

**Formulación de estrategias administrativas para las Mipymes comerciales del sector
ferretero de la zona céntrica de la ciudad de Valledupar.**

Danyelys Nayeth Castro Meza

Neider Javier Gamez Ospina

Nerika Paola Beleño Torres

Asesora:

Eunice Esther Roble Cantillo

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Valledupar

2025

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedicamos primeramente a Dios que nos ha permitido empezar este proceso de formación y a su vez poderlo culminar, es para nosotros de gran satisfacción poder dedicarle este paso importante a nuestras familias por ser ese apoyo incondicional para poder alcanzar nuestros sueños, a nuestros tutores y mentores por siempre apoyarnos y guiarnos en nuestro proceso de formación profesional, por ser los encargados de direccionarnos en este camino educativo, por convertirse en esos impulsores que cuando caímos nos dieron ánimo para levantarnos con más fuerza, por los años que nos dedicaron para que nosotros hoy nos pudiéramos convertir en profesionales y por nunca abandonarnos en este largo camino; hoy al poder escalar un peldaño más podemos sentir la satisfacción de haber podido compartir experiencias, alegrías, tristezas, desvelos, angustias y un sinnúmero de sentimientos que fuimos descubriendo con el pasar de cada momento dentro de esta experiencia maravillosa de convertirnos en profesionales mil gracias a todos.

Agradecimientos

Nuestros agradecimientos a Dios que es quien permite que hoy podamos dar por terminado este ciclo académico, a nuestra maravillosa universidad Nacional Abierta y A Distancia UNAD por permitirnos hoy convertirnos en profesionales, a nuestros tutores y mentores por guiarnos y a nuestros compañeros por hacer parte de nuestro proceso de aprendizaje.

Resumen

Esta investigación abordó el tema del planteamiento de mejora a estrategias administrativas a las Mipymes del sector ferretero de la zona céntrica de la ciudad de Valledupar, ya que se encontraron una serie de dificultades dentro de este sector y las cuales fueron determinadas a través de entrevistas que se les aplicaron a los propietarios de las 30 ferreterías que conforman este sector y de las cuales solo 15 hicieron parte de una investigación profunda. Luego se planteó una metodología con enfoque cuantitativo y cualitativo, luego se implementó como técnica de recolección de datos una entrevista, seguida de una encuesta donde los colaboradores principales fueron los propietarios de las 30 ferreterías que hacen parte del sector estudiado; luego del análisis de los resultados se concluye que es necesario la implementación de un plan que permita el mejoramiento a las estrategias administrativas de las ferreterías estudiadas, ya que presentan índices muy bajos en competitividad dentro del sector ferretero.

Palabras Clave: Mipymes, sector, ferretero, estrategias, administrativas

Abstract

This research addressed the issue of the approach to improving administrative strategies for SMEs in the hardware sector in the downtown area of the city of Valledupar, since a series of difficulties were found within this sector and which were determined through interviews that were applied to the owners of the 30 hardware stores that make up this sector and of which only 15 were part of an in-depth investigation. Then a methodology with a quantitative and qualitative approach was proposed, then an interview was implemented as a data collection technique, followed by a survey where the main collaborators were the owners of the 30 hardware stores that are part of the studied sector; after analyzing the results, it is concluded that it is necessary to implement a plan that allows the improvement of the administrative strategies of the studied hardware stores, since they present very low rates of competitiveness within the hardware sector.

Keywords: SMEs, sector, ironmonger, strategies, administrative

Tabla de contenido

Introducción	11
Justificación	12
Objetivos	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos.....	13
Pregunta de Investigación	14
Marco Conceptual.....	15
Las Estrategias	15
La Administración	16
Los Emprendedores	16
Rentabilidad	17
Gestión Financiera	17
Competitividad.....	17
Sector Ferretero.....	18
Las Mipymes.....	18
Marco Referencial.....	19
Marco Legal	21
Leyes y Normas Locales	21
Normas Técnicas y de Calidad.....	21
Registros y Autorizaciones	21
Metodología de la Investigación	22
Método	22

Tipo de Investigación.....	23
Diseño de la investigación	24
Enfoque.....	24
Población	24
Muestra	25
Resultados de la Entrevista	26
Análisis de la Encuesta	29
Análisis 1	29
Análisis 2	29
Análisis 3	29
Análisis 4	30
Análisis 5	30
Análisis 6	30
Análisis 7	30
Análisis 8	31
Análisis 9	31
Análisis 10	31
Análisis 11	31
Análisis 12	31
Análisis 13	32
Análisis 14	32
Resultado de la Encuesta.	33

Formulación de Estrategias Administrativas a Implementar en las Mipymes Comerciales del Sector

Ferretero.....	34
Conclusiones.....	36
Recomendaciones.....	37
Referencias Bibliográficas.....	38
Apéndice.....	40

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>DOFA Aplicada</i>	27
---	----

Lista de Apéndice

Apéndice 1 Entrevista	40
Apéndice 2 Encuesta	40

Introducción

En Colombia, la Ley 590 del 10 de Julio de 2000 promovió la creación de pequeñas y medianas empresas Mipymes con el objetivo de impulsar el desarrollo económico del país. Estas se han convertido en parte fundamental de la economía, generando la mayor parte del empleo nacional y aportando al Producto Interno Bruto. Sin embargo, muchas de las empresas enfrentan dificultades y cierran en sus primeros años de actividad.

Algunas causas del cierre de las Mipymes pueden involucrar factores internos como falta de estrategias administrativas, capacitación o profesionalización de los directivos, mala gestión de la estandarización de las operaciones, escaso control sobre insumos y proveedores, estabilidad de los empleados con competencias adecuadas y falta de claridad en los objetivos de mediano y largo plazo, siendo así, algunos de los problemas recurrentes.

Si bien las Mipymes en Colombia se han impulsado y han demostrado ser parte clave de la economía, aún enfrentan importantes retos que pueden llevar a su cierre, por lo que es necesario abordar problemas que se presenten a nivel estratégico en la parte administrativa ya que de allí parten la mayoría de desventajas que pueden tener estas pymes y de las cuales se pueden convertir en la causal de cierre o si bien su continuo aporte al desarrollo económico del país. Por esta razón, este trabajo se realiza con el fin de hacer un aporte con un plan de mejora a la parte administrativa; el cual busca el mejoramiento para el desarrollo y continuidad de las Pymes comerciales sector ferretero de la ciudad de Valledupar.

Se debe tener en cuenta que todas las estrategias administrativas juegan un papel importante dentro de cualquier empresa y aún más en las pequeñas Mipymes que son ese fortalecimiento económico que el país viene adquiriendo a través de emprendedores, que buscan la consolidación de sus negocios y los cuales hacen un aporte significativo al país.

Justificación

El propósito de esta investigación es indagar cómo funcionan las estrategias administrativas de las pymes comerciales del sector (ferreterías) de la zona céntrica de la ciudad de Valledupar; las cuales son el objeto de estudio, con el fin de visualizar cuales son las falencias que están presentando y por las cuales se generan muchas dificultades que llegan a desencadenar el cierre total o parcial de dichas Mipymes.

Se realizará un análisis organizacional profundo y exhaustivo para que las pymes logren la implementación de estrategias administrativas que contribuyan al mejor funcionamiento y posicionamiento de las mismas; para ello se utilizará una metodología, herramientas y técnicas que ayuden a la recolección de datos e información que consoliden los resultados posteriores a la investigación realizada, estableciendo parámetros que contribuyan al mejoramiento de falencias y así mismo se logre objetivos claros y precisos para las Mipymes.

Objetivos

Objetivo General

Realizar un plan de mejora a las estrategias administrativas implementadas a las Mipymes comerciales del sector ferretero de la zona céntrica de la ciudad de Valledupar.

Objetivos Específicos

Realizar un diagnóstico que muestre la realidad que viven las Mipymes comerciales del sector ferretero.

Desarrollar una matriz DOFA que permita el análisis de las Mipymes comerciales del sector ferretero.

Diseñar estrategias de mejora para el proceso administrativo de las Mipymes comerciales del sector ferretero de la zona céntrica de la ciudad de Valledupar.

Pregunta de Investigación

¿Qué estrategias administrativas pueden ser implementadas para mejorar la competitividad y rentabilidad de las Mipymes comerciales del sector ferretero de la zona céntrica de la ciudad de Valledupar?

Marco Conceptual

En este apartado se definen los principales conceptos sobre: estrategias, administración, emprendedores, rentabilidad, Gestión financiera, competitividad, sector ferretero y Mipymes; para comprender la investigación y su marco referencial.

Las Estrategias

Las estrategias nacen de la necesidad que tiene el ser humano para lograr una serie de objetivos ante cualquier situación; es por ello que definimos las estrategias como ese conjunto de acciones que está diseñado para alcanzar o lograr una serie de metas que contribuyan con el mejoramiento de cualquier situación o eventualidad presentada en cualquier tiempo o espacio.

Para Chandler (2003), “la estrategia es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas” (p. 34).

Por su parte Chiavenato (2009), consideran que la estrategia de la organización se refiere al “comportamiento global de la empresa en cuanto a su entorno, la estrategia casi siempre significa cambio organizado, toda organización necesita tener una pauta de comportamiento holístico en relación con el mundo” (p. 74).

Después de haber conceptualizado las estrategias desde diferentes posturas para la presente investigación se toma como referencia la última definición, puesto que el autor define a la estrategia como ese pilar fundamental de cambio para bien de la organización convirtiéndola en la oportunidad para una mejora.

La Administración

Según Hitt, Black y Portero (2006), la administración es: “el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”. (p. 3).

Algunos otros autores definen la administración como “el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” (Chiavenato, 2004. p. 3).

Del buen manejo de la administración podemos lograr una buena manera de gestionar, organizar, dirigir y asignar recursos que conlleven a lograr un objetivo específico dentro de cualquier organización; por tal motivo la administración es de suma importancia ya que por medio de ella se puede alcanzar las metas que cualquier organización desea para su perdurabilidad.

Los Emprendedores

Se define al emprendedor como “el individuo que desarrolla la capacidad para poner en marcha oportunidades a partir de ideas básicas” (Max Olivares. 2017)

Por otra parte, el autor Adam Smith lo ratifica cuando Identifica al emprendedor como business management para hacer referencia a las “fuerzas externas”

En relación a las anteriores definiciones podemos entender que los emprendedores son esas personas cargadas de mentalidad positiva que identifican oportunidades en cualquier medio y las convierten en una idea de negocio, asumiendo riesgos, pero a su vez organizando recursos que logren generar o consolidar un negocio.

Rentabilidad

La rentabilidad es ese margen de ganancia que se genera en un negocio o en una venta según Hernández y Sampieri, no es más que el rendimiento generado después de una inversión o una actividad económica; por otro lado, para Kotler y Armstrong (2006) “ven la rentabilidad como la capacidad que tiene una compañía para generar utilidades a partir de sus ventas y operaciones”. (p.25)

Gestión Financiera

Se define la gestión financiera como la responsabilidad que tiene una persona dentro de una organización para asegurar los recursos financieros dentro de la organización y así mismo lograr los objetivos propuestos.

Según Kotler y Armstrong la gestión financiera no solo es una responsabilidad, sino que también implica una administración efectiva la cual conlleve al logro efectivo de los objetivos de la organización; por otro lado, Hernández y Sampieri define la gestión financiera como manera de planificar, organizar, direccionar y controlar todos los recursos que genere una organización.

Competitividad

Se define la competitividad como la competencia que exista en cualquier mercado generando ventajas a favor entre los demás competidores, por tal motivo para Hernández y Sampieri (2006) “la definición de competitividad la liga con la capacidad que tiene cualquier organización a la adaptabilidad de cambios de entornos y así mismo su posición en el mercado competitivo”; muy diferente a la postura que tiene Kotler y Armstrong donde define a la competitividad como la capacidad que tiene cualquier organización para ofrecer servicios o productos que cubran las necesidades de sus clientes de manera completa y asertiva.

Sector Ferretero

Para el gobierno de Colombia (2019) “el sector ferretero lo comprende la industria que se dedica tanto a la producción como a la comercialización de materiales y productos ferreteros, los cuales son los utilizados para la construcción en general de edificaciones”, por tal motivo Fedemetal (2020) define al sector ferretero como “uno de los sectores más estratégicos para la economía colombiana ya que es el encargado de la distribución y venta de insumos y materiales para la construcción, la industria y la agricultura del país lo cual aporta significativamente la economía” (p. 5).

Las Mipymes

Las Mipymes son ese pilar importante de la economía a nivel mundial, ya que contribuyen a esa generación de oportunidades a las personas que no cuentan con una experiencia; además que son esa fuente de innovación y crecimiento económico que fortalece la economía del lugar de donde se originan.

Según Pérez y Gardey, una micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME) es una empresa mercantil, industrial o de otro tipo que tiene un número reducido de trabajadores y que registra ingresos moderados.

En las últimas dos décadas, la MIPYME se ha convertido en objetivo de políticas orientadas a promover el crecimiento económico y el empleo de los países en desarrollo. (Malhotra, y otros, 2007).

Cabe resaltar que las Mipymes a lo largo del tiempo se han considerado el fortalecimiento económico para el país ya que logran ser ese fortalecimiento en la generación de empleo.

Marco Referencial

Las pymes se caracterizan por ser en primera instancia emprendimientos que se convierten en empresas pequeñas con menos de 10 trabajadores; las cuales aportan significativamente a la economía del país, ya que son generadoras de empleo; otra importancia que se les atribuye es la innovación y competitividad ya que son generadoras de innovación y creación tanto de nuevos productos como servicios lo cual aporta una diversificación económica por lo que se pueden desarrollar en diversos sectores, el desarrollo local es otra importante ventaja ya que al arraigarse en comunidad local se vuelven más sensibles a las necesidades y a los problemas que se presenten a nivel local, en el tema de acceso de mercados la accesibilidad a nichos es más fácil para las pymes porque es ahí donde las grandes empresas no logran entrar y por último la flexibilidad y adaptabilidad juega un papel estupendo por lo que las pymes se adaptan con gran facilidad tanto a cambios de mercado como de economía.

En la actualidad las Mipymes enfrentan un sinnúmero de retos para poder perdurar en el mercado; si esos pequeños emprendedores tuvieran en cuenta que esos retos se pueden ir superando desde la parte administrativa de seguro que muchas Mipymes no quedarán solo en el intento de emprender un negocio sólido.

Es por ello que la implementación de estrategias administrativas puede contribuir al fortalecimiento de las Mipymes, abordando áreas de mejora como la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la gestión de riesgos, que puedan impactar su éxito en el primer año de emprendimiento.

Por lo anteriormente mencionado cabe resaltar que hoy por hoy el sector ferretero de la ciudad de Valledupar ha logrado un crecimiento constante debido al incremento de demanda que existe por el aumento en creación de estructuras nuevas lo cual hace que la demanda de sus

productos se dispare, se puede observar con claridad que este sector ferretero de la ciudad de Valledupar presenta tendencias actuales como la adopción de nuevas tecnologías como lo son las más sostenibles, en este caso se pueden resaltar la implementación de sistemas de gestión de inventarios y la utilización de materiales reciclados los cuales se han vuelto tendencia por el mismo crecimiento estructural en el que Valledupar se encuentra sumergido, esto es aprovechado por el sector y empieza a construir estrategias de marketing y ventas efectivas las cuales atraigan nuevos clientes y por ende aumento en sus ventas.

Marco Legal

Leyes y Normas Locales

1. Acuerdo 032 de 2013: Establece las disposiciones para el desarrollo de las PYMES en el municipio de Valledupar.

2. Ordenanza 012 de 2015: Reglamenta la actividad comercial en el municipio de Valledupar y establece las disposiciones para el funcionamiento de las PYMES del sector ferretería.

Normas Técnicas y de Calidad

1. Norma Técnica Colombiana (NTC) 1900: Establece las disposiciones para la calidad y seguridad de los productos ferreteros en Colombia.

2. Norma Técnica Colombiana (NTC) 2400: Establece las disposiciones para la gestión de la calidad y la seguridad en las empresas del sector ferretería en Colombia.

Registros y Autorizaciones

1. Registro Mercantil: Las PYMES del sector ferretería deben registrarse en la Cámara de Comercio de Valledupar.

2. Registro de Información Tributaria (RIT): Las PYMES del sector ferretería deben registrarse en el RIT de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

3. Licencia de Funcionamiento: Las PYMES del sector ferretería deben obtener una licencia de funcionamiento de la Alcaldía de Valledupar.

Metodología de la Investigación

Para llevar a cabo la presente investigación la cual su principal objetivo es crear un plan administrativo de mejora el cual contribuya al mejoramiento de la rentabilidad de las ferreterías del centro de Valledupar; se utilizarán herramientas y técnicas las cuales permitan abordar a profundidad los elementos necesarios para la creación de la misma.

Balestrini (2006) señala que la metodología “es el conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; permite descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, en conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados” (p.125). Es decir; la metodología es la manera sistemática que una persona tiene para analizar y recopilar información sobre un tema de investigación el cual le aporte resultados claros y certeros para lo que quiere investigar y a su vez darle soluciones certeras y confiables.

Método

Según Hernández, Fernández y Baptista, el método de investigación no es más que un conjunto de técnicas y procedimientos que nos conllevan al análisis de datos con el objetivo de responder interrogantes derivados en una determinada investigación.

Se utilizará inicialmente la encuesta a 30 Mipymes como método de recolección de datos, aplicándose a los propietarios de ferreterías de la zona céntrica de la ciudad de Valledupar con el objetivo de conocer sus desafíos y necesidades. Además, se analizarán datos reales de sus ventas a través de entrevistas lo que permitirá recopilar información cualitativa que nos muestre el porqué de la problemática presentada.

Tipo de Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) ·en la actualidad existen diferentes tipos de investigación todo va de acuerdo al propósito y enfoque que se le dé a la investigación” (p.54), por tal motivo es de suma importancia determinar el método para luego saber el tipo de investigación que se aplicara al proyecto investigativo.

El tipo de investigación que se realizará es mixta, ya que se recopilara información tanto cuantitativa como cualitativa, lo que permitirá analizar la situación actual de las Mipymes del sector ferretero y profundizar en sus necesidades y desafíos, proporcionando una base sólida para crear estrategias que aborden las falencias identificadas.

Diseño de la investigación

Según Sampieri, Collado y Lucio (2013), dice que “el diseño de investigación no es más que la estrategia general que se utiliza para abordar una problemática de investigación” (p. 24); adicional a ello el autor hace referencia de los diseños más comunes los cuales son el diseño experimental, diseño cuasi- experimental, el diseño no experimental, el diseño descriptivo, el diseño correlacional y el diseño de estudio de caso; en esta investigación, se aplicara un diseño experimental, ya que este diseño nos permitirá evaluar la afectividad de la implementación de nuevas estrategias administrativas de las ferreterías de la zona céntrica de la ciudad de Valledupar.

Enfoque

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “el enfoque de la investigación hace referencia a la perspectiva o aproximación que se utiliza para abordar la problemática de la investigación que se esté realizando”, es decir es la manera que tiene el investigador para llegar al centro de lo que quiere lograr con la investigación.

De acuerdo con los objetivos de esta investigación, el enfoque metodológico será una investigación aplicada con un diseño mixto, que combina elementos cuantitativos y cualitativos.

Población

La población como conjunto de individuos a los cuales se tiene en cuenta para estudiar a la hora de realizar una investigación, además hay que tener en cuenta el tamaño de la población, así como también la distribución y homogenización de la misma.

La población objeto de estudio estaría compuesta por las Mipymes comerciales del sector ferretero de la zona céntrica de la ciudad de Valledupar las cuales están conformadas por 30 ferreterías.

Muestra

La muestra es subconjunto de la población que se tuvo en cuenta al momento de seleccionarla para la investigación realizada además de ello muestra la clasificación de las muestras ya que podemos tener muestra de tipo pirobalística, o no pirobalística y a su vez podemos aplicarle una técnica a la muestra que deseamos utilizar esta podría ser muestra aleatoria simple, muestra sistemática o muestra por cuotas.

La muestra seleccionada estaría compuesta por 15 Mipymes de las 30 que existente en la zona céntrica de la ciudad de Valledupar.

Para que la investigación pueda tener unos puntos de partida claros, para la identificación real de los desafíos que enfrentan el sector ferretero de la zona céntrica de la ciudad de Valledupar hemos realizado una entrevista a los 30 propietarios de ferreterías que se encuentran ubicadas en la zona céntrica de la ciudad de Valledupar; dicha entrevista nos arrojará puntos clave, los cuales nos permitirán la elaboración de una DOFA donde se tengan claras las oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas del sector ferretero de la zona céntrica de la ciudad de Valledupar; esto con el fin de poder realizar una encuesta que nos lleve a poder establecer los puntos débiles y fuertes para llegar a la raíz de la problemática que se presenta y la cual aborda dicha investigación.

Resultados de la Entrevista

Se pudo determinar que el sector ferretero de la zona céntrica de la ciudad de Valledupar es un sector altamente competitivo y maneja gran variedad, tanto a nivel de ventas como a nivel de consumidores por lo cual los resultados de la entrevista nos permiten crear una matriz DOFA que será la encargada de determinar puntos clave para la creación de estrategias administrativas que permitan el mejoramiento de dichas Mipymes del sector.

DOFA Aplicado a las Mipymes del Sector Ferretero de la Zona Céntrica de la Ciudad de Valledupar

Tabla 1

DOFA Aplicada

Matriz FODA		
Análisis Interno	Fortalezas	Debilidades
	1. experiencia y conocimiento del sector ferretero	1. limitaciones financieras:
	2. ubicación estratégica	2. falta de planificación estratégica:
Análisis Externo	3. flexibilidad y adaptabilidad	3. dependencia de proveedores
Oportunidades	fo (maxi - maxi)	Do (mini – maxi)
1. crecimiento del sector de la construcción.	1. utilizar la experiencia y conocimiento del sector ferretero para desarrollar productos y servicios especializados que se ajusten a las necesidades del creciente sector de la construcción.	1. invertir en tecnología para mejorar la eficiencia y la competitividad, y así aprovechar el crecimiento del sector de la construcción.
2. tecnologías emergentes.	2. utilizar la ubicación estratégica para ampliar la oferta de productos y servicios a nuevos mercados y clientes.	2. desarrollar un plan estratégico para mejorar la planificación y la toma de decisiones, y así aprovechar las oportunidades de crecimiento.
3. alianzas estratégicas.	3. utilizar la flexibilidad y adaptabilidad para responder rápidamente a las necesidades de los clientes y así aprovechar las oportunidades de crecimiento.	3. establecer alianzas estratégicas con proveedores y clientes para mejorar la cadena de suministro y aprovechar las oportunidades de crecimiento.
Amenazas	fa (maxi – mini)	da (mini – maxi)
1. competencia de grandes cadenas.	1. utilizar la flexibilidad y adaptabilidad para responder rápidamente a cambios en la	1. diversificar la cadena de suministro para reducir la dependencia de proveedores y así

<p>2. cambios en la política económica.</p> <p>3. riesgos ambientales y de seguridad</p>	<p>política económica o en la competencia.</p> <p>2. utilizar la experiencia y conocimiento del sector ferretero para desarrollar productos y servicios que se ajusten a las necesidades de los clientes y así mitigar la competencia de grandes cadenas.</p> <p>3. utilizar la ubicación estratégica para reducir los costos de transporte y logística, y así mitigar el impacto de posibles cambios en la cadena de suministro.</p>	<p>minimizar el impacto de posibles cambios en la cadena de suministro.</p> <p>2. desarrollar un plan de contingencia para responder a cambios en la política económica o en la competencia.</p> <p>3. invertir en tecnología para mejorar la eficiencia y la competitividad, y así reducir la vulnerabilidad a la competencia de grandes cadenas.</p>
--	---	--

Fuente. Elaboración propia.

Después de la creación de la matriz DOFA y cruzando los factores tanto internos como externos tenemos los puntos clave los cuales nos permitirán la elaboración de una encuesta la cual será la encargada de arrojar los resultados finales de la investigación; cabe resaltar que los resultados serán el eje principal para determinar la plantación de estrategias que permitan la creación del plan de mejora a las estrategias administrativas implementadas a las Mipymes comerciales del sector ferretero de la zona céntrica de la ciudad de Valledupar.

Análisis de la Encuesta

Actualmente las Mipymes del sector ferretero de la zona céntrica de Valledupar están enfrentando desafíos para poder seguir en el mercado y eso se debe a la gran competencia que tienen con grandes cadenas ferreteras las cuales ofrecen precios más cómodos y variedad de productos es por ese motivo que se deben implementar estrategias administrativas que contribuyan al mejoramiento de la administración de esta Mipymes y que a su vez contribuyan a alianzas que puedan contribuir a su permanencia y expansión en el mercado competente.

Análisis 1

Al analizar la gráfica podemos observar que un 46,7% de los encuestados tienen experiencia de 1 a 6 meses en el sector ferretero lo que nos deja observar que un 40% tiene de experiencia de 1 a 3 años y solo un 13,3% tiene una experiencia en más de 5 años en el sector lo que es evidente que la mayoría de Mipymes de ese sector están comenzando en ese mercado por lo cual la experiencia es escasa.

Análisis 2

En la segunda gráfica podemos ver que de los encuestados un 53,3% son propietarios de dichas Mipymes y que un 46,7% son solo los administradores por lo cual es evidente que la mayoría al ser emprendedores son ellos mismos los que administran el negocio y por lo cual son escasos en conocimientos dentro del mercado en el que se desempeñan.

Análisis 3

Al observar la gráfica podemos determinar que de los encuestados el 40% de ellos su Mipyme tiene ingresos entre un millón y dos millones anuales lo que quiere decir que está bajo el rango de microempresa seguido de un 33,3% que tiene ingresos de 500 mil a un millón de pesos, y un 13,3% para los que tienen ingresos por debajo de 500 mil lo que significa que los

encuestados son personas emprendedoras que están apostándole a un emprendimiento y que se encuentran entre la Mipymes del país.

Análisis 4

En esta grafica podemos observar que el 60% de los encuestados dependen de créditos bancarios como fuente principal de financiamiento para su negocio seguido de un 33% que dicen que su financiamiento depende de ahorros o capital propio lo que deja claro que estas Mipymes entran al mercado con la intención de quedarse en el medio pero que muchas veces son pocas las oportunidades a las que acceden.

Análisis 5

Esta grafica nos deja ver que un 73,3% de los encuestados utiliza un presupuesto mensual o anual como flujo de caja para su negocio y solo un 20% mantiene reserva en efectivo para su flujo de caja.

Análisis 6

En este grafico podemos determinar que el 8% de los encuestados si utilizan presupuestos y proyecciones financieras como herramientas de planificación y un 20% no utilizan esas proyecciones; por lo cual es evidente que la mayoría si están bien estructurados en herramientas de planificación financiera.

Análisis 7

La gráfica nos muestra que un 66,7% de los encuestados utiliza como principal estrategia para competir en el mercado los precios y el 13,3% utiliza como estrategia de competencia la ampliación de la oferta tanto de productos como de servicios otro 13,3% fortalece la estrategia en la relación con los clientes y el 7,7% utiliza como estrategia de competencia en el mercado la mejora de la calidad del producto y de servicios que presta.

Análisis 8

La siguiente gráfica nos muestra que el 60% de los encuestados evalúa la satisfacción del cliente por medio de un seguimiento telefónico o por correo electrónico otra parte de los encuestados con un porcentaje del 26,7% mide la satisfacción del cliente mediante encuestas o cuestionarios y un 13,3% lo hace por medio de sistemas de gestión de calidad lo cual demuestra que en la totalidad de los encuestados siempre tienen la manera de evaluar la satisfacción con el cliente.

Análisis 9

La gráfica nos muestra que un 60% de los estados las medidas que toma para innovar sus productos lo hace por medio de inversión en investigación y desarrollo y el otro 33,3% lo hace por medio de análisis de tendencia en los mercados emergencia y solo un 7,7% lo hace implementando nuevas tecnologías.

Análisis 10

Esta gráfica nos muestra que el principal mercado objetivo según los encuestados son los consumidores finales con un porcentaje del 78,6%. Seguido del 14,3% para las empresas constructoras y un bajo porcentaje para las empresas manufactureras.

Análisis 11

Esta gráfica nos muestra cómo cada ferretería promociona El mercado dice que lo promociona por medio de venta de tienda física el 92,9% Y solo el 8,1% lo hace por medio de ventas en línea.

Análisis 12

Esta gráfica nos muestra los canales de distribución que utiliza cada uno de las ferreterías encuestadas dónde el 100% lo hace por medio de tienda física propia y un 53,3% lo hace por

medio de tiendas online otra parte mínima que es un 20% lo hace por medio de distribuidores o mayoristas.

Análisis 13

Esta gráfica nos muestra que el 100% de los encuestados utiliza tecnologías emergentes como comercio electrónico o inteligencia artificial.

Análisis 14

Esta gráfica nos muestra la manera como los encuestados mantienen actualizados tanto en tener en tendencias tecnológicas a su local dice que un 80% lo capacita continuamente a su personal seguido de un 13,3% que lo hace por medio de análisis de tendencias y mercados emergentes y un 7,7% lo hace por medio de participación en ferias y eventos que se realizan en el sector ferretero.

Resultado de la Encuesta.

La recolección de la información se realizó en forma de encuesta de manera virtual a través de la Herramienta de Google.

Se diseñó y aplicó una encuesta específica para recolectar datos e información necesaria

Para análisis con relación a la problemática evidenciada en el sector ferretero de la zona céntrica de la ciudad de Valledupar dicha encuesta fue aplicada a 15 propietarios de los 30 que hacen parte de las ferreterías investigadas; permitiéndonos el análisis de diferentes factores, para determinar el porqué de la problemática y a su vez identificar variables que nos permitan mejorar la problemática investigada; por tal motivo a continuación se plantea plan de mejora a las estrategias administrativas implementadas a las Mipymes comerciales del sector ferretero de la zona céntrica de la ciudad de Valledupar.

Formulación de Estrategias Administrativas a Implementar en las Mipymes Comerciales del Sector Ferretero

Estrategia de gestión de Inventarios donde básicamente se implementa un sistema de inventarios justo a tiempo (JIT); esta implementación permitirá que las ferreterías pudieran optimizar de una mejor manera los inventarios y así mismo poder minimizar costos y maximizar su eficiencia.

Estrategia de control de costos para que esta estrategia se pueda poner en practica dentro del sector ferretero se implementará un sistema de presupuestos y seguimiento de costos de esta manera se podría identificar y a su vez reducir los costos innecesarios que se estén presentando y así poder mejorar la rentabilidad de la ferretería en que se aplique dicha estrategia.

Estrategia de gestión de la cadena de suministro en esta estrategia se implementará un análisis donde se optimicen los procesos tanto de logística como los de transporte, esto con el fin de que la cadena de suministro pueda tener una mejor eficiencia y por ende una reducción de costos; por lo cual es de suma importancia.

Estrategia de mejora continua que se implementarán auditorias y análisis de procesos de esta forma se identificarán áreas de mejora obteniendo eficacia y calidad.

Estrategia de gestión de riesgos se implementará sistemas de monitoreo y riesgos esto contribuirá a mitigar los riesgos y contribuir a la protección de la estabilidad y la rentabilidad.

Estrategia de gestión de la información habrá implementaciones de capacitaciones constantes con esto los empleados estarán a la vanguardia del campo, esto contribuirá a la mejora de toma de decisiones y la eficiencia del personal.

Estrategia de gestión de los recursos humanos la aplicabilidad de sistemas de evaluación y retroalimentación para los empleados permitiendo un mejor desarrollo y eficiencia en los trabajadores.

Estrategia de gestión de la calidad implementación de auditorías periódicas y análisis de los procesos esto permitirá la identificación oportuna de las áreas de mejora.

Estrategia de gestión de la logística implementación de programas que permitan la optimización de rutas y transporte, lo cual contribuirá a que la gestión logística sea más exacta por lo cual existirá mejor control en toda esa área.

Estrategia de gestión de los procesos utilizar mapas de procesos, diagramas de flujos y descripciones de los procesos de esta manera la eficiencia mejoraría muy positivamente.

Conclusiones

A través de la investigación pudimos determinar falencias en la administración de las diferentes ferreterías de la zona céntrica de la ciudad de Valledupar; por lo cual se pudo determinar que el sector ferretero de la zona céntrica de Valledupar presenta no solo fortalezas sino también debilidades en las cuales podemos resaltar como fortalezas la ubicación estratégica y la variedad de productos ofrecidos, mientras que las debilidades destacamos la falta de tecnología y la limitada capacitación del personal. Estas debilidades pueden ser abordadas mediante la implementación de estrategias administrativas efectivas estas pueden ser una oportunidad para mejorar la competitividad del sector ferretero en la zona céntrica de Valledupar trayendo consigo un impacto positivo en la calidad de vida de los habitantes de la zona.

Y por último se concluyó que el sector ferretero de la zona céntrica de la ciudad de Valledupar presenta una deficiencia en la correcta administración de ese sector es por ello que para contrarrestar estas falencias se sugieren una serie de recomendaciones.

Recomendaciones

Se recomienda al sector ferretero de la zona céntrica de la ciudad de Valledupar realizar constantemente la implementación de sistemas de procesos (BPM) en lo que sugeriríamos cualquiera de los siguientes, Modelado de procesos con BPMN (Business Process Model and Notation), este proceso básicamente permítela creación de modelos de procesos claros y concisos los cuales son perfectos para un análisis mejorado de cada proceso, Herramientas de BPM como Bizagi, BonitaSoft o IBM BPM, Técnicas de mejora continua como Lean o Six Sigma, Análisis de datos y métricas para monitorear el desempeño de los procesos teniendo en cuenta que dicha implementación periódica permitirá monitorear los procesos administrativos que se implementan y de esa manera poder mejorar constantemente la eficiencia de la empresa.

Adicional a lo anterior es sumamente importante la implementación de métricas que permitan el monitoreo permanente y el desempeño de los procesos administrativos ; las métricas ideales para este sector ferretero podrían ser: tiempo de ciclo esta métrica permite conocer con exactitud el tiempo que se tarda en completar cada proceso, la eficiencia de esta métrica permite tener relación entre la cantidad de trabajo realizado y el tiempo que se emplea a cada uno así hay una mejor organización y por último tendríamos la calidad esta métrica es importante ya que permite medir si el proceso está cumpliendo a cabalidad con los estándares requeridos y establecidos en términos de calidad.

Y por último se recomienda monitorear y evaluar regularmente el desempeño de los procesos administrativos y hacerle ajustes según sea necesario; en este monitoreo y evaluación se pueden incluir las revisiones métricas de datos, la identificación de áreas de mejora y la implementación de cambios y ajustes necesarios.

Referencias Bibliográficas

- Acuerdo 032 de 2013. (2013). Establece las disposiciones para el desarrollo de las PYMES en el municipio de Valledupar. Concejo Municipal de Valledupar.
- Chandler, A. D. (2003). *Strategy and structure: Chapters in the history of the industrial enterprise*. Harvard University Press.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Drucker, P. F. (1995). *La práctica de la administración*. Editorial SudamericanaX .
- Gobierno de Colombia. (2019). *Informe de la industria ferretera en Colombia*.
- Hernández, R., & Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., y Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hitt, M. A., Black, J. S., & Porter, L. W. (2006). *Administración*. Pearson Educación.
- Koljatic, M., & Silva, M. (2011). *Emprendimiento y crecimiento económico*. Editorial Universitaria.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2006). *Marketing*. Pearson Educación.
- Malhotra, N., & otros. (2007). *Investigación de mercados*. Pearson Educación.
- Olivares, M. (2017). *Emprendedores: La fuerza que impulsa el cambio*. Editorial Universitaria.
- Ordenanza 012 de 2015. (2015). *Reglamenta la actividad comercial en el municipio de Valledupar y establece las disposiciones para el funcionamiento de las PYMES del sector ferretería*. Asamblea Departamental del Cesar
- Pérez, J., & Gardey, A. (2009). *Economía y finanzas*. Editorial Universitaria.

Ponce, G. O. A. V., Pilozo, D. H. P., & Chávez, V. E. M. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las Mipymes. *Revista Publicando*, 8(31), 258-278.

Sampieri, R., Collado, C. y Lucio, P. (2013). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Smith, A. (1723-1790). *La riqueza de las naciones*.

Apéndice

Apéndice 1

Entrevista

Entrevista para el sector ferretero de la zona céntrica de la ciudad de Valledupar - Formularios de Google

Nota: Enlace de entrevista realizada

Apéndice 2

Encuesta

Formulario de recopilación de información sobre Gestión Financiera y Competitividad en el sector Ferretero de la zona céntrica de la ciudad de Valledupar - Formularios de Google

Nota: Enlace de encuesta realizada