espacio físico, lo que ha incitado a que se desarrollen situaciones que afectan al negocio y que las ventas diarias disminuyan.

(Haro & Espinoza, 2017) Mencionan que “Trazar estrategias y ejecutarlas constituye el éxito o fracaso en la venta de los productos que se ofrezcan al mercado, es de vital importancia planificar las actividades que se han de realizar para captar la atención de los clientes actuales y potenciales, satisfacerlos y fidelizarlos.” La Ferretería “Tenecota” no obtiene las ventas deseadas debido al desorden de los productos, el propietario no realiza estrategias para posesionar su negocio en el mercado, lo que da como resultado que no exista la captación del público y por ende un quiebre en las ventas.

Otro problema que se presenta en la empresa es la apreciación de productos aun empacados en las perchas, debido a la mala gestión administrativa e irresponsabilidad de personal, ya que solo el propietario y su esposa se encargan del negocio, no tienen el tiempo para cumplir con todas las tareas que requiere la ferretería incluyendo el diseño

de los espacios, no hay una exposición física de mercaderías lo que genera que no se comercialicen al público, en ocasiones se encuentran en perchas aun en los empaques de entrega, lo que genera que no se exhiba correctamente al público, cuando los clientes llegan al local, los encargados solo atienden al cliente sin tener tiempo de sacar los productos de los cartones, no se abastecen con todo el trabajo, haciendo que el vendedor se llene de estrés por el exceso de trabajo y no pueda desenvolverse discretamente, bajando su productividad, generando quiebres de capital, disminuyendo el rendimiento y competitividad entre negocios.

(Negocio, 2017) “Se conoce que dentro del ámbito comercial o de empresas, hay un sin número de razones por la que las ventas disminuyen o no llegan a vender como lo mencionado” Uno de los elementos más importantes para comercializar los productos, es la ubicación apropiada de cada mercadería que ellos administran, el contar con una bonita y original estantería puede ser de mucho atractivo para fidelizar a los clientes, cumplir sus metas de forma rápida aprovechando todos los recursos.

Debido a la falta de atención al cliente en la Ferretería “Tenecota” han surgido varios problemas al momento de que el vendedor interactúa con el consumidor, ya que existe demora en respuesta cuando este lo solicita, generando malestar en el comprador, provocando reacciones varias veces de manera inadecuada, los trabajadores cuentan con problemas de comunicación, e incapacidad para atender, ya que como no son fijos en el puesto carecen de conocimiento sobre donde se encuentran ubicadas la mercadería si esta hay o no en el negocio, generando clientes descontentos, los cuales buscaran un nuevo proveedor para satisfacer sus necesidades, provocando pérdida de ingresos, dando la oportunidad a la competencia de acaparar sus clientes.

(Hoffman & Bateson, 2017) “Comenta que el valor de una sonrisa y recibir una atención inmediata son parte activa y que alcanza cambios en la visión de los servicios,

permitiendo analizar las estrategias y tácticas que en forma detallada delimitan los conceptos fundamentales en las empresas. Lo importante en los servicios es que corresponden a los aspectos intangibles que influyen en el ánimo y la decisión de adquirirlos, es decir que se convierten en valores agregados que el consumidor encuentra y determinan la compra o la utilización de los mismos.” El servicio al cliente es el conjunto de actividades intangibles donde interactúan el propietario del negocio y los clientes potenciales y probados, con la finalidad ofrecer los servicios que van a satisfacer sus necesidades en el momento y lugar adecuado. Se puede considerar que el servicio al cliente es una herramienta importante del marketing, esto les permitirá a los propietarios lograr los objetivos y las metas propuestas.

se aprecian productos aun en bodega, debido a que no se aprovecha el espacio en la Ferretería “Tenecota”, la variedad de productos aún se encuentran en almacenamiento sin generar utilidad, con el fin de deteriorarse, esto puede ocasionar la quiebra al negocio ya que no se exhibe la mercadería, los productos que se encuentran en la bodega tienden a maltratarse fácilmente y con mucha rapidez debido a la permanencia de la mercadería en ese lugar, ya que no son ubicados correctamente debido por la falta de interés y tiempo de los encargados en las correctivas estanterías, y al momento de que el cliente llega a local no encuentra lo que necesita, solo el espacio vacío, por lo que debe preguntar al trabajador si en bodega aún tiene dicha mercadería, ocasionando molestias y atraso mutuo.

(D’Andrea, 2018) “Una de las formas de formular el tamaño de la tienda es a partir de cada departamento o categoría de productos en los que se busque competir: para ello, hay que definir qué tipo de surtido se pretende ofrecer y cuánto espacio se necesita para hacer exitosa la propuesta.” La suma de las superficies de los diferentes departamentos determinará el tamaño del local, la falta de un control riguroso de los encargados

competentes por la mejora de la Ferretería “Tenecota”, es lamentable como se puede dejar para un segundo plano tan importante problema.

En bodega no se lleva a cabo una correcta optimización de espacio, no se ubican los productos apropiadamente, no existe una aplicación de los métodos adecuados de almacenamiento y distribución hacia las pechas del comercial, esto hace que se ocupe un lugar innecesario en su interior, y no se distribuya los faltantes en los estándares, lo que impide que se exhiban los productos y se comercialicen al público objetivo, incitando molestias y dificultad al momento de vender.

Al aplicar los instrumentos de recolección de la información tal como la entrevista, se desprende la información, cuyos aspectos más relevantes proporcionados por las unidades de observación, se detallan a continuación y son estos datos los que han servido de base para establecer conclusiones válidas:

**Tabla 1**

Resultados de la entrevista aplicada al gerente de la Ferretería “Tenecota”

<b>Orden</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Datos relevantes encontrados</b>
1	¿Cuándo inició su administración en la Ferretería “Tenecota”?	Es un negocio totalmente nuevo en el Recinto Mata de Cacao.
2	¿Qué cantidad de personas actualmente trabajan en el negocio?	Cuenta con poco personal.
3	¿Cómo Ud. como estima que es la visita de los clientes en el local que administra?	Poca visita de clientes al local
4	¿Cuál cree Ud. que son los indicadores que afectan a los niveles de venta?	Los gustos y la competencia directa
5	¿Qué piensa Ud. acerca de las estrategias de calidad para mejorar el servicio al cliente?	Aplicar una buena estrategia conlleva la atracción y el interés de los consumidores del Recinto Mata de Cacao.
6	¿Cómo presentaría la situación en cuanto a las ventas, durante el último año en la Ferretería “Tenecota”?	Están muy bajas las ventas.

***Fuente:*** Entrevista aplicada al gerente de la Ferretería “Tenecota”

***Elaborado por:*** Ruth Victoria Zúñiga Vera

Al analizar las respuestas del gerente se puede determinar que la Ferretería “Tenecota” comenzó como un negocio totalmente nuevo en el Recinto Mata de Cacao, este cuenta con poco personal lo que no ayuda a que sus colaboradores cumplan todas las funciones del negocio y exista poca visita de los clientes al local; el gerente cree que los indicadores que afectan actualmente a los niveles de venta que tiene la empresa, son los gustos y la competencia directa, por lo que considera que aplicar una buena estrategia conlleva la atracción y el interés de los clientes del Recinto Mata de Cacao y considera que durante el último año las ventas del negocio han estado muy bajas.

**Tabla 2**

Inducción recibida antes de iniciar labores.

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Poco	3	100%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Ferretería “Tenecota”*

*Elaborado por: Ruth Victoria Zúñiga Vera*

Como se observa en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los empleados de la Ferretería “Tenecota” antes de iniciar sus labores, se interpreta que los trabajadores en su mayoría opinan que no se sienten a gusto, cómodos y motivados para desempeñarse en su puesto de trabajo, lo que genera que exista una deficiente organización en el interior del local a la hora de realizar el trabajo, y no se satisfaga las necesidades del comprador, provocando que no se logre tener la productividad esperada para el mismo y empleados poco contentos.

**Tabla 3**

Atención al cliente

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Excelente	0	0%
Buena	1	33%
Regular	2	67%
Mala	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Ferretería "Tenecota"*

*Elaborado por: Ruth Victoria Zúñiga Vera*

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de la Ferretería "Tenecota" del Recinto Mata de Cacao, en la tabla número 3, se obtuvo como respuesta que los empleados no brindan una buena calidad de atención al cliente, no son atentos, rápidos, carecen de conocimientos acerca de los precios y no responden a las inquietudes de los consumidores, a diferencia de la competencia, y por esta razón están teniendo menos clientes comprando sus herramientas y piezas, generando al negocio tener menos ventas y perdiendo puntos en el mercado.

**Tabla 4**

Factores que influyen en la productividad

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Medianamente en acuerdo	0	0%
Desacuerdo	3	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Ferretería “Tenecota”*

*Elaborado por: Ruth Victoria Zúñiga Vera*

Al analizar los resultados de la tabla 4 se aprecia la opinión que tienen los empleados, respecto a los problemas existentes de la Ferretería “Tenecota”, los cuales consideran que un factor que influye en la productividad del negocio, es que no se dan soluciones inmediatas, no existe un plan de organización de las tareas, carece de diseño de espacios, no se brinda una buena atención al cliente, generando que los procesos de venta no se realicen eficientemente, la misma que lleva al fracaso del negocio.

## CONCLUSIONES

Entre las causas fundamentales que afectan este proceso cabe mencionar la falta de diseño de espacios comerciales, la capacitación de los trabajadores para desarrollar el mismo, la inadecuada gestión por parte del dueño, la ausencia de una buena estrategia para captar la atención y el interés de los clientes, causa inconvenientes, como la falta de productos en perchas, o exceso de los mismo, precios no actualizados en las etiquetas, produciendo que no se genere la productividad esperada dentro del local, el área administrativa no está realizando su trabajo de manera eficaz y eficiente como se debería ejecutar, estos tipos de problemas ocasionan pérdidas para la Ferretería “Tenecota”.

No aplican las estrategias adecuadas para mejorar esta situación, la falta de interés de los encargados provocada por la desmotivación, y la ausencia del dueño del negocio, estimula que el nivel de consumidores este decayendo considerablemente, gracias a que no se exhibe la mercadería, provocando que sean menos los clientes que entren al negocio a satisfacer sus necesidades, por lo cual el local no tiene la demanda tradicional y a la cual estaba acostumbrada en los últimos años.

La Ferretería “Tenecota” es un negocio familiar, los encargados no siempre asisten a laborar , en ocasiones solo hay una persona encargada del negocio y no se logra abastecer para todo el trabajo, por lo que se acumula las tareas y no se logra tener las perchas llenas y organizadas apropiadamente ocasionando que no se brinde la atención adecuada al comprador, como consecuencia de aquello existen mercaderías faltantes en perchas, productos aun encartonados y mal ubicados, lo que conlleva a la insatisfacción por parte de los clientes, que en muchas ocasiones eligen a la competencia.

## BIBLIOGRAFÍA

Candia, G. (2017). Las actividades del proceso de recepción sino se planifican adecuadamente no llevan el flujo de materiales de forma rápida y sobre todo eficiente.

Contraloría General del Estado. (2017). En P. C. Torre.

D'Andrea, G. (2018). Merchandising. EcoeEdiciones.

Flamarique. (2017). Métodos de almacenamiento y gestión de las existencias.

Flamarique. (2018). Gestión de operaciones de almacenaje. España: Marge Books.

González, E. (25 de Julio de 2018). ESDESIGN. Obtenido de ESDESIGN:

<https://www.esdesignbarcelona.com/actualidad/disenio-espacios/el-diseno-de-espacios-comerciales-y-su-influencia-en-el-proceso-de-compra>

Haro & Espinoza. (2017). Trade Marketing como estrategia para el incremento de ventas.

Hoffman & Bateson. (2017). En Importancia de la calidad.

Maguiño, M. S. (2017). El Marketing y su aplicación en diferentes áreas del conocimiento. En M. S. Maguiño, El Marketing y su aplicación en diferentes áreas del conocimiento.

Marín, G. J. (2017). La gestión profesional del "merchandising". España: Editorial UOC.

Negocio, C. (2017). Crece Negocio. Negocio, Crece.

Robbins, S. P. (2014). Administración (décima segunda edición). México: McGraw - Hill Education.

Rodríguez. (2017). La influencia del Merchandising en el punto de venta.

# ANEXOS



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS**  
**E INFORMATICA**



**ESCUELA DE ADMINISTRACION**

**Anexo n°1. Cuestionario aplicado a los empleados de la Ferretería “Tenecota”**

**1. ¿Se siente a gusto con su puesto de trabajo?**

- Siempre
- Casi siempre
- Poco
- Nunca

**2. ¿La empresa le ha brindado capacitación para que realice sus actividades?**

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Rara vez
- Nunca

**3. ¿Está usted de acuerdo en recibir capacitación constantemente?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**4. ¿En general, su experiencia laboral en la Ferretería “Tenecota” es satisfactoria?**

- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo

**5. ¿El clima de trabajo es el adecuado para cumplir sus funciones en la empresa?**

- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo

**6. ¿La actitud de su jefe hacia usted es?**

- Siempre es justo y respetuoso en el trato
- Casi siempre justo y respetuoso
- Poco justo
- Siempre injusto

**7. ¿Cómo calificaría la atención del negocio?**

- Buena
- Excelente
- Regular
- Mala

**8. ¿Cree usted que se dan soluciones a los problemas existentes en la  
Ferretería “Tenecota”?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Eugenia Vera.

Genthya Tenecota.

Isamar Mendoza.

## Anexo 1. Cuestionario dirigido a los empleados de la Ferretería “Tenecota”

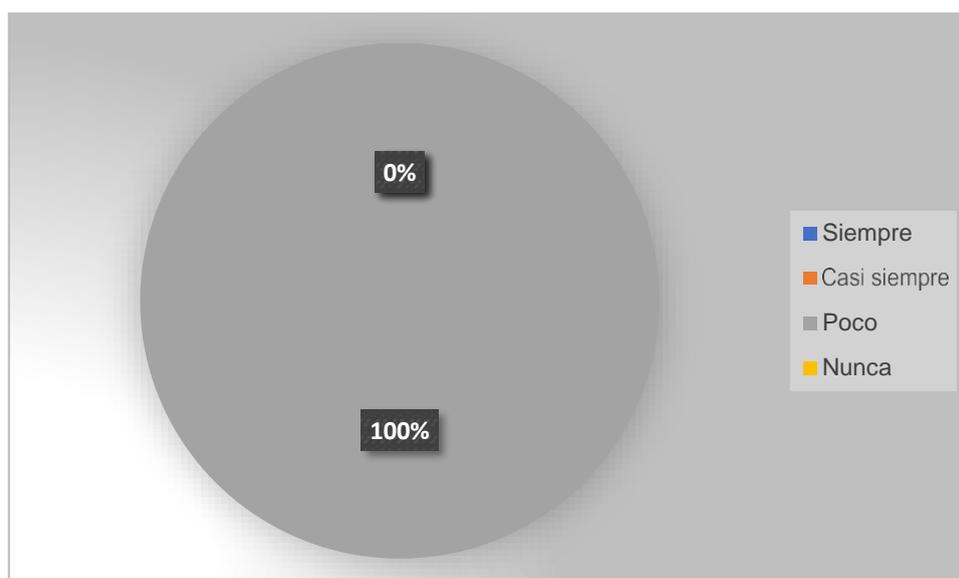
### 1. ¿Se siente a gusto con su puesto de trabajo?

*Tabla 1. Comodidad.*

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Poco	3	100%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ruth Victoria Zúñiga Vera

**Grafico 1. Comodidad**



Elaborado por: Ruth Victoria Zúñiga Vera

### Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada al personal de la Ferretería “Tenecota” se obtuvo que el 100% de los empleados dieron como respuesta que la comodidad ha sido afectada, debido a la falta de organización y exhibición de los materiales por lo tanto no se sienten a gusto en su lugar de trabajo.

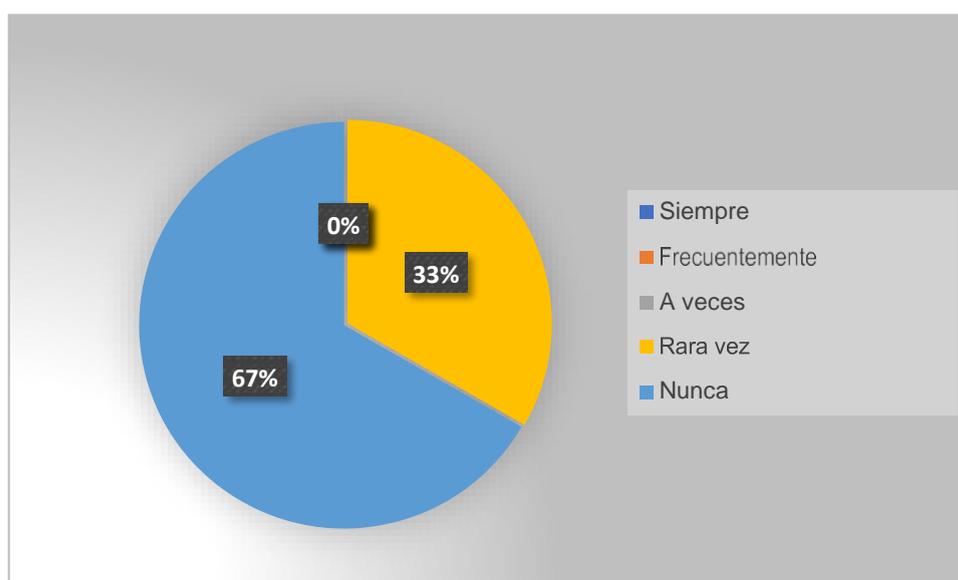
## 2. ¿La empresa le ha brindado capacitación para que realice sus actividades?

*Tabla 2. Capacitación.*

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	0	0%
Rara vez	1	33%
Nunca	2	67%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Ruth Victoria Zúñiga Vera

*Gráfico 2. Capacitación.*



**Elaborado por:** Ruth Victoria Zúñiga Vera

### **Análisis e interpretación**

Según la encuesta efectuada a los empleados de la Ferretería “Tenecota” se pudo determinar que el 33% de las personas que rara vez ha recibido capacitación por parte de la empresa, mientras que el 67% restante respondió que nunca la empresa le ha brindado capacitación para que realice sus actividades.

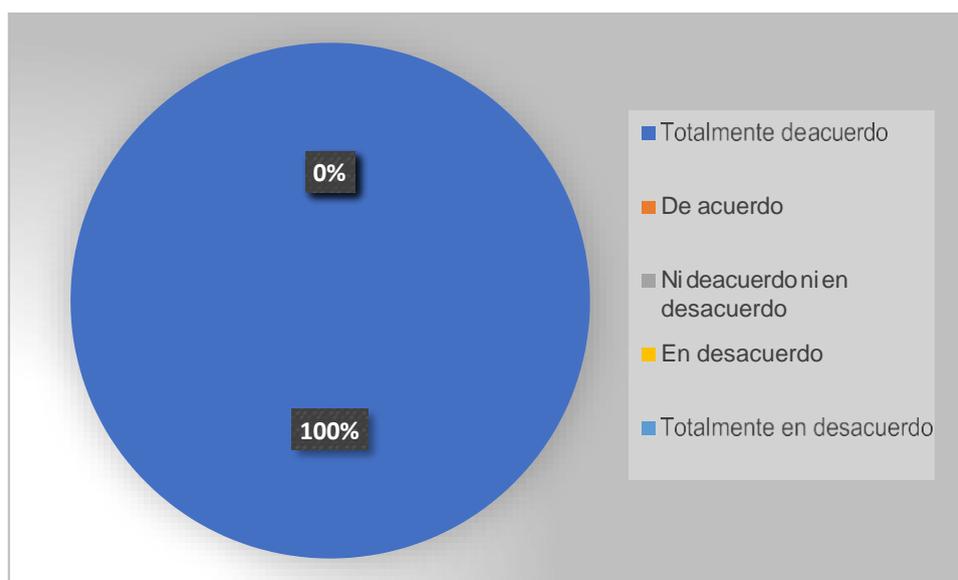
### 3. ¿Está usted de acuerdo en recibir capacitación constantemente?

*Tabla 3. Recibir capacitación*

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	3	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Ruth Victoria Zúñiga Vera

*Gráfico 3. Recibir capacitación.*



**Elaborado por:** Ruth Victoria Zúñiga Vera

### Análisis e interpretación

La encuesta realizada a los empleados de la Ferretería "Tenecota", mostro que el 100% de las personas están de acuerdo en recibir constantemente capacitaciones, respuesta que denota que el personal encargado no se siente apto para realizar sus actividades diarias y mantener el negocio organizado.

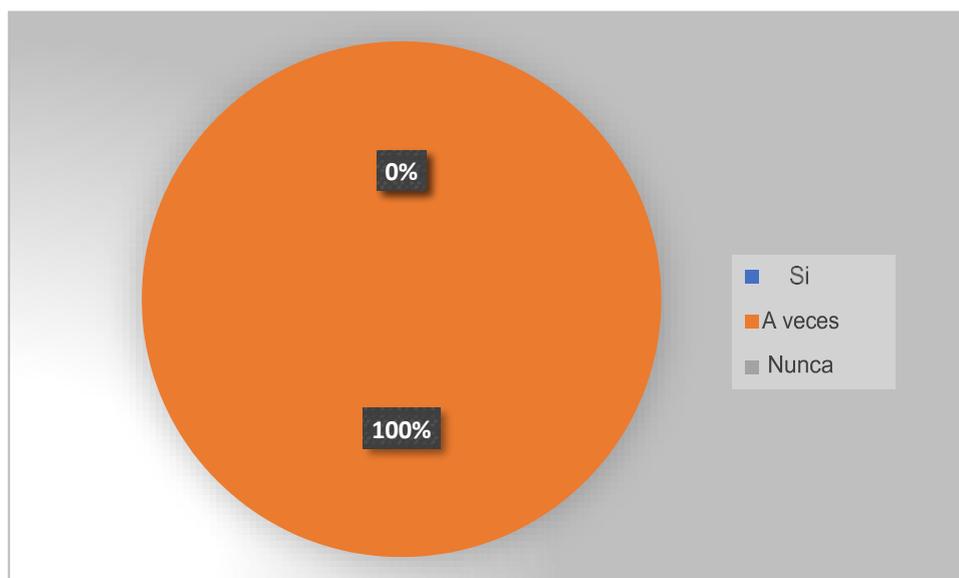
**4. ¿En general, su experiencia laboral en la Ferretería “Tenecota” es satisfactoria?**

*Tabla 4. Experiencia laboral*

Opciones	Frecuencia	%
Si	0	0%
A veces	3	100%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Ruth Victoria Zúñiga Vera

**Gráfico 4. Experiencia laboral.**



**Elaborado por:** Ruth Victoria Zúñiga Vera

**Análisis e interpretación**

En base a la encuesta realizada al personal de la Ferretería “Tenecota” se pudo determinar que el 100% de los empleados dieron como respuesta que en ocasiones se sienten que su experiencia es de manera satisfactoria.

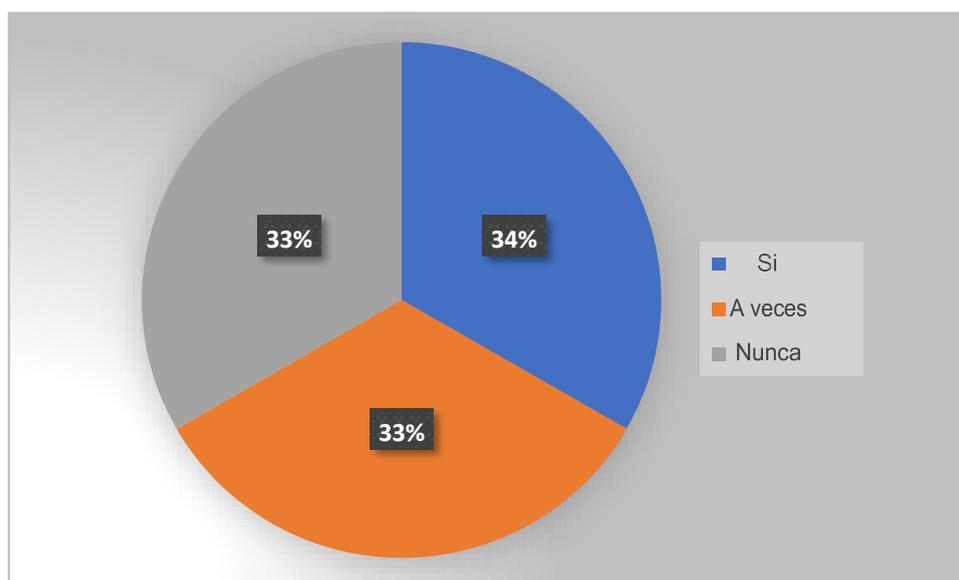
**5. ¿El clima de trabajo es el adecuado para cumplir sus funciones en la empresa?**

*Tabla 5. Clima laboral*

Opciones	Frecuencia	%
Si	1	34%
A veces	1	33%
Nunca	1	33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Ruth Victoria Zúñiga Vera

*Gráfico 5. Clima laboral.*



**Elaborado por:** Ruth Victoria Zúñiga Vera

**Análisis e interpretación**

La encuesta realizada a los empleados de la Ferretería “Tenecota”, mostro que el 34% del personal afirma que el clima de trabajo es el adecuado para cumplir sus funciones dentro de la empresa, el 33% respondió que a veces es el adecuado para cumplir sus funciones y el 33% restante dijo que no era el adecuado para cumplir sus funciones, respuestas que denotan que el personal encargado no se preocupa por trabajar en equipo y organizarse.

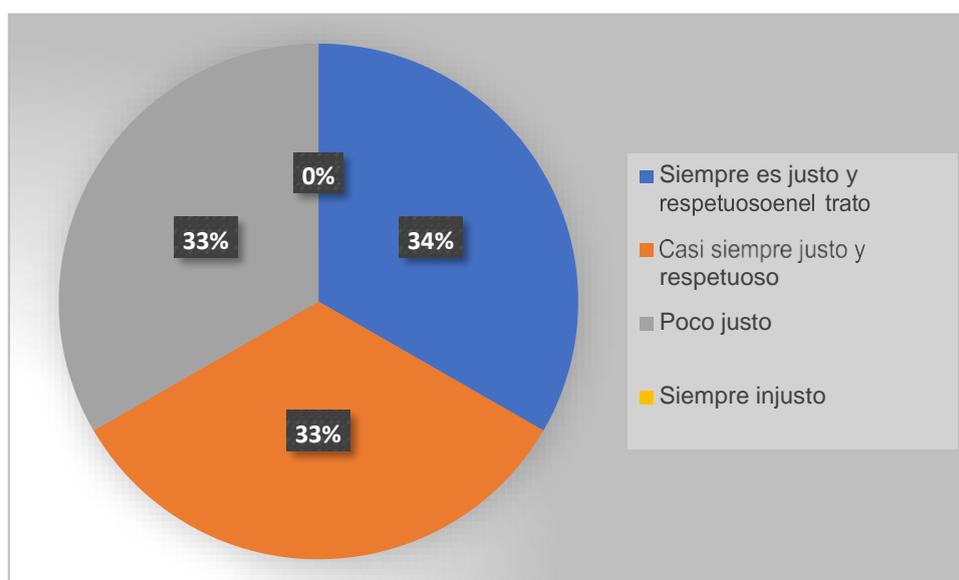
## 6. ¿La actitud de su jefe hacia usted es?

**Tabla 6.**

Opciones	Frecuencia	%
Siempre es justo y respetuoso en el trato	1	34%
Casi siempre justo y respetuoso	1	33%
Poco justo	1	33%
Siempre injusto	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Ruth Victoria Zúñiga Vera

**Gráfico 6.**



**Elaborado por:** Ruth Victoria Zúñiga Vera

### Análisis e interpretación

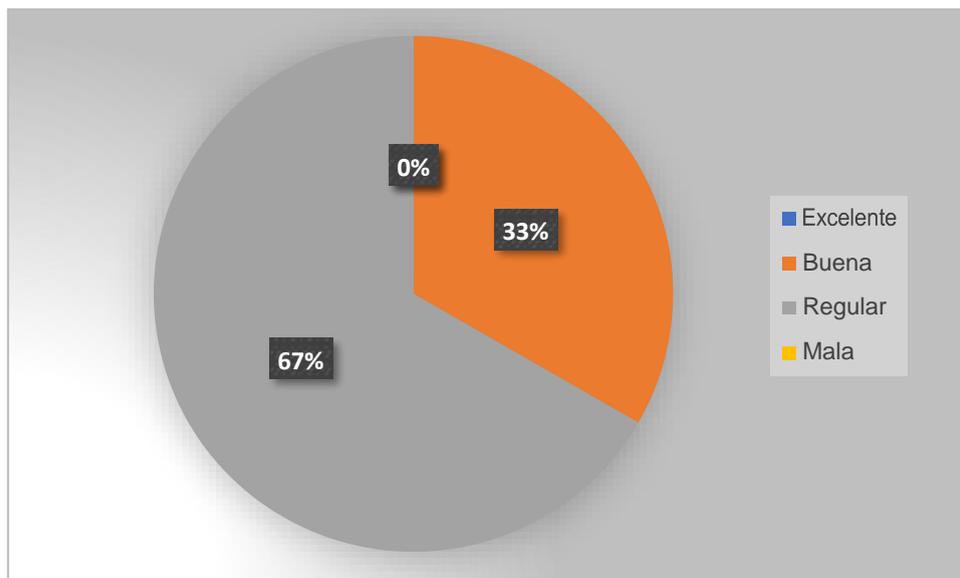
De acuerdo a la encuesta efectuada al personal de la Ferretería “Tenecota” del Recinto Mata de Cacao, se obtuvo como respuesta que el 34% dijo que la actitud del jefe hacia su persona es siempre justo y respetuoso en el trato, el 33% respondió que casi siempre es justo y respetuoso y el 33% afirmó que la actitud del jefe hacia su persona es poco justa.

## 7. ¿Cómo calificaría la atención del negocio?

*Tabla 7. Atención al cliente*

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Buena	1	33%
Regular	2	67%
Mala	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 7. Atención al cliente.**



**Elaborado por:** Ruth Victoria Zúñiga Vera

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de la Ferretería “Tenecota” del Recinto Mata de Cacao, en la tabla número 3, se obtuvo como respuesta que los empleados no brindan una buena calidad de atención al cliente, no son atentos, rápidos, carecen de conocimientos acerca de los precios y no responden a las inquietudes de los consumidores, a diferencia de la competencia, y por esta razón están teniendo menos clientes comprando sus herramientas y piezas, generando al negocio tener menos ventas y perdiendo puntos en el mercado.

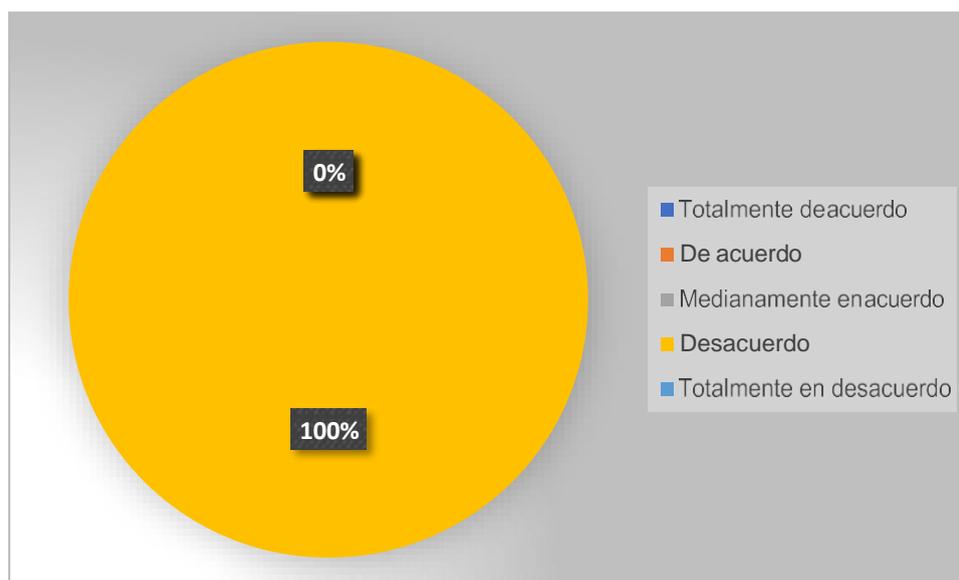
**8. ¿Cree usted que se dan soluciones a los problemas existentes en la  
Ferretería “Tenecota”?**

**Tabla 8.** Factores que influyen en la productividad

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Medianamente en acuerdo	0	0%
Desacuerdo	3	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Ruth Victoria Zúñiga Vera*

**Gráfico 8.** Factores que influyen en la productividad.



**Elaborado por: Ruth Victoria Zúñiga Vera**

**Análisis e interpretación**

Al analizar los resultados de la tabla 4 se aprecia la opinión que tienen los empleados, respecto a los problemas existentes de la Ferretería “Tenecota”, los cuales consideran que un factor que influye en la productividad del negocio, es que no se dan soluciones inmediatas, no existe un plan de organización de las tareas, carece de diseño de espacios, no se brinda una buena atención al cliente, generando que los procesos de venta no se realicen eficientemente, la misma que lleva al fracaso del negocio.



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS**  
**E INFORMATICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACION**



**Anexo n°2. Entrevista empleada al dueño de la Ferretería “Tenecota”**

1. ¿Cuándo inició su administración en la Ferretería “Tenecota”?

---

---

2. ¿Cuántas personas actualmente trabajan en el negocio?

---

---

3. ¿Según Ud. como estima que es la visita de los clientes en el local que administra?

---

---

4. ¿Cuál cree Ud. que son los indicadores que afectan a los niveles de venta?

---

---

5. ¿Durante el último año como se ha presentado la situación en cuanto a ventas en la Ferretería “Tenecota”?

---

---

6. ¿Considera que es necesario aplicar estrategias de calidad para mejorar el servicio al cliente?

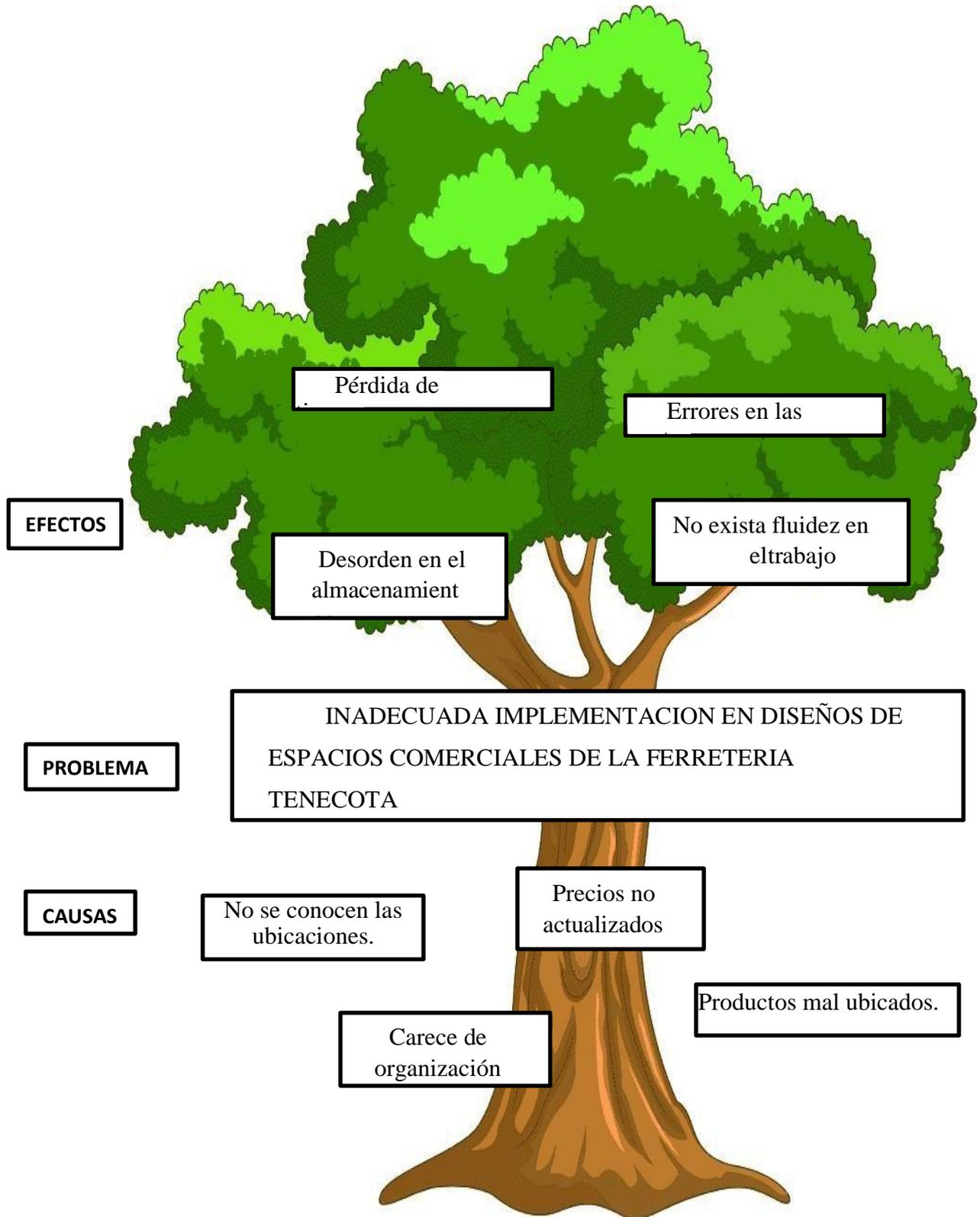
---

---

*Dora Lewedo*



# ÁRBOL DEL PROBLEMA



# FODA

<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Variedad de productos.</li><li>➤ Precios accesibles.</li><li>➤ Asesoramiento al cliente.</li><li>➤ Buena reputación.</li><li>➤ Calidad de la mercancía.</li><li>➤ Si no cuenta con el material o mercadería en inventario se resuelve al cliente en 24 a 48 horas.</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Falta de capacitación de los empleados.</li><li>➤ Falta de implementación en diseño comercial.</li><li>➤ Poco abastecimiento.</li><li>➤ Desconocimiento de mercaderías en el local.</li><li>➤ Productos mal ubicados.</li><li>➤ Mercadería en bodega.</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Acceso a nuevas tecnologías.</li><li>➤ Posicionamiento.</li><li>➤ Mercado objetivo en crecimiento</li><li>➤ Expansión.</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Entrada de nuevas competencias.</li><li>➤ Fidelidad del cliente hacia la competencia</li><li>➤ Surgimiento de nuevos negocios similares.</li><li>➤ Competencia con mejor diseño comercial.</li></ul>

Babahoyo, 04 de septiembre del 2021

Señor  
José Tenecota  
**REPRESENTANTE LEGAL DE LA FERRETERIA TENECOTA**  
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **ZUÑIGA VERA RUTH VICTORIA**, con cédula de identidad 095715355-4, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Junio - Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **DISEÑO DE ESPACIOS COMERCIALES DE LA FERRETERIA TENECOTA DEL RECINTO MATA DE CACAO**. El cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

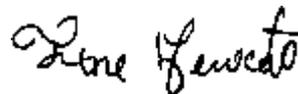
Muy atentamente



---

Ruth Victoria Zúñiga Vera

CL.N° 095715355-4



---

José Damián Tenecota Guanoquiza

CL.N° 010223176-8

## RESUMEN

El presente estudio es realizado en la Ferretería “Tenecota”, que tiene como actividad principal la venta de herramientas, materiales y piezas para motos bicicletas, actividad que realiza desde el año 2003 en la Calle Av. 12 de octubre del Recinto Mata de Cacao, esta investigación analiza la incidencia que tiene la distribución de los espacios comerciales dentro de un almacén en la decisión de compra de los clientes.

Los resultados de la investigación tienen como propósito concientizar a los empresarios del comercio la importancia de realizar una adecuada distribución de espacios comerciales.

Se evidencia una inadecuada distribución de las perchas dentro del almacén, esto ha sido un motivo importante para que los clientes no encuentren los productos que buscan de forma oportuna.

**Palabras claves:** Espacios comerciales, distribución, perchas, productos, clientes, investigación.

## Document Information

---

Analyzed document	RUTH ZUÑIGA ESTUDIO DE CASO.docx (D112875432)
Submitted	9/18/2021 9:04:00 PM
Submitted by	
Submitter email	zunigarv@fafi.utb.edu.ec
Similarity	5%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.arkund.com

## Sources included in the report

---

<b>W</b>	<p>URL: <a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7562/LOPEZ%20BAJA%C3%91A.pdf?sequence=1">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7562/LOPEZ%20BAJA%C3%91A.pdf?sequence=1</a>            Fetched: 1/31/2021 4:41:26 PM</p>	 1
<b>SA</b>	<p><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / VITE VILLAMAR JULEXY BRIGITTE.pdf</b>            Document VITE VILLAMAR JULEXY BRIGITTE.pdf (D78420525)            Submitted by: jvitev972@utb.edu.ec            Receiver: unidaddetitulacionfafi.utb@analysis.arkund.com</p>	 1
<b>W</b>	<p>URL: <a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7523/CAMPOS%20SALVATIERRA.pdf?sequence=1">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7523/CAMPOS%20SALVATIERRA.pdf?sequence=1</a>            Fetched: 2/3/2021 5:00:50 PM</p>	 1
<b>W</b>	<p>URL: <a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7568/MELENDEZ%20GARCIA.pdf?sequence=1">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7568/MELENDEZ%20GARCIA.pdf?sequence=1</a>            Fetched: 12/8/2020 3:57:58 AM</p>	 1
<b>W</b>	<p>URL: <a href="https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/3065/UPSE-TMA-2015-0052.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/3065/UPSE-TMA-2015-0052.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>            Fetched: 3/26/2020 5:26:11 AM</p>	 2
<b>SA</b>	<p><b>Proyecto de Investigación de Vinicio Romo.docx</b>            Document Proyecto de Investigación de Vinicio Romo.docx (D60882914)</p>	 1