SEDE MANABÍ

CAMPUS CHONE

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

EVOLUCIÓN EMPRESARIAL DE LAS PYMES DEL SECTOR FERRETERO EN LA ZONA URBANA DEL CANTÓN CHONE

PREVIO AL TÍTULO DE

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE Y LOCAL

SUBLÍNEA

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

JOSÉ DANIEL GARCÍA ZAMBRANO

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

MGTR. ÁLVARO DANNY MENDOZA CEDEÑO

ABRIL 2021

CHONE – MANABÍ - ECUADOR

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Mgtr. Álvaro Danny Mendoza Cedeño

TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA

En mi calidad de tutor del trabajo de integración curricular, certifico haber revisado el presente manuscrito de investigación, cuyo tema es: EVOLUCIÓN EMPRESARIAL DE LAS PYMES DEL SECTOR FERRETERO EN LA ZONA URBANA DEL CANTÓN CHONE, autoría del estudiante García Zambrano José Daniel, con código académico **AD-763**, perteneciente a la Carrera de Administración de Empresas, **Campus Chone,** el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí, cumpliendo la Normativa del Trabajo de Integración Curricular; en consecuencia, es apto para su presentación y sustentación.

Cordialmente,

Mgtr. Álvaro Danny Mendoza Cedeño

TUTOR TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CC: 1310166648

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El jurado examinador aprueba el presente trabajo de integración curricular en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí.

f._____
PhD. Hilarión José Vegas Meléndez
PRIMER LECTOR
C.I. 1758617730

f._____
MSc. David Alejandro Zaldumbide Peralvo
SEGUNDO LECTOR
C.I. 1720536851

f._____
Mgtr. Verónica Piedad Bravo Santana.
TERCER LECTOR
C.I. 1310342330

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Este manuscrito no contiene ningún tipo de material que ha sido aceptado para la obtención de un título universitario en otra institución, excepto en forma de información de soporte que ha sido debidamente citada en mi trabajo. Este trabajo es de total responsabilidad del autor, quien declara bajo juramento, que ninguna sección de este trabajo de integración curricular, infringe los derechos de autor de nadie.

Chone, abril 2021

(f): _____

José Daniel García Zambrano

CC: 1313898551

Email: josedanielgz1998@gmail.com

Teléfono: 0978731109

DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR Y CO-AUTORÍA

Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a distribuir este manuscrito de investigación en medios físicos y electrónicos con el fin de promover la divulgación de mis resultados a la comunidad científica y a la sociedad en general. Adicionalmente autorizo el uso de los contenidos de esta investigación cómo bibliografía para fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, citando como fuente de información al autor de este trabajo

(f): _____

José Daniel García Zambrano

CC: 1313898551

DEDICATORIA

Quiero darle gracias a Dios por tantas bendiciones recibidas, especialmente por mi familia, por haberme guiado por el camino del bien y ayudarme a llegar hasta donde estoy el día de hoy, concluyendo mis estudios universitarios con la obtención de mi título de Ingeniero en Administración de Empresas.

Con mucho optimismo, dedico este trabajo a mis padres por apoyarme en todo momento, por su confianza, por ayudarme con mis estudios y haberme formado como persona de bien, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

A mis demás familiares, que de una u otra manera me acompañaron en todo momento y estuvieron conmigo apoyándome en esta etapa de mi vida.

José Daniel García Zambrano

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador por abrirme las puertas y a sus formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar a esta instancia que hoy me encuentro.

A mi tutor académico Magister Danny Mendoza Cedeño, por su paciencia, empeño y compartir sus conocimientos, guiándome en el proceso de la Unidad de Integración Curricular.

A las PYMES del Sector Ferretero del Cantón Chone, por ofrecerme la información necesaria para la presente investigación y así mismo a las demás instituciones y departamentos que me ayudaron con dicha información.

José Daniel García Zambrano

EVOLUCIÓN EMPRESARIAL DE LAS PYMES DEL SECTOR FERRETERO

Resumen

La presente investigación mixta analizó la evolución empresarial de los últimos 5 años de las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector ferretero, ubicadas en la zona urbana del cantón Chone, tomando en cuenta que los propietarios de las ferreterías deben enfocarse en evolucionar en el mercado, ser más competitivos y satisfacer las necesidades del cliente con calidad, calidez y de manera oportuna. Debido a ello, esta investigación se ejecutó durante 120 días desde octubre de 2020 hasta febrero de 2021. Para el estudio de caso, se utilizó la técnica de recopilación de datos mediante un guion de preguntas de una encuesta aplicada a los 22 propietarios de las diferentes pymes, según registro tomado de la página del Servicio de Rentas Internas (SRI). Entre los resultados más relevantes de la encuesta, se destaca que desde el 2018 hasta el 2020, se incrementaron cuatro ferreterías, gracias a lo cual el SRI ha dividido este sector en tres grupos identificados como específicas, generalistas y mixtas. Los resultados también revelan que las ferreterías tienen un mercado variable, competitivo y un nivel alto de atención al consumidor, alcanzando excelente fidelización e ingresos aceptables, que permiten tener mejor calidad de vida y oportunidades de empleo. En conclusión, los propietarios de las ferreterías coinciden en que, mediante la asociación de sus locales a las tres grandes franquicias, han logrado incrementar de manera óptima sus clientes y sus ganancias, mientras fomentan una política empresarial formal.

Palabras clave: evolución, recopilación de datos, consumidor, oportunidades de empleo

Abstract

This quantitative research study analyzed business evolution for the past 5 years of small and medium-sized enterprises (SMEs), placed in the urban area of Chone Canton, by regarding that hardware store owners should focus on evolving in the marketplace and be more competitive, in order to meet their customer needs with quality, kindness and efficiency. Hence, this research study was carried out over a one hundred and twenty day-period from October 2020 through February 2021. Data collection technique used in this case study was accomplished through a script of questions of a survey conducted among the 22 owners of different SMEs, as per to a record from the official page of the Internal Revenue Service (SRI for its initials in Spanish). Among the most relevant findings from the survey, it stands out that from 2018 through 2020, there has been an increase of four hardware stores, which has allowed the SRI to divide this sector into three groups identified as specific, general and mixed. The findings also reveal that these hardware stores have a variable, competitive marketplace, as well as high-quality customer service, customer loyalty and satisfactory income figures, which let them have a better life quality and better job opportunities. In conclusion, all the owners of these hardware stores agree that by associating their SMEs with the three big franchises, they have been able to increase their customers and profits, while promoting a formal business policy.

Keywords: evolution, data collection, customer, job opportunities

TABLA DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR. ii

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL iii

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD iv

DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR Y CO-AUTORÍA.....v

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

Resumen..... viii

Abstract ix

TABLA DE CONTENIDO.....x

ÍNDICE DE TABLA xii

ÍNDICE DE FIGURA..... xii

ÍNDICE DE GRÁFICOS..... xiii

INTRODUCCIÓN 1

Planteamiento del problema.....4

Formulación del problema 5

Entorno empresarial en el sector ferretero del Ecuador.....5

Entorno meso empresarial del sector ferretero de Manabí. 7

Entorno micro empresarial del sector ferretero de Chone. 8

Franquicias 12

Objetivo general 18

Objetivos específicos 18

MATERIALES Y MÉTODOS 19

Metodología de la investigación 19

Tipo de investigación 20

Técnicas de investigación 21

Población y muestra 22

RESULTADOS 24

DISCUSIÓN 34

CONCLUSIONES 38

Referencias bibliográficas 40

ANEXOS 41

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Tasa de empleo en relación a indicadores nacionales 6

Tabla 2 Pequeñas y medianas empresas del sector ferretero del cantón Chone 8

Tabla 3 Ventajas y requisitos para pertenecer a la franquicia de Disensa 13

Tabla 4 Requisitos para pertenercer a la franquicia de Adelca 14

Tabla 5 Requisitos, ventajas y sistemas para pertenecer a la franquicia de Kubiec 17

Tabla 6 PYMES del sector ferretero del Cantón Chone, divididas en tres grupos 22

Tabla 7 Productos y servicios a ofertar 25

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 Ferretería “Mz” 44

Figura 2 Ferretería “El cable” 44

Figura 3 Ferretería “Ferremax” 45

Figura 4 Ferretería “Pepita” 45

Figura 5 Ferretería “Modelo” 46

Figura 6 Ferretería y cerrajería “ García” 46

Figura 7 Ferretería y cerrajería “Yahehiren” 47

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 PYMES del sector ferretero de las principales provincias del Ecuador 7

Gráfico 2 Divición del sector por especialidades 10

Gráfico 3 Crecimiento esperado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social 11

Gráfico 4 Crecimiento de las PYMES del sector ferretero del cantón Chone.....24

Gráfico 5 Principales clientes de las PYMES del sector ferretero.....29

Gráfico 6 Aplicación de estrategias de fidelización de clientes 30

Gráfico 7 Atención al usuario.....31

Gráfico 8 Aportes de las franquicias para la evolución de las PYMES del sector ferretero 32

Gráfico 9 Aportes de las Franquicias referentes a estrategias de ventas 33

EVOLUCIÓN EMPRESARIAL DE LA PYMES DEL SECTOR FERRETERO EN LA ZONA URBANA DEL CANTÓN CHONE

INTRODUCCIÓN

El sector ferretero del país, se caracteriza por ser un tipo de comercio que se encuentra dividido en tres partes (mixtas, específicas y generalistas), el Servició de Rentas Internas (SRI) da a conocer, que optaron por dicha clasificación, debido a la evolución que está generando dicho sector.

En el año 2018, el SRI, clasificaba a este sector como generalistas y específicas, pero debido a la evolución de este sector mediante una asamblea interna entre directivos de esta institución, agregaron otro gran grupo denominado mixtas, para lo cual lo agruparon de la siguiente manera: Generalistas, todos aquellos negocios en los cuales un cliente puede encontrar desde un tornillo hasta bombas de presión, y todo aquello relacionado al sector de la construcción; Específicas, todos aquellos negocios relacionados directamente a una línea de producto, es decir, ventas directa de hierros, venta directa de perfiles y tuberías metálicas y ventas de maquinarias del sector ferretero; Mixtas, son establecimientos dedicados a la venta de todo tipo de productos ferretero, también cuentas con la fabricación de puertas, ventanas, estructuras metálicas y a la trasformación de los productos que ofrece el sector ferretero.

Las ferreterías, como cualquier negocio de ventas minoristas, están expuesto a una constante renovación, para ello la mayoría de estas PYMES están evolucionando con respecto a ventajas competitivas, siendo así, que la Primera Asociación de Ferreteros Independientes del Ecuador,

está implementando una plataforma virtual la cual le permitirá a las ferreterías asociadas inscribirse y de esta manera incrementar sus ventas y facilitarles a los clientes sus compras mediante una entrega a domicilio.

Los comerciantes ferreteros o dueños de las PYMES del sector ferretero, están contentos con dicha plataforma, la innovación creada por la asociación FERRIMAX en el año 2020, les permite competir con otras PYMES de este sector que no pertenecen a dicha asociación, y gracias a ello han incrementado sus ventas en un 30%, esta asociación, creó esta innovación para que las PYMES de este sector compitan con grandes comercios o cadenas vinculados con el sector de la construcción.

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos – INEC (2019) manifiesta, que el sector ferretero en el país se ha convertido en unos de los sectores con un 65,3% de la tasa de participación global de empleo del Ecuador, y de esta manera su aporte al desarrolló local se convierte en un factor importante, que brinda fuentes de empleo a ciudadanos de su localidad.

Barreto (2019) sostiene que en Manabí las PYMES de este sector ferretero se desarrollan en un ambiente de constante cambio, las políticas económicas, la globalización, las diferentes necesidades de los clientes y la tecnología, son algunos de los factores por los cuales las PYMES de este sector deben mantenerse a la vanguardia y lograr posesionarse, sobrevivir y mantenerse para de esta manera alcanzar las metas.

El INEC (2020) da a conocer que la provincia de Manabí se encuentra con un porcentaje mayor

de PYMES relacionadas al sector ferretero, de la misma manera estas empresas generan una tasa de empleo de un 20,53%.

De acuerdo con estadísticas publicadas por el SRI en el año 2020 en la ciudad de Chone, las PYMES del sector ferretero en los últimos 5 años ha tenido un crecimiento de 1,23%, de esta manera el sector ferretero está implementando estrategias o están identificando sus ventajas competitivas, para permanecer en la actividad.

Bonilla (2019) plantea, que los diferentes negocios del sector también se encuentran en constante evolución, para de esta manera lograr posicionarse en el mercado y no generar una inclinación hacia lo que se conoce como “Declive” en la vida empresarial de un negocio.

Las franquicias de este sector también juegan un papel importante, por lo cual los dueños de estas PYMES optan por relacionarse o comprar estas franquicias para incrementar sus ventas, existen 3 grandes grupos de franquicias que están logrando que los diferentes minorista se relacionen con ellos, como lo son; Tienda independiente de materiales y herramientas para construcción y ferretería en Ecuador - DISENSA, Acería del Ecuador – ADELCA y Cubiertas del Ecuador - KUBIEC, de esta manera la participación en el mercado de dichos negocios que se franquiciaron aumentaron sus ingresos en un 5%, de lo cual el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS (2020) indica que también generaron una tasa de empleo de un 1,53% en los últimos 5 años.

Planteamiento del problema

La presente investigación se basa en analizar e investigar la evolución de la PYMES del sector ferretero del cantón Chone en los últimos 5 años, la misma que presenta constante crecimiento, tanto económico como territorial, y puede ser analizado mediante una investigación mixta.

Carralón (2018) menciona que estas pequeñas empresas han ido mejorando de manera aleatoria pensando en el bienestar colectivo (propietario, empleados y clientes), la misma que debe ser investigada y perfeccionada para lograr mejores ventas y fuentes de empleo, no solo a nivel local, sino provincial y del país, logrando ganar una posición más alta, darse a conocer en el medio y de esta manera captar nuevos clientes.

Formulación del problema

Entorno empresarial en el sector ferretero del Ecuador

En el país las ferreterías se caracterizan por ser comercios que ofrecen herramientas y materiales los cuales son utilizados para la construcción y mantenimientos de viviendas, en el país el 80% de las ferreterías pertenecen al grupo de las generalistas, es decir; un cliente puede hallar clavos, tornillos, bombas de presión, tanques de presión, y máquinas para mantenimiento de viviendas (compresores, máquinas de soldar etc.), y el 20% restante optan por alguna especialización, es decir; venden ciertos artículos como hierros, cementos, baños, cerámicas o pinturas, etc.

Morán (2019) analiza que el sector ferretero del país está pasando por un momento de crisis, lo cual impulsa a dueños de PYMES en este sector a innovar, los gerentes de estos negocios se han direccionado a las industrias y empresas constructoras generando nuevas oportunidades de negocios, los gerentes de estas PYMES ya no están a la expectativa de que las ventas lleguen a sus ferreterías, estos representantes están buscando la forma correcta de atacar este nicho de mercado, implementando vendedores propios para visitar las diversas compañías.

Es importante resaltar que el sector ferretero tiene un impacto laboral muy alto, todas las empresas del sector ferretero están innovando, implementando nuevos puestos de trabajos como lo son vendedores los cuales se dedican a visitar compañías constructoras y así de esta manera incrementan sus negocios.

Tabla 1

N°	Indicadores Nacionales	mar-19	jun-19	sep-19	dic-19
01	Tasa de participación global	66,5	66,8	67,8	65,3
02	Tasa de empleo adecuado	37,9	37,9	38,5	38,8
03	Tasa de subempleo	18,7	20,3	19,7	17,8
04	Tasa de desempleo	4,6	4,4	4,9	3,8

Tasa de empleo en relación a indicadores nacionales:

Fuente: *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos- INEC (2019)*

De acuerdo con estadísticas publicadas por el INEC en el año 2019 en el país existen 14 366 ferreterías, las cuales generan 25 290 puestos de trabajos en el sector ferretero.

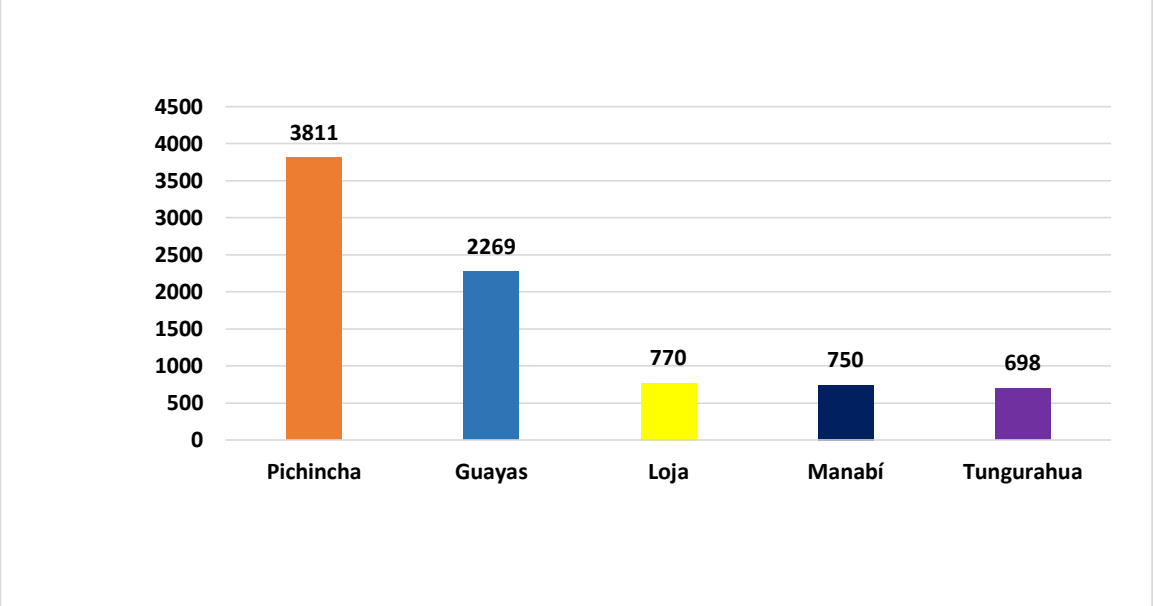
Debido a los últimos acontecimientos en el país, Pérez (2020) señala que el sector ferretero se ha visto forzado a implementar e innovar sus establecimientos, mediante una tienda online, la cual ha sido creada por primera asociación de Ferreteros Independientes del Ecuador (FERRIMAX), funciona como un servicio de geolocalización y comunicación para que los clientes se conecten con las ferreterías más cercanas a su domicilio, y así generar una evolución económica y financiera en tiempos de crisis, esta plataforma se la brinda de manera gratuita e inmediata a todos los asociados a FERRIMAX y por ende al público en general, allí se publican números de teléfonos, correos, nombre del establecimiento y dirección, dicha plataforma está habilitada desde el pasado 24 de Abril del 2020.

Entorno meso empresarial del sector ferretero de Manabí

De acuerdo con datos del INEC en la provincia de Manabí existen 750 ferreterías, las cuales el 86% pertenecen a FERRIMAX, 645 PYMES del sector ferretero de Manabí se asociaron a FERRIMAX, las cuales han mencionado que hasta la actualidad están generando ingresos gracias a dicha aplicación proporcionada por la misma asociación, de lo cual las 105 empresas restantes perteneces a diferentes asociaciones locales, es decir; son asociaciones creadas para precautelar el bienestar empresarial del sector ferretero de su cantón.

Gráfico 1

Pymes del sector ferretero de las principales provincias del Ecuador



Fuente: *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos* - INEC (2020)

De acuerdo con los datos publicados en el INEC (2020) en la provincia de Manabí se encuentra en el cuarto lugar con locales comerciales de este sector, y desde el 2018 hasta la actualidad, ha generado un crecimiento de un 10%, es decir que en el 2018 Manabí contaba con 675 establecimientos y en la actualidad se han posesionado en este mercado 75 establecimientos, siendo en total 750 ferreterías.

Entorno micro empresarial del sector ferretero de Chone

De acuerdo con el catastro del Servicio de Rentas Internas – SRI, en el cantón Chone se encuentran registradas 22 ferreterías, según el siguiente detalle:

Tabla 2

Pequeñas y medianas empresas del sector ferretero del cantón Chone.

N°	COMERCIAL	PROPIETARIOS	DIRECCIÓN
1	Pepita	Daniela Loor	Vargas Torres y 7 de Agosto
2	FERREMAX	Katiuska Cedeño	Vargas Torres y 7 de Agosto
3	"JJ"	Carlos Vélez	Vargas Torres y 7 de Agosto
4	"MZ"	Mario Zambrano	Vargas Torres
5	Acosta	Ronny Acosta	Vargas Torres
6	Cerrajería y Ferretería YAHEHJREN	Wellington Zambrano	Atahualpa y Washington
7	Rivera	Cristóbal Rivera	Bolívar y Pichincha
8	MAYFER	Margarita Alcívar	Avenida Carlos Alberto Aray y Entrada a los Naranjos 2

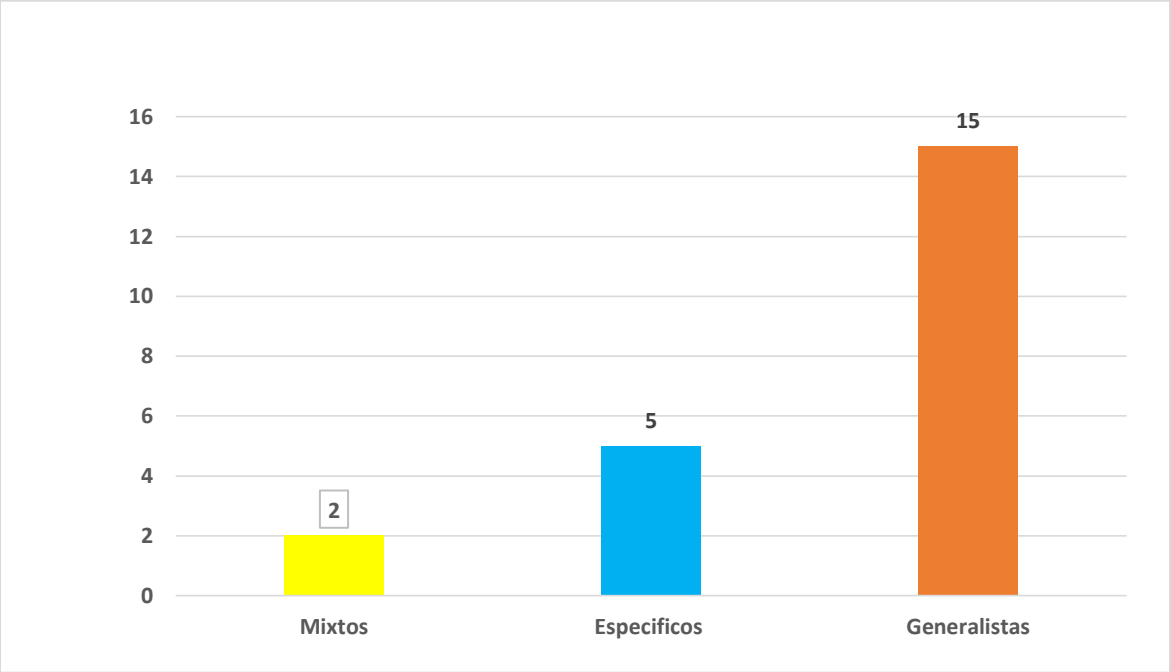
9	Grupo " BSD"	Bayrón Zambrano	7 de Agosto y Salinas
10	ADELCA ZAMCED	Ángel Truma	7 de Agosto
11	Comercial Delgado	Ítalo Delgado	Bolívar y Mercedes
12	El nuevo ferretero	Jessica Moreira	Atahualpa y 7 de Agosto
13	El foco	Verónica Espinel	Atahualpa y 7 de Agosto
14	FERRETODO	José De La Torre	7 de Agosto y Vargas Torres
15	Electro Cable	Víctor Moreira	Alejo Lascano y Páez
16	Modelo	Carmen Aveiga	Alejo Lascano y Bolívar
17	Ferretería Artemio Andrade	Artemio Andrade	Rocafuerte y Alejo Lascano
18	Comercial Frank Andrade	Frank Andrade	Rocafuerte y Alejo Lascano
19	El cable	Josefa Rodríguez	Vargas Torres y Washington
20	Alcívar	Gerardo Alcívar	Avenida Carlos Alberto Aray
21	Ferretería del pueblo	Erika Patiño	Avenida Carlos Alberto Aray
22	Cerrajería y Ferretería "García"	Daniel García	Ciudadela Gonzales en la Avenida Gonzales

Fuente: *Servicio de Rentas Internas - SRI (2020)*

En las publicaciones del SRI en el año 2018 solo estaban inscritas 18 ferreterías y hasta el 2020 aumentaron 4 establecimientos, de los 22 establecimientos 5 de ellos se dedican a la venta de productos específicos como: hierro, cementos, perfices, ceramicas y pinturas; los otros 15 son generalistas, en ellos se encuentran desde clavos hasta bombas de presión o máquinas de mano para la construcción; y 2 son mixtas es decir; en el mismo establecimiento ofrece mercaderia de ferreteria y fabricación de puertas, ventanas, estructura metalica y cerrajeria en general.

Gráfico 2

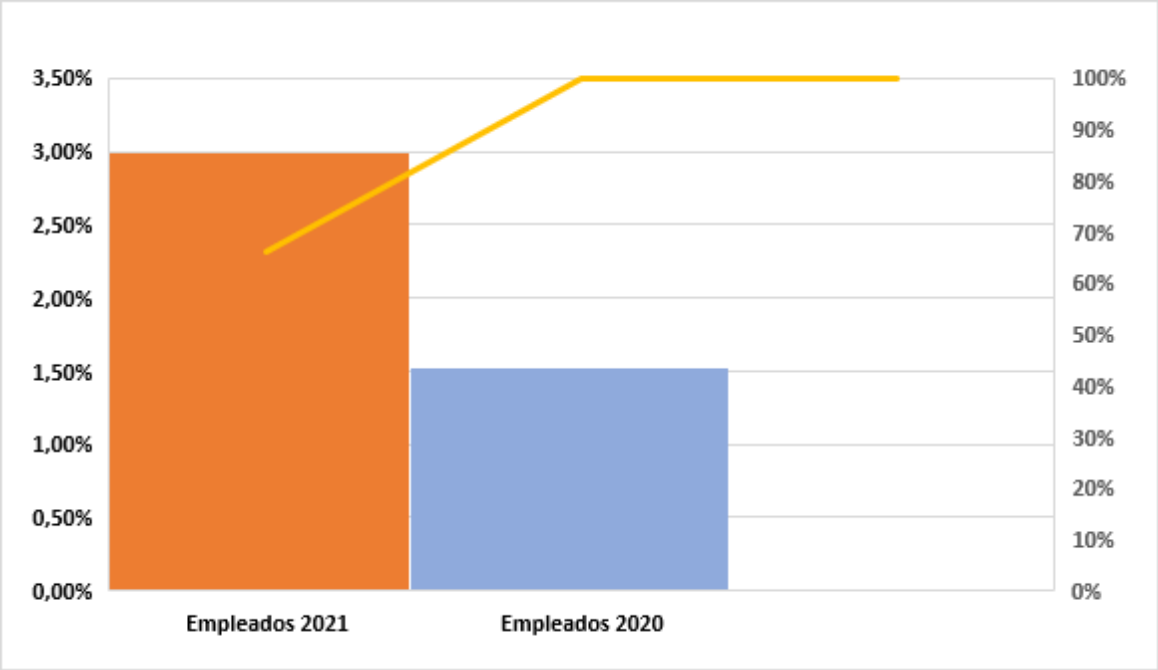
División del sector por especialidades.



Fuente: *Servicio de Rentas Internas - SRI (2020)*

El IESS (2020) expresa mediante sus datos estadísticos, que el sector ferretero del cantón Chone genera una tasa de empleo de 1,53%, pero este porcentaje se va incrementando a medida que el sector evoluciona, este porcentaje a fines del 2021 puede llegar a un 3% de empleados y asegurados, lo cual contribuye al desarrollo económico local, y de esta manera aporta con impuestos para el bienestar y desarrollo del cantón.

Gráfico 3



Crecimiento esperado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Fuente: *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS (2020)*

Las PYMES de este sector debido al cambio constante y a la evolución que se está generando, tanto en la tecnología como en las ventajas competitivas, están optando por franquiciarse con grandes empresas de este sector como lo son; ADELCA, KUBIEC Y DISENSA, de esta manera las PYMES del sector ferretero incrementan sus ingresos y logran mantenerse en el mercado, mientras los demás establecimientos siguen generando competitividad y constante cambio, para no llegar al “Declive”, Bonilla (2019) lo denominado así en el ciclo de vida de un negocio.

Franquicias

Las franquicias están implementando y relacionándose con diferentes establecimientos de este sector ferretero, en el cantón, estos pequeños comercios, al franquiciarse incrementan sus ventas y por ente su negocio, logrando de esta manera una mejor posición dentro de un sector cambiante como lo es el sector ferretero.

En el cantón Chone se encuentran tres grandes franquicias como la son ADELCA, DISENSA Y KUBIEC, que son empresas que brindan sus servicios a las diferentes PYMES de este sector, cada una de ellas tienen políticas a la cual hay que ajustarse para formar parte de ellas.

Tabla 3

Ventajas y requisitos para pertenecer a la franquicia de DISENSA.

VENTAJAS	REQUISITOS	SISTEMAS
Es la principal marca, la cual es reconocida por el sector de la construcción.	Ubicación estratégica del local y recomendaciones estipulas por DISENSA.	Procesador: Intel i3 o superior
Ingreso al portafolio de productos de materiales ferreteros de la construcción civil.	Bodega de 500m^2 en ciudades de alta densidad poblacional; bodega de 300m2 en ciudades de densidad poblacional baja.	Memoria RAM: Mínimo 4 GB
Obtención de capacitación y asesoramiento de parte de dicha franquicia.	Bodegas techadas de al menos 200 m^2	Disco Duro: mínimo 250 GB
Instalación de plataforma digital en base al correcto manejo financiero.	Oficinas de al menos 30 m^2	Sistemas Operativos recomendados: Windows 10 Pro
Productos a precios de distribución, para una correcta comercialización de productos.	Área de exhibición de productos de 50 m^2	No instalar Windows 8.1 ni 8
Tarjeta de crédito CREDISENSA para el cliente final	Adquirir POS MULTICOMERCIO, precio preferencial para la red.	Monitor de 1024x768
Seguro MULTIRIESGO para el franquiciado	Adquirir vehículo, para reparto de mercadería	
Distribución a nivel nacional	Personal con experiencia en la comercialización de materiales de construcción (recomendado).	

Fuente: *Tienda independiente de materiales y herramientas para construcción y ferretería en Ecuador - DISENSA (2020)*

Tabla 4

Requisitos para pertenecer a la franquicia de ADELCA.

1	Determine sus habilidades y aptitudes personales, para seleccionar su mejor opción de franquicia, si bien es cierto que muchas franquicias mencionan que no es necesaria experiencia previa, podría ser muy recomendado ingresar en una franquicia que esté de acuerdo con su perfil. El inversionista o emprendedor al buscar una franquicia debe tomar en cuenta sus gustos, preferencias, y capacidades, ya que debería optar por un negocio con el que se sienta identificado, que encaje con su perfil de gustos; ya que todo esto le permitirá disfrutar de su trabajo, ponerle mayor empeño y como consecuencia obtendrá satisfacción personal.
2	Considere los cambios probables en su estilo de vida que traerá la franquicia, por lo general debe estar dispuesto a trabajar en largas jornadas, a lo mejor deba trabajar también los fines de semana.
3	Determine su capacidad de inversión, sea realista.
4	Investigue y analice las alternativas de franquicias disponibles.
5	Obtenga la información de las franquicias de su interés.
6	Analice la información financiera de la franquicia, pregunte sobre los pagos a realizar (derecho de entrada de franquicia, regalías, fondo de publicidad), pregunte sobre el período de recuperación de la inversión y sobre las consideraciones que fueron tomadas para dichos cálculos.
7	Evalúe las alternativas analizadas, seleccione su franquicia y firme el contrato de Franquicia y planifique la apertura del local.
8	Ponga en marcha el procedimiento para la reapertura del local y trabaje para ser un franquiciado exitoso.

Fuente: *Acería del Ecuador - ADELCA (2020)*

Tabla 5

Requisitos, ventajas y sistemas que se necesitan para pertenecer a la franquicia de KUBIEC.

VENTAJAS	REQUISITOS	SISTEMAS
Esta empresa es reconocida por ser la principal en la distribución de productos para la construcción civil.	Adecuaciones requeridas por KUBIEC.	Procesador: Intel i3 o superior
Acceso al portafolio de productos.	Local de 350m2.	Memoria RAM: Mínimo 4 GB
Asesoría y capacitación.	Bodegas techadas de al menos 100 m2	Disco Duro: mínimo 250 GB
Contar con software para llevar un correcto manejo en los productos a ofertar.	Oficinas de al menos 20 m2	Sistemas Operativos recomendados: Windows 10 Pro
Créditos para la compra de productos.	Área de exhibición de productos de 50 m2	No instalar Windows 8
Distribución a nivel nacional	Contar con vehículo de reparto (Camión)	Monitor de 768 x 1024.
	Capacitar al personal, en los productos a ofertar.	

Fuente: *Cubiertas del Ecuador - KUBIEC (2020)*

Objetivo general

Analizar la evolución empresarial de las PYMES del sector ferretero en la zona urbana del cantón Chone.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Diagnosticar la evolución de las PYMES del sector ferretero según el Servicio De Rentas Internas del cantón Chone en los últimos 5 años.

Objetivo específico 2

Determinar las ventajas competitivas de la evolución empresarial de las PYMES del sector ferretero en el cantón Chone.

Objetivo específico 3

Identificar las franquicias que aportan en la evolución de las PYMES del sector ferretero y su aporte al desarrollo económico local.

MATERIALES Y MÉTODOS

Metodología de la investigación

La metodología de investigación se basó en la observación, formulación del problema, verificación o contrastación del problema, las mismas que sirvieron para analizar las PYMES del sector ferretero y cuáles son los factores de su constante evolución.

1. **Formulación del problema. -** Las diferentes variables de investigación y sus proposiciones integradas construyeron la formulación del problema, la misma que buscó la evolución de las PYMES del sector ferretero del cantón Chone en los últimos 5 años.

2. **Observación. -** Esta fase permitió identificar el problema de la investigación, y se pudo detectar, en este caso que se relaciona con las PYMES del sector ferretero y cuál ha sido el aporte al desarrollo local económico mediante las franquicias.

3. **Verificación o contrastación del problema. -** La presente formulación del problema fue sostenida a verificación con los resultados de la investigación.

Diseño de la investigación

Investigación mixta

La presente investigación se realizó mediante una investigación mixta, para lo cual en el objetivo específico 1, se utilizó la investigación documental, se obtuvo datos de los diferentes sitios web de instituciones públicas como el Servicio de Rentas Internas – SRI utilizando el catastro 2020, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos – INEC, Banco Central del Ecuador, entre otros. Para el objetivo específico 2 y objetivo específico 3, se aplicó la investigación de campo al objeto de estudio, aplicando técnicas como la encuesta a los diferentes dueños de las PYMES del sector ferretero del cantón Chone.

Ocampo (2019) describe que la investigación mixta es comprendida como; un proceso que analiza y vierte los datos cuantitativos y cualitativos producidos por las diferentes controversias y discusiones a lo largo de los años.

Investigación descriptiva. – Fue la encargada de puntualizar las características de la población estudiada, se centra más en el "que", lugar del "por qué" del sujetó de investigación.

Investigación documental. – Esta investigación se aplicó para obtener, seleccionar, compilar, organizar, interpretar y analizar la información sobre el sujeto de estudio a partir de fuentes documentales como libros, documentos de archivo, documentos de la web, entre otros.

Investigación de campo. - Sirvió para conocer de cerca el problema y de esta manera adquirir un conocimiento acorde con la realidad de las variables de estudio.

Técnicas de investigación

1. **Metodología análisis- síntesis. -** Con la utilización de este tipo de metodología fue posible evaluar las PYMES del sector ferretero y su evolución en los últimos 5 años.

2. **Encuesta. -** Esta técnica se la aplicó a los dueños y administradores de las 22 ferreterías, quienes tuvieron un aporte muy importante en la presente investigación.

3. **Instrumentos.** - Cuestionarios y guías de encuesta.

4. **Métodos estadísticos.** - Con la recopilación de este método se pudo establecer la población y muestra de la investigación.

Población y muestra

Población

La población está constituida por 22 PYMES del Sector Ferretero del Cantón Chone, dividida en tres grupos; Mixtas 2, Especificas 5, Generalistas 15 según el siguiente detalle;

Tabla 6

PYMES del sector ferretero del Cantón Chone, dividas en tres grupos.

N°	COMERCIAL	PROPIETARIOS	GRUPOS
1	Cerrajería y Ferretería YAHEHJREN	Wellington Zambrano	Mixtas
2	Cerrajería y Ferretería "García"	Daniel García	
1	Grupo " BSD"	Bayrón Zambrano	Especificas
2	ADELCA ZAMCED	Ángel Truma	
3	Comercial Delgado	Ítalo Delgado	
4	Ferretería Artemio Andrade	Artemio Andrade	
5	Comercial Frank Andrade	Frank Andrade	
1	Pepita	Daniela Loor	Generalistas
2	FERREMAX	Katiuska Cedeño	
3	"JJ"	Carlos Vélez	
4	"MZ"	Mario Zambrano	
5	Acosta	Ronny Acosta	
6	Rivera	Cristóbal Rivera	
7	MAYFER	Margarita Alcívar	
8	El nuevo ferretero	Jessica Moreira	
9	El foco	Verónica Espinel	
10	FERRETODO	José De La Torre	
11	Electro Cable	Víctor Moreira	
12	Modelo	Carmen Aveiga	
13	El cable	Josefa Rodríguez	
14	Alcívar	Gerardo Alcívar	
15	Ferretería del pueblo	Erika Patiño	

Fuente: *Servicio de Rentas Internas – SRI (2020)*

Muestra

Tamayo (1997) afirma que la población es un conjunto de individuos de la misma clase limitada por el estudio. Cuando es posible medir todos los individuos de una población se la podrá tomar como muestra respectiva a la misma.

Tomando como referencia el catastro del Servicio de Rentas Internas - SRI, donde en la zona urbana cuenta con 22 PYMES en estado de contribuyente activo del Sector Ferretero del Cantón Chone, se diseñó el número de encuestas, los mismos que serán utilizados como muestra.

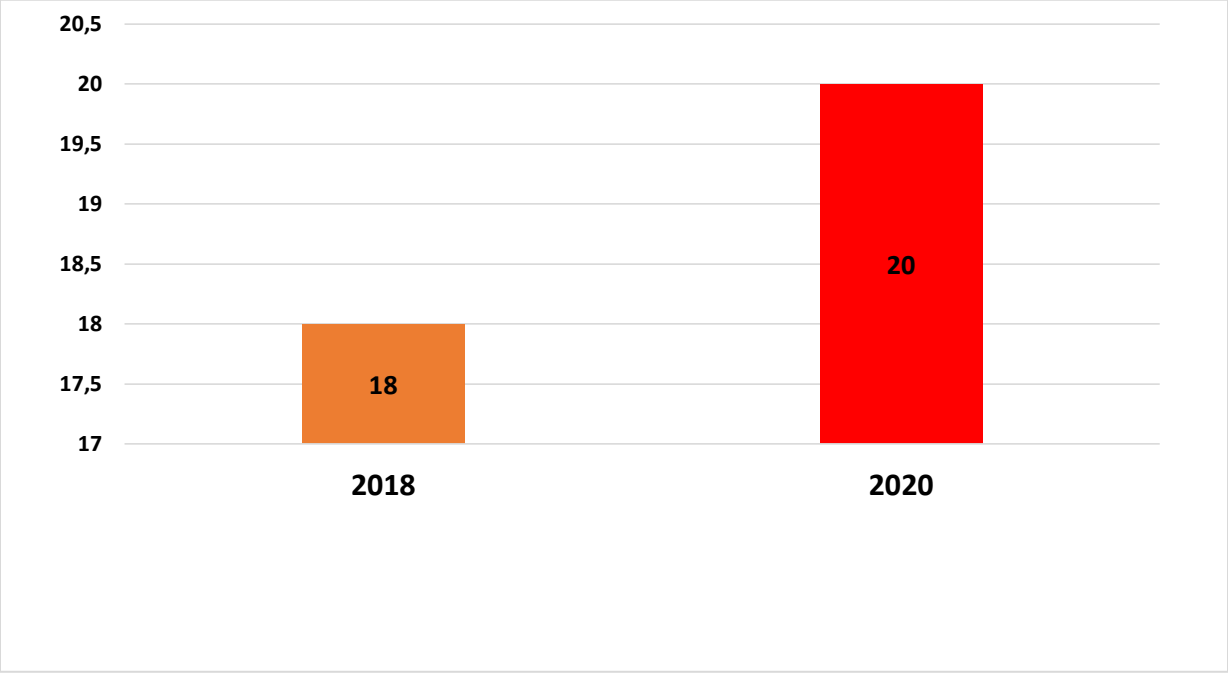
RESULTADOS

Análisis de la encuesta realizada a los propietarios de PYMES del sector ferretero del cantón Chone

Con la información recopilada a través de encuetas aplicadas a los propietarios de las deferentes ferreterías del Cantón Chone que se encuentran en funcionamiento y desarrollando actividades económicas legalmente registradas en el SRI, se procede a presentar los datos obtenidos de los resultados de la encueta del trabajo de titulación.

Gráfico 4

Crecimiento de las PYMES del sector ferretero del cantón Chone.



Fuente: *Servicio de Rentas Internas - SRI (2020).*

La evolución del sector ferretero del cantón Chone, se basa tambien en la aparición de nuevas PYMES como se lo puede apreciar en el gráfico 4, que en el año 2018 el cantón Chone contaba con 18 establecimientos y al culminar el año 2020 se sumaron 4 ferreterías, mismas que han sido clasificadas por el Servicio de Rentas Internas debido a su constante evolución en tres grupos: mixtas, especificas y generalistas, de la misma manera se lo puede observar el gráfico 2, lo cual dicha clasificación se llevo a cabo en el año 2019 debido a que este sector se esta extendiendo, en la actualidad una ferreteria no se dedica a vender solamente materiales de ferreteria en general, si no que tambien a este portafolio de productos se estan sumando lo que son materiales de construcción civil y herramientas menores y mayores, otras PYMES de este sector estan ofreciendo lo que se conoce como cerrajería, para que sus clientes no solo lleguen a adquirir sus productos, si no que también ofrecen el servicio de cerrajería en general, es por esto que en la clasificación de esta PYMES se denominan mixtas.

Tabla 7

Productos y servicios a ofertar

N°	COMERCIAL	PRODUCTOS	SERVICIOS EXTRAS (Ventajas Competitivas)	CLASIFICACIÓN
1	Cerrajería y Ferretería YAHEHJREN	Herramienta menor y equipo, material eléctrico, pinturas cemento, materiales de ferretería en general y todo lo relacionado a cerrajería.	Asesoría de uso de materiales y fabricación de estructura metálicas.	Mixtas
2	Cerrajería y Ferretería "García"	Hierro, cemento, materiales para la construcción civil, tuberías PVC agua potable y alcantarillado y cerrajería.	Asesoría de uso de materiales y garantía, trabajo de cerrajería general y entrega a domicilio.	
1	Grupo " BSD"	Materiales de ferretería y producto para la construcción.	Asesoría de uso de materiales.	Especificas
2	ADELCA ZAMCED	Materiales de ferreterías, pinturas y complementos.	Facilidad de pago, asesoría técnica y garantía del producto.	
3	Comercial Delgado	Materiales de ferretería en genera, de plomería, cementos, eléctrico, protección industrial,	Asesoría de uso de materiales.	

		herramientas menores, pinturas y cerrajerías.		
4	Ferretería Artemio Andrade	Herramientas menores, materiales de acero, tubería PVC de agua potable y alcantarillado, herramientas menores, materiales de ferretería en general.	Asesoría técnica y garantía del producto, facilidad de pago y entrega a domicilio.	
5	Comercial Frank Andrade	Material de ferretería en general, plomería, cemento, materiales eléctricos, herramienta menores, protección industrial, pinturas y cerrajerías.	Asesoría de uso de materiales.	
1	Pepita.	Herramientas menor, maquinarias, tuberías PVC, pinturas, cementos, materiales eléctricos.	Asesoría y respaldo técnico, entrega a domicilio.	Generalistas
2	FERREMAX.	Hierro, cemento, tuberías PVC, Materiales de aluminio y vidrios.	Asesoramiento en el uso de los materiales.	
3	"JJ"	Herramienta menor, materiales de acero y perfilería, tubería PVC de agua potable y alcantarillado, materiales de ferretería en general.	Asesoría técnica y garantía del producto, facilidad de pago y entrega a domicilio.	
4	"MZ"	Tubería PVC agua potable y alcantarillado, herramientas, materiales de ferretería en general.	Asesoría de uso de material.	
5	Acosta	Materiales de plásticos y tuberías PVC, cemento, herramientas menor y equipos.	Asesoría de uso de materiales.	

6	Rivera	Materiales de ferretería en general, tubería PVC de agua potable, baldosas y herramientas menor.	Asesoría de uso de materiales.
7	MAYFER	Material de ferretería, cerámica, equipo y maquinaria de construcción.	Asesoría y respaldo técnico, entrega a domicilió.
8	El nuevo ferretero	Material eléctrico, material de seguridad industrial, cemento.	Asesoría de uso de materiales.
9	El foco	Materiales plásticos, hierro, cemento, materiales eléctricos, maquinaria de construcción.	Asesoría de uso de materiales.
10	FERRETODO	Material de ferretería en general, cemento, hierro y herramienta menor.	Asesoría de uso de material.
11	Electro Cable	Material de ferretería en general, tubería PVC de agua potable y alcantarillado, herramienta menor y equipo.	Entrega a domicilio, asesoría y respaldo técnico.
12	Modelo	Tubería PVC de agua potable, cemento herramienta de menor, materiales de ferretería en general.	Asesoría de uso de materiales.
13	El cable	Material de ferretería en general, pinturas, material eléctrico, cemento equipo industrial.	Asesoría de uso de materiales.
14	Alcívar	Material de Ferretería en general, Cemento, tubería PVC de agua potable, herramienta menor.	Asesoría de uso de materiales.

15	Ferretería del pueblo	Material de Ferretería, pinturas y complementos.	Asesoría de uso de materiales.	

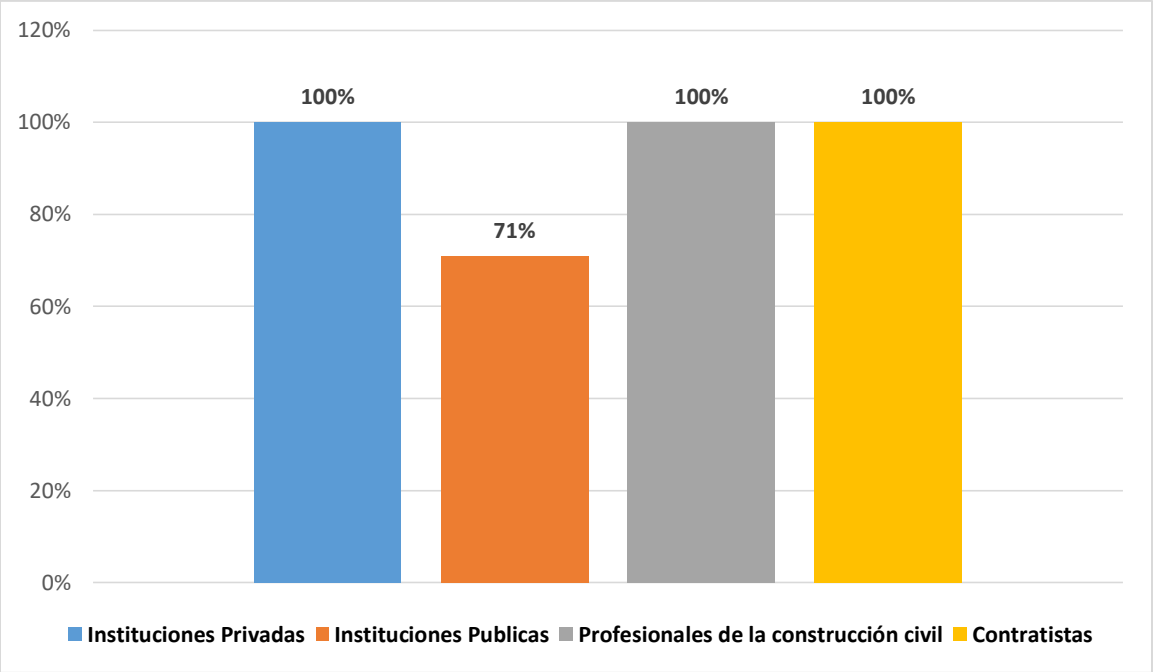
Fuente: *Encuesta a propietarios de PYMES del sector ferretero del cantón Chone (2020).*

Las ventajas competitivas son todas las características con las que cuenta una empresa para diferenciarse de las demás de su sector, es decir, cualquier atributo que las haga más eficiente, como se puede observar en la tabla 6 las PYMES de este sector están evolucionando, implementando como ventajas competitivas a los servicios extras, pero cabe recalcar que ciertas PYMES aún no quieren incluirse en este mercado cambiante ya sea por miedo o por costumbre como lo mencionaron los dueños de dichas PYMES en la encuesta realizada.

La mayoría de estas PYMES están evolucionando e implementando nuevos servicios, como la entrega a domicilio sin costos extras, asesorías técnicas, garantías y servicios de cerrajerías entre otros, de esta manera se colocan en un puesto superior a su competencia y no dejándose llevar hacia al declive empresarial, sino más bien hacia lo que se conoce como crecimiento empresarial, y así colocarse unos puestos más arriba que la competencia.

Gráfico 5

Principales clientes de las PYMES del sector ferretero

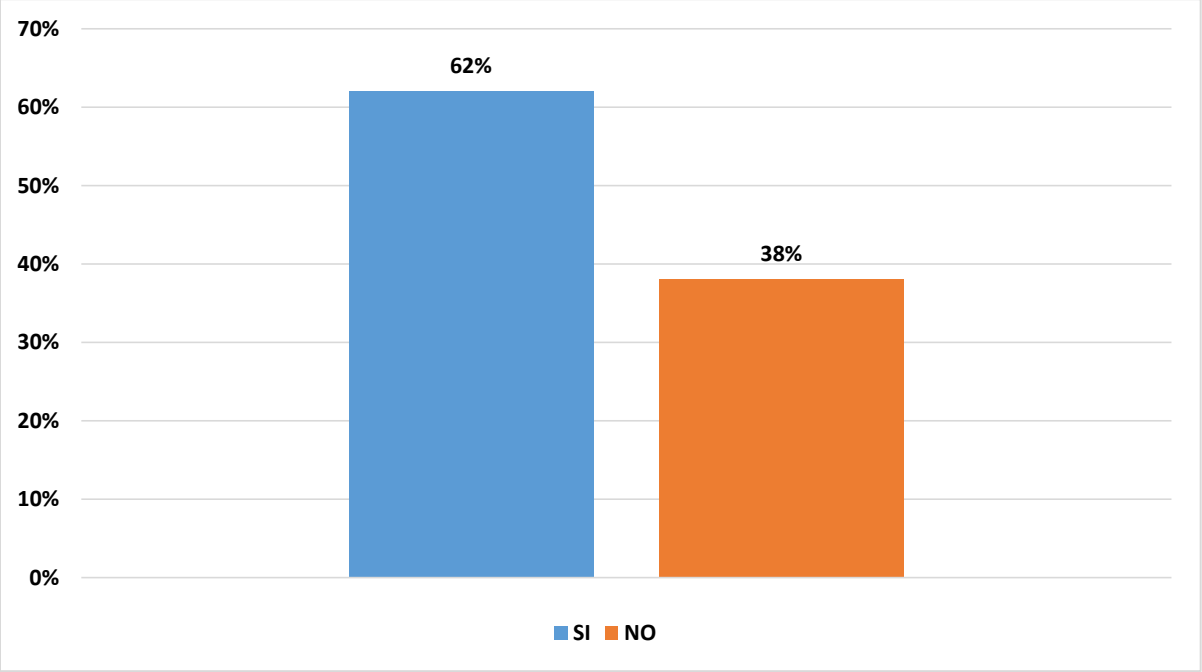


Fuente: *Encuesta a propietarios de PYMES del sector ferretero del cantón Chone (2020).*

Los principales clientes de las PYMES del sector ferretero del cantón Chone son las instituciones privadas, profesionales de la construcción civil y contratistas, las cuales son clientes potenciales con un 100% como se lo puede observar en el gráfico 5, mientras que las instituciones públicas cuentan con un 71%, esto se debe a que las instituciones públicas prefieren proveedores directo de la industria ferretera, si bien es cierto los clientes examinan muchos factores al momento de decidir su compa, para ellos las instituciones privadas, los profesionales de la construcción civil y contratistas de la localidad prefieren comprar en estos establecimientos y por ende las instituciones públicas al ser instituciones gubernamentales y en su mayoría no autónomas tienen que gestionar su compra y eligen a las grandes industrias por ejercer convenios con el estado.

Gráfico 6

Aplicación de estrategias de fidelización de clientes

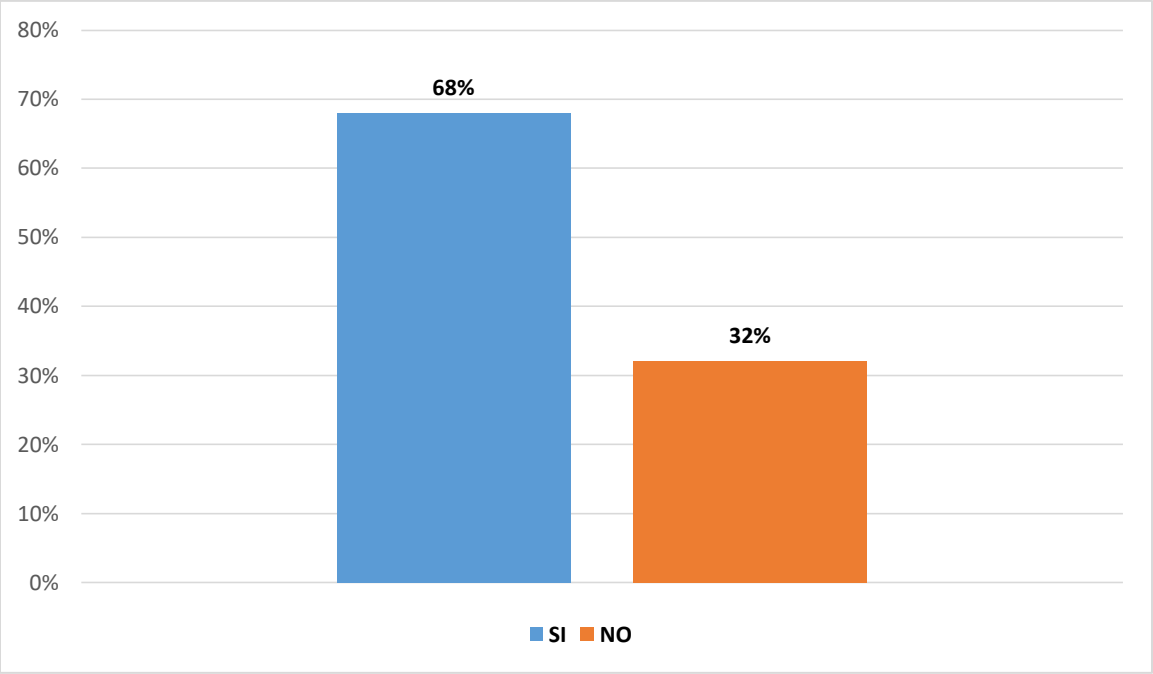


Fuente: *Encuesta a propietarios de PYMES del sector ferretero del cantón Chone (2020).*

La fidelización de clientes es una estrategia muy importante de las ventajas competitivas, de esta manera las PYMES de este sector captan nuevos clientes o convierten a sus clientes fijos en clientes potenciales; a través de la encuesta realizada a los dueños de las PYMES de este sector se pudo analizar que el 62% de las PYMES del sector ferretero implementan con continuidad las estrategias de fidelización de clientes, no solo con los clientes potenciales sino también a clientes nuevos, estas PYMES les brindan sus conocimientos al correcto uso de las máquinas y materiales para la construcción civil, mediante trípticos y asesoramiento personal, mientras que el 38% las implementan solo con sus clientes potenciales y no tratan de captar nuevos clientes.

Gráfico 7

Atención al usuario

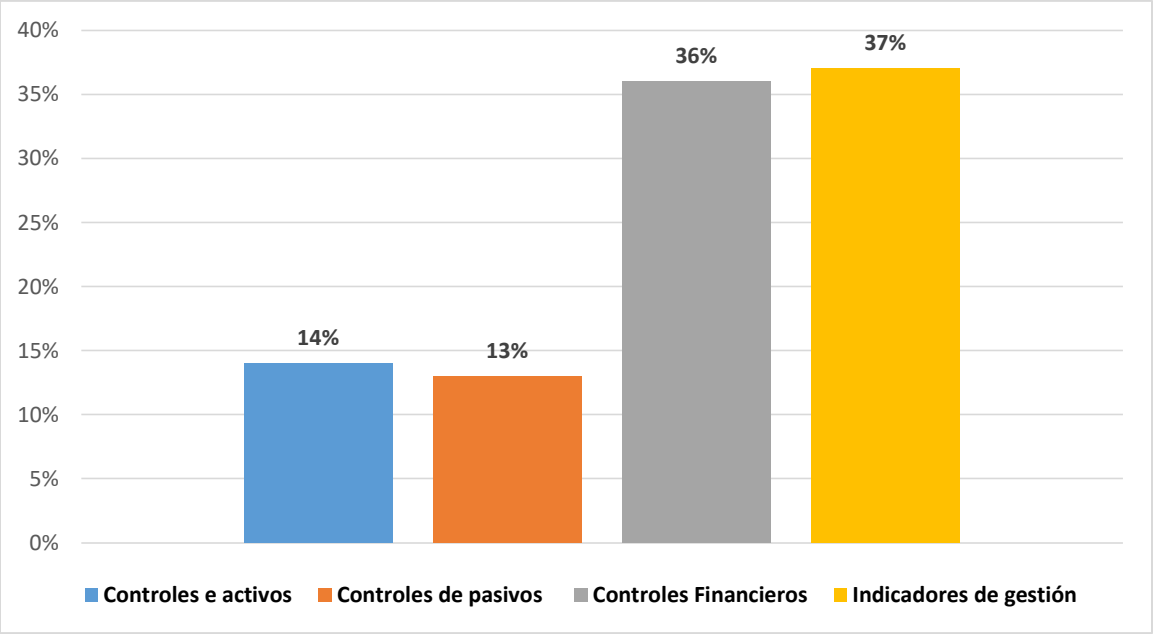


Fuente: *Encuesta a propietarios de PYMES del sector ferretero del cantón Chone (2020).*

La atención al usuario en las diferentes PYMES del sector ferretero del cantón Chone, tiene énfasis en 15 ferreterías las cuales representan el 68%, donde los dueños de estas PYMES resaltan que es de vital importancia implementar una buena atención al usuario, para poder fidelizar a sus clientes, por ellos tienen como política de sus negocios capacitar a sus empleados en una correcta atención al usuario, mientras que 7 PYMES de este sector que representan un 32%, resaltaron que ellos se sienten conforme con la información brindada por sus proveedores con respecto a este tema, por lo cual ellos no sienten la necesidad de capacitarse.

Gráfico 8

Aportes de franquicias para la evolución de las PYMES del sector ferretero



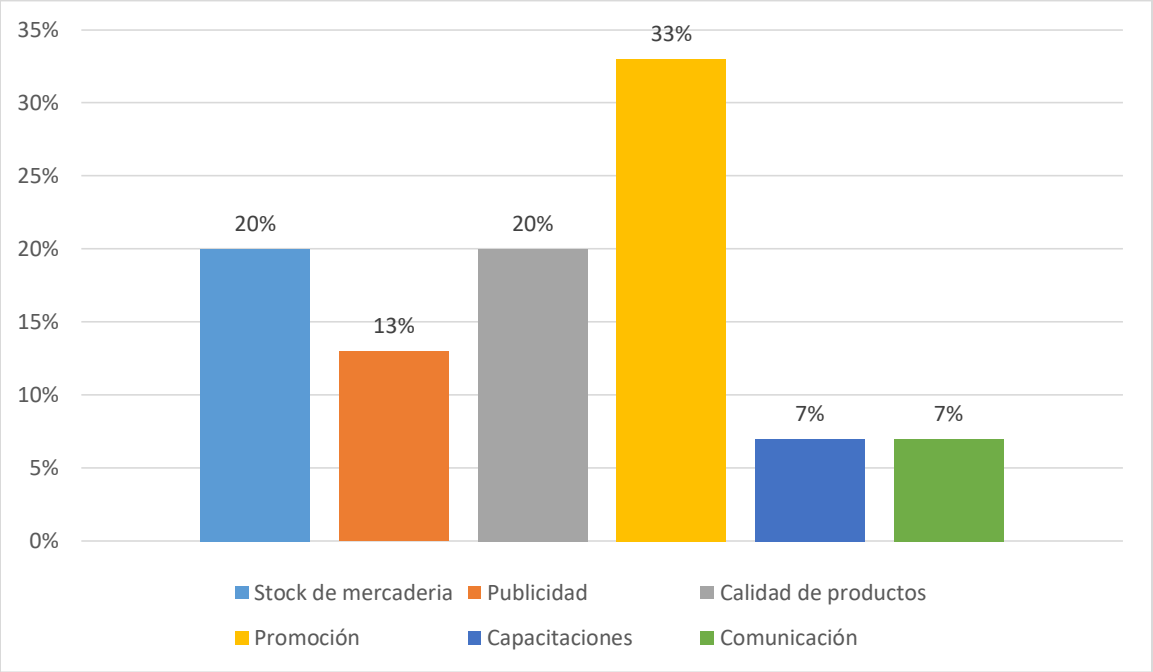
Fuente: *Encuesta a propietarios de PYMES del sector ferretero del cantón Chone (2020).*

Mediante lo encuestado a los dueños de las PYMES que optaron por formar parte de una franquicia se pudo analizar, que el principal aporte hace énfasis a los indicadores de gestión con un 37%, mediante esto, las PYMES pueden expresar cualitativamente el comportamiento y desempeño de un proceso, al ser analizado con algún nivel de referencia en este caso con una PYME que tenga la misma franquicia.

La segunda variable con un 36% hace énfasis a los controles financieros, Por ende, les ayudan a detectar desvíos en los balances, presupuestos y otros aspectos financieros; de la misma manera les aporta con un 14% en los controles de activos, y finalmente con 13% a los controles de pasivos.

Gráfico 9

Aportes de las franquicias referentes a estrategias de ventas



Fuente: *Encuesta a propietarios de PYMES del sector ferretero del cantón Chone (2020).*

Las estrategias de ventas es un aporte primordial para las PYMES franquiciadas, las cuales el principal aporte para la evolución de estas es la promoción con un 33%, de esta manera incrementan sus ventas, sus ingresos y por ente logran captar nuevos clientes, las promociones hoy en día son tendencia para comercializar productos, y por medio de esta técnica se mejora el número de pedidos, y también le ayuda a permanecer en un lugar muy significante en el mercado.

DISCUSIÓN

Componente 1: Diagnóstico actual de la evolución de las PYMES del sector ferretero según el Servicio de Rentas Internas en los últimos 5 años

Teniendo como base la información obtenida por el Servicio de Rentas Internas, se pudo detectar que el sector ferretero genero una evolución significativa debido a su mercado innovador teniendo como referencia que hasta el año 2018 solo se registraban 18 establecimientos en sus registros y eran divididos en dos grupos; específicas y generalistas.

En la actualidad, en el catastro del Servicio de Rentas Internas, constan 22 establecimientos y a esto se generó una evolución modificando su clasificación en; específicas, generalistas y mixtas, esto se debe a que este sector se encuentra en un mercado cambiante implementando el servicio de cerrajería, de lo cual una ferretería no solo se basa en vender los productos sino que también ofrece este servicio para diferenciarse de la competencia y de esta manera el Servicio de Rentas Internas en su clasificación las denomina mixtas, en el cantón Chone se consta en la actualidad con 2 establecimientos denominados mixtos, 5 específicos y 15 generalistas.

Finalmente, el Servicio de Rentas Internas en la información obtenida dio énfasis en que, el mercado del sector ferretero actualmente está generando ingresos en un 10% mayores a los años anteriores, esto se debe a las ferreterías están en constante cambio y que los dueños o administradores de estos negocios están optando en capacitaciones en el correcto uso y manejo

de los recursos financieros de sus negocios.

Componente 2: Análisis de las ventajas competitivas de la evolución empresarial del sector ferretero

Sordo (2020) argumenta que las ventajas competitivas se dividen en dos grupos, interna y externa, la primera se basa en los precios de producción y gestión óptima del producto, pues ofrecer menores precios por la misma calidad te posiciona por encima de tus competidores. La segunda son las características que destacan entre los consumidores, por lo que puede ser el precio de algún producto, como mencionamos antes, o un servicio de mejor calidad, con diferenciadores como promociones, premios por fidelidad o concurso.

Las PYMES de este sector según la información obtenida se encuentra en un mercado de constante cambio, lo cual, tienen como prioridad las ventajas competitivas, ellos las aplican ofreciendo estrategias como; la entrega a domicilio sin recargo, asesoría técnica y de uso correcto de maquinarias menores siempre que estas sean adquiridas en su ferretería, garantía de productos, entre otros. De esta manera cada uno de estos establecimientos trata de diferenciarse de su competencia.

También se pudo detectar que usan como ventaja competitiva a la fidelización de cliente, por lo que muchas ferreterías prefieren quedarse con sus clientes fijos y no captar nuevos clientes, por ello, el 62% que se refiere a 14 establecimientos implementan la fidelización y captación de nuevos clientes, mientras que el 38% referente a 8 establecimientos prefieren quedarse con sus clientes y no captan nuevos clientes.

La atención al usuario es un servicio eficaz en las ventajas competitivas, el 68% referente a 15 establecimientos reciben capacitaciones referentes al tema, esto se debe a que los dueños de las demás ferreterías no están preparados para ejercer este paso en el mercado cambiante del que están rodeados.

Componente 3: Análisis de las franquicias que aportan a la evolución de las PYMES del sector ferretero y que aportan al desarrollo económico local

La escritora española Geni ND considera que las franquicias permiten depurar, optimizar y clonar el modelo de negocios, obtenido con el esfuerzo y experiencia de su creador, para que se multiplique las nuevas unidades, es más ventas y mejores ganancias, las franquicias ayudan a multiplicar la prosperidad, lo equivale a combatir la pobreza ya sea como empleado de esta, como inversor o como franquiciado.

Como se lo viene redactando en esta investigación, muchas ferreterías tradicionales están optando por franquiciarse y otras ya forman parte de una cadena de franquicias, tienen un aporte no tan solo a la evolución del sector sino también al desarrollo económico local incrementando la tasa de empleo, en la actualidad la tasa de empleo de este sector se encuentra en 1,53% y se espera que a finales del 2021 llegue a un 3%, esto se debe a que muchas ferreterías al momento de franquiciarse o ya están franquiciadas generan fuentes de empleo formal debido a que su margen de clientes aumenta.

Mediante la investigación también se pudo revelar que estas franquicias les generan a los dueños de estas PYMES a que hagan énfasis a los indicadores de gestión, mediante estos una PYME puede expresar cualitativamente el comportamiento y desempeño de un proceso, para ser analizado con algún nivel de referencia, en este caso con una PYME que tenga la misma franquicia.

Otro aporte que tiene las franquicias a la evolución del sector ferretero es en las estrategias de ventas, las cuales le dan una vital importancia a la herramienta conocida como promoción la cual dueños de las PYMES franquiciadas le dan un 33% de importancia, ellos recalcaron que la promoción es la que les genera el mayor número de ventas, esto debido a que al ser franquiciados las políticas empresariales le dicen que productos estarán de promoción en el mes.

CONCLUSIONES

La presente investigación tubo como finalidad el análisis de la evolución empresarial de PYMES del sector ferretero en la zona urbana del cantón Chone, teniendo como referencia la información obtenida se pudo llegar a la siguiente conclusión.

La información de la recolección de datos fortaleció el marco teórico, mientras que las consultas realizadas en el SRI determina al sector ferretero como un mercado en constante cambio, debido a que en los últimos 5 años se han sumado 4 establecimiento, siendo así que hasta el año 2018 eran clasificados en 2 grupos; específicos y generalistas y en la actualidad este sector se lo clasifica en 3 grupos, sumándose a los dos anteriores los mixtos, tomando en cuenta que no solo comercializan productos sino que también se le agrega el servicio de cerrajería convirtiéndolos en “ferretería y cerrajería”.

También se pudo determinar algunas ventajas competitivas a ciertos servicios adicionales gratuitos, como; la asesoría técnica, servicio a domicilio, créditos de mercadería para el cliente, entre otros, los dueños de estas PYMES dieron a conocer que al implementar las ventajas competitivas les ayudan a sus negocios a escalar niveles en relación a la competencia, también recalcaron que la niveles atención al usuario es una de las bases primordiales del negocio, indicando que un cliente bien atendido regresa acompañado, lo que da al negocio resultados favorables incrementando sus ventas y por ende sus ganancias

Finalmente, los negocios que contaban con una franquicia de los grupos antes mencionados, identificaron que al ser franquiciados sus negocios generaron una evolución, dándoles sostenibilidad y sustentabilidad considerando que obtuvieron el modelo de negocio de un creador de estos grupos (ADELCA, KUBIEC, DISENSA) y que el emprendimiento es la mejor forma de crecer económicamente no tan solo para ellos como dueño, sino que también, al cantón mediante la apertura de plazas de empleos para los ciudadanos de su localidad.

Referencias bibliográficas

Adelca. (2020). *Ecuafranquicias* . Quito: Adelca.

Barreto, K. (2019). *Diagnóstico del nivel de competitividad de las PYMES comerciales del sector ferretero de la provincia de Manabí.* Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador.

Bonilla, J. C. (2019). Ciclo de Vida y Etapas de su Desarrollo. *Pymes*, 38-42.

Carralón, S. (2018). *PUBLICIDAD DIGITAL: QUÉ ES Y CÓMO LLEVARLA A CABO.* Madrid: Agencia de Marketing y formación online.

Cristian, R. D. (2018). *Metodologia de Investigación.* Formación Docente.

Diaz, L. (2019). *La entrevista, recurso flexible y dinámico.* México: Universidad Nacional Autónoma de México.

DISENSA. (17 de Agosto de 2020). *Abre tu DISENSA*. Obtenido de Abre tu DISENSA : https://disensa.com.ec/abre-tu-disensa

FERRIMAX. (2020). *Alternativa online para el sector de la construcción.* Quito: FERRIMAX.

IESS. (2020). *Empleadores IESS.* Chone: IEES.

INEC. (2019). *Encuenta nacional de empleo, desempleo y subempleo.* Quito: Juan Larrea N15-36 y Jose Riofrio.

INEC. (2019). *Encuesta Nacional de Empleo y Subempleo* . Quito: Juan Larrea N15-36 y Jorge Riofrio.

INEC. (2020). Analisis Sectorial. *Infoeconomia*, 1-8.

Kubiec. (2020). *Franquicia Kubiec.* Quito: Kubiec.

Morán, J. E. (2019). *La importancia de la especialización en las ferreterías.* Guayaquil: Copyright ©.

ND, G. (2019). Importancia De Las Franquicias En La Economía Mundial. *SD FRANQUICIAS* , 5-10.

Ocampo, D. S. (2019). El enfoque mixto de investigación: algunas caracteristicas. *investigalia*.

Pérez, B. (2020). *Alternativa online para el sector de la construcción.* Cuenca: Diario el Mercurio .

Ruso, D. C. (2019). *Metodología de Investigación.* Formación Docente.

Si se puede Ecuador. (2020). *Ferreterías buscan sobrevivir a la crisis por el COVID-19 con plataforma para ventas online.* Quito: Copyright.

Sordo, A. I. (2020). Ventaja competitiva: qué es y cuáles son los ejemplos más exitosos. *HubSpot*, 5-6.

SRI. (2020). *Clasificación de las PYMES del sector ferretero.* Chone: Servicio de Rentas Internas.

SRI. (2020). *Crecimiento empresarial del sector ferretero del cantón Chone.* Chone: SRI.

SRI. (17 de Agosto de 2020). *División del sector por especialidades del cantón Chone.* Chone:

SRI. Obtenido de Servicio de Rentas Internas: https://www.sri.gob.ec/web/guest/catastros

Tamayo, M. T. (1997). *El proceso de la investigación científica.* Limusa.

Toranzos, M. (2020). *Las Ferreterias del Barrio Ensaya con la Ventas Virtual.* Guayaquil-Quito: Diario El Expreso.

ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario de encuesta que fue aplicado a los propietarios de las 22 PYMES del sector ferretero del cantón Chone.

1. ¿Cuáles son los productos y servicios a ofertar en su ferretería?

_____

_____

_____

2. ¿Cuáles son sus principales clientes?

a) Instituciones privadas. ☐

b) Instituciones públicas. ☐

c) Profesionales de la construcción civil. ☐

d) Contratistas. ☐

3. ¿Aplica estrategias para la fidelización de clientes?

Si. ☐

No. ☐

4. ¿Su establecimiento cuenta con personal capacitado en temas de atención al cliente y de materiales de ferretería?

Si. ☐

No. ☐

5. ¿Su ferretería cuenta con alguna franquicia?

Si. ☐

No. ☐

Nota: si la respuesta es "Si" pasar a la siguiente pregunta, en caso de ser "No" su cuesta termina aquí.

6. En las políticas de la franquicia a la que su ferretería pertenece, ¿Cuál es el aporte para la evolución de su establecimiento? Referente a:

a) Controles de activos. ☐

b) Controles de pasivos. ☐

c) Controles financieros. ☐

d) Indicadores de gestión. ☐

7. ¿Cuáles son las principales estrategias de ventas utilizadas en la franquicia del sector ferretero a la que usted pertenece?

a) Stock de mercadería. ☐

b) Publicidad. ☐

c) Calidad de productos.

d) Promoción.

e) Capacitaciones.

f) Comunicación.

Anexo 2

Fotografías de la investigación

Figura 1

Ferretería "Mz"



Fuente: *Encuesta a propietarios de PYMES del sector ferretero del cantón Chone (2020).*

Figura 2

Ferretería "El Cable"



Fuente: *Encuesta a propietarios de PYMES del sector ferretero del cantón Chone (2020).*

Figura 3

Ferretería "Ferremax"



Fuente: *Encuesta a propietarios de PYMES del sector ferretero del cantón Chone (2020).*

Figura 4

Ferretería "Pepita"



Fuente: *Encuesta a propietarios de PYMES del sector ferretero del cantón Chone (2020).*

Figura 5

Ferretería "Modelo"



Fuente: *Encuesta a propietarios de PYMES del sector ferretero del cantón Chone (2020).*

Figura 6

Ferretería y cerrajería "García"



Fuente: *Encuesta a propietarios de PYMES del sector ferretero del cantón Chone (2020).*

Figura 7

Ferretería t cerrajería "Yahehiren"



Fuente: *Encuesta a propietarios de PYMES del sector ferretero del cantón Chone (2020).*